



Notas da versão de Washington DC

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

Washington DC Notas de versão.....	4
Utilizar as notas de versão.....	6
Crie suas próprias notas de versão.....	8
Destaques da versão de disponibilidade geral de Washington DC.....	11
Obter mais informações sobre a versão Washington DC	32
Notas de versão para atualização de Vancouver.....	33
Notas de versão para atualização de Utah.....	580
Notas de versão para atualização de Tokyo.....	615
Notas de versão de PRB personalizadas para atualizações para Washington DC.....	652
Patches e hotfixes disponíveis.....	670
Suporte ao navegador.....	914
Acessibilidade e conformidade.....	914
Prepare-se para a atualização.....	915
Atualizações do ServiceNow.....	917
Tarefas de pré e pós-atualização para vários produtos.....	920
Check-list de planejamento de atualização.....	976
Ferramentas e recursos de atualização.....	982
Atualizações e a ServiceNow Store.....	985
Atualizar para a versão Washington DC	986
Fase 1 - Leia as notas de versão e planeje seu upgrade.....	987
Fase 2 - Preparar para o upgrade da instância de desenvolvimento.....	989
Fase 3 - Verifique as configurações de atualização e programe a atualização da instância de desenvolvimento em Now Support	990
Fase 4 - Fazer upgrade e validar a instância de desenvolvimento.....	994
Fase 5 - Se aplicável: atualize e valide suas outras instâncias de não produção, como sua instância de teste.....	996
Fase 6 - Preparar para fazer upgrade da instância de produção.....	997
Fase 7 - Fazer upgrade da instância de produção.....	999

Washington DC Notas de versão

A versão ServiceNow® Washington DC inclui novos produtos e aplicações, bem como recursos e correções adicionais para produtos existentes. Leia as notas de versão para saber mais sobre a versão, preparar-se para sua atualização e atualizar sua instância.

Destaques de Washington DC

Intelligent automation

Increase productivity with intelligence and automation in every corner of your business with Workflow Studio and Now Assist.

Simplified experiences

Connect teams and surface insights on a single platform for the modern digital workplace with Sales and Order Management and Platform Analytics.

Performance and scalability

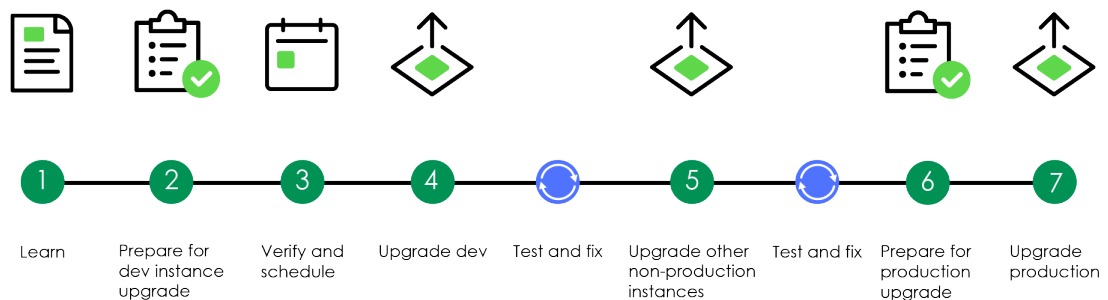
Accelerate agility with effective and accurate service delivery.



Tradução automática

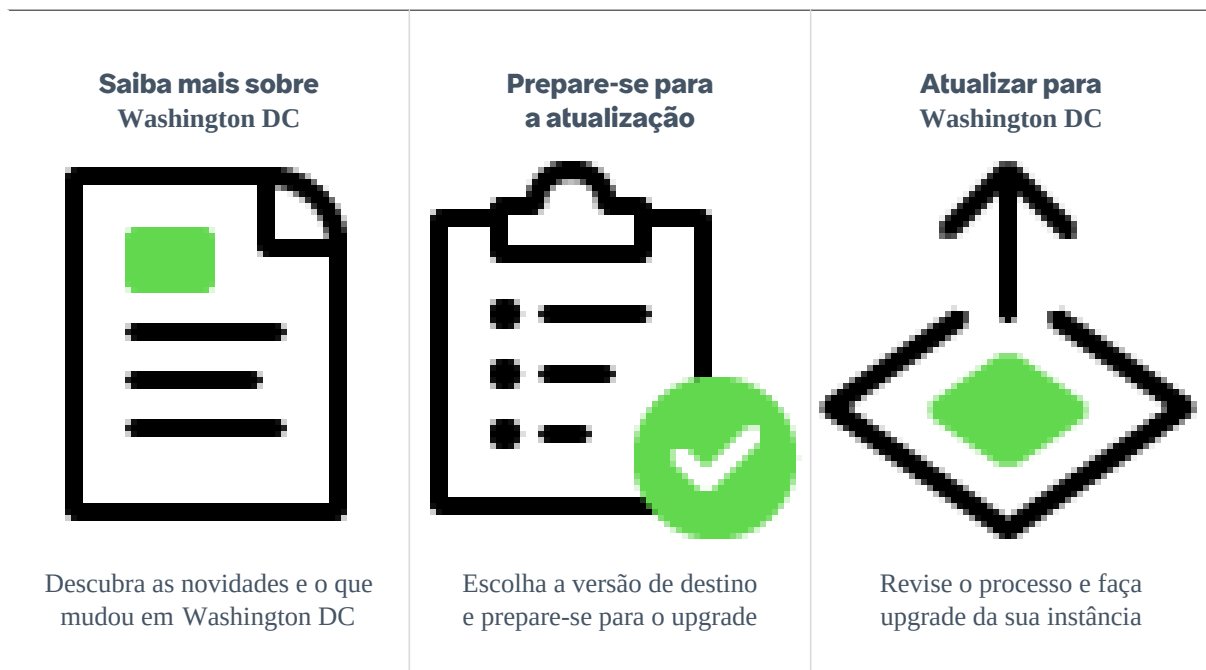
Caminho para atualizações bem-sucedidas

Atualizar sua instância envolve planejamento, teste e validação. As notas de versão orientam você na conclusão de todas as fases e tarefas para um upgrade bem-sucedido.



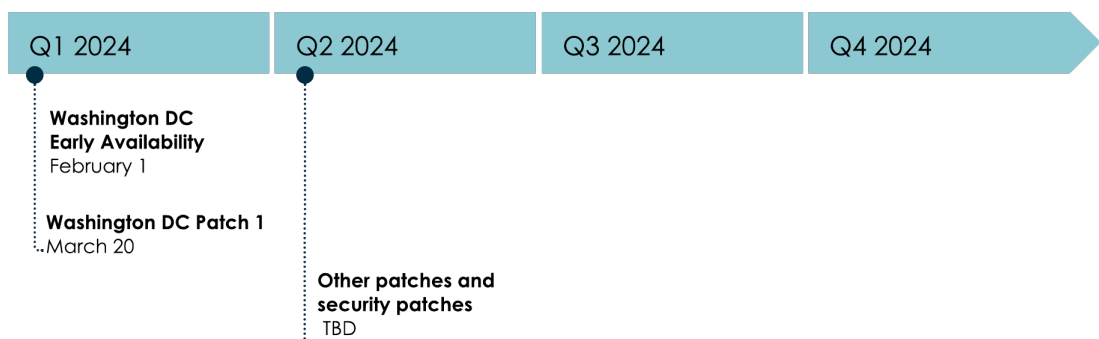
Inicie sua jornada de atualização

Para usar as notas de versão em seu processo de atualização, escolha a fase de atualização com a qual você está pronto para começar. É recomendável que você conclua as fases na ordem listada. Para obter um guia para a experiência de notas de versão reprojeta, consulte [Utilizar as notas de versão](#).



Linha do tempo da versão

Novas versões de lançamento de Washington DC são lançadas ao longo do ano. Aqui estão as datas atuais para versões de patch Washington DC e patch de segurança. Para exibir uma lista completa de versões de lançamento de Washington DC, consulte [Patches e hotfixes disponíveis](#). As datas de lançamento futuras estão sujeitas a mudanças.



Maximize o valor das notas de versão

Saiba como navegar pelas notas de versão reprojatadas e encontrar as informações que você está procurando. Use as novas ferramentas de notas de versão para melhorar sua experiência de atualização.

Como usar notas de versão

Ferramentas de notas de versão

Criamos algumas ferramentas para ajudar você a revisar as notas de versão e atualizar com mais rapidez e eficiência. Para obter mais informações, consulte [Crie suas próprias notas de versão](#).

Resumos de notas da versão

Se você estiver interessado em um conjunto específico de informações de notas de versão, exibimos notas de versão para todos os produtos por categoria. Por exemplo, você pode ler sobre os requisitos do navegador para todos os produtos Washington DC, tudo em uma página.

Notas da versão de PRB personalizadas

Gere uma lista cumulativa de todos os problemas corrigidos em um upgrade da versão atual para qualquer versão de destino disponível.

Notas de versão do produto combinadas para upgrades entre famílias

Exiba todas as informações de notas de versão de qualquer produto, de qualquer versão de lançamento de família para outra, em uma página.

Para conferir as ferramentas de notas de versão disponíveis para seu cenário de atualização, escolha o caminho de atualização para Washington DC.

- [Notas de versão para atualização de Vancouver](#)
- [Notas de versão para atualização de Utah](#)
- [Notas de versão para atualização de Tokyo](#)
- [Washington DC notas de versão de patch e hotfix](#)

Escolha seu caminho de atualização para Washington DC

- [Notas de versão para atualização de Vancouver](#)
- [Notas de versão para atualização de Utah](#)
- [Notas de versão para atualização de Tokyo](#)
- [Washington DC notas de versão de patch e hotfix](#)

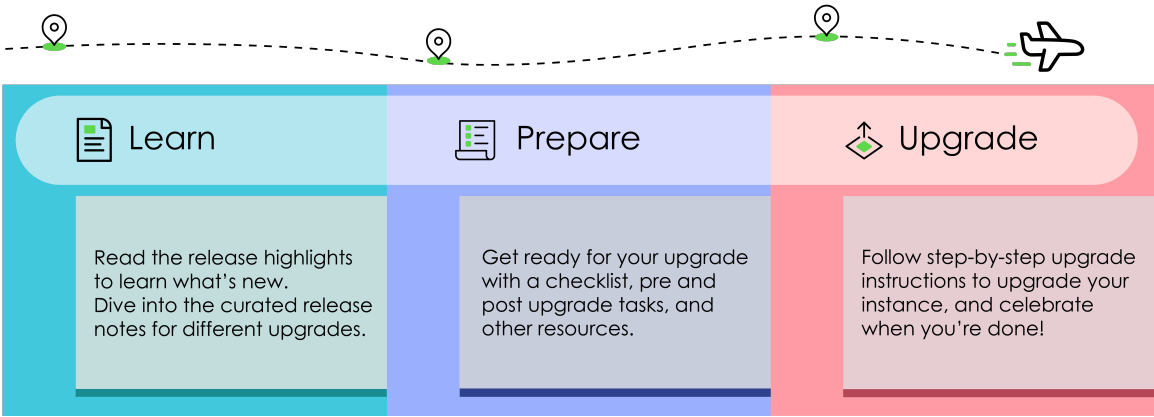
Utilizar as notas de versão

Saiba como navegar pelas notas de versão reprojatadas e encontrar as informações que você está procurando.

Navegar pelas notas de versão

Redesenhamos a experiência das notas da versão da ServiceNow para fornecer conteúdo em fase que corresponda melhor ao processo de atualização.

Utilizar as notas de versão



Diretório de notas de versão

Saiba onde você pode encontrar diferentes conteúdos de notas da versão ao longo da jornada de atualização.

Seção	Conteúdo
Obter mais informações sobre a versão Washington DC	Confira os destaques da versão para obter informações sobre novas funcionalidades e melhoramentos e use as notas de versão selecionadas correspondentes ao seu caminho de atualização. - Notas de versão para atualização de Vancouver - Notas de versão para atualização de Utah - Notas de versão para atualização de Tokyo Cada pacote de notas de versão selecionado inclui ferramentas para ajudar a informar os próximos passos da atualização, incluindo: - Realces da Washington DC - Funcionalidades e mudanças por produto, que são pré-combinadas para atualizações entre famílias - Mudanças em plug-ins - Notas da versão de PRB personalizadas - Patches e hotfixes disponíveis - Suporte ao navegador - Acessibilidade e conformidade
Prepare-se para a atualização	Comece a preparar a atualização com o nosso check-list de planejamento de atualização e uma série de tarefas a concluir antes e depois da atualização. Melhore a sua experiência de atualização com produtos, ferramentas e práticas recomendadas de atualização de ServiceNow. - Atualizações do ServiceNow - Tarefas de pré e pós-atualização para vários produtos

Tradução automática

Seção	Conteúdo
	• Check-list de planejamento de atualização • Ferramentas e recursos de atualização • Atualizações e a ServiceNow Store
Atualizações do ServiceNow	O nosso guia de atualização inclui orientações sobre testes, informações sobre como programar as suas atualizações e muito mais. • Fase 1 — Leia as notas da versão e planeje a atualização • Fase 2 — Prepare-se para a atualização da instância de desenvolvimento • Fase 3 — Verifique as configurações de atualização e programe a atualização da instância de desenvolvimento no Now Support • Fase 4 — Atualizar e validar a instância de desenvolvimento • Fase 5 — Se aplicável: atualize e valide as outras instâncias de não produção, como sua instância de teste • Fase 6 — Prepare-se para atualizar a instância de produção • Fase 7 — Atualize a instância de produção

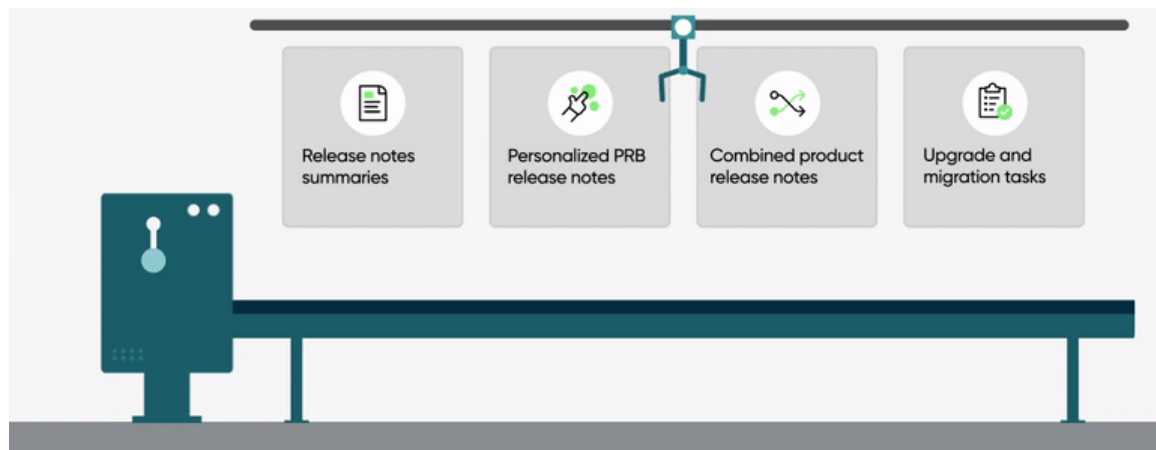
Tour pelas notas de versão

Saiba como navegar pelas notas de versão reprojatadas e encontrar as informações que você está procurando. Use as novas ferramentas de notas de versão para melhorar sua experiência de atualização.

Como usar notas de versão

Crie suas próprias notas de versão

Aprimore sua experiência de atualização com notas de versão configuráveis que se adaptam ao seu cenário de atualização exclusivo. Reúna informações do produto, correções incluídas na versão de lançamento direcionada e tarefas de atualização para simplificar a preparação da atualização, mesmo quando você ignorar uma versão da família.





Resumos de notas da versão

Veja as notas de versão com base nos produtos que você tem e nas informações de que precisa. Os resumos das notas de versão permitem que você selecione a categoria de informações que está procurando e especifique quais produtos você tem. Em seguida, suas notas de versão são compiladas em um único resumo de fácil leitura. Pesquise destaques do produto, recursos novos e alterados, informações importantes de atualização e muito mais para atualizações de N-1 a N.

Browser requirements for all Vancouver features and products

Release version: Vancouver | Updated: Apr 9, 2018 | ⌚ 3 minutes to read | Vancouver Release Notes and Upgrades

Cumulative release notes summary on browser requirements for Vancouver features and products.

Several products have specific browser requirements. Review this information to ensure you are using the correct browsers and browser versions.

Filter by: Application or feature

Application or feature	Details
AI Search	AI Search does not support Internet Explorer.
Advanced Work Assignment	AWA doesn't support mobile devices, Internet Explorer, or Microsoft Edge. Instead, use Microsoft Edge-Chromium or one of the other supported browsers that are listed in Browser support .



Notas da versão de PRB personalizadas

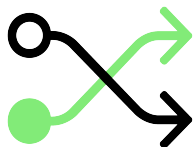
Com notas de versão de PRB personalizadas, colete uma lista de correções para se adequar ao seu cenário de atualização específico. Escolher sua versão de lançamento atual e sua versão de lançamento de destino gera uma lista de todas as correções incluídas na atualização. Exiba esta lista em uma tabela ou baixe uma planilha para classificar e revisar PRBs conforme necessário.

Personalized PRB release notes for upgrades to Vancouver

Updated: Nov 26, 2023 | ⌚ 35 minutes to read | Vancouver Release Notes and Upgrades

Filter by: Current version Target version

Current version	Target version	View	Download
Vancouver Patch 2	Vancouver Patch 2 Hot Fix 2	html	csv
Vancouver Patch 2	Vancouver Patch 3	html	csv
Vancouver Patch 2	Vancouver Patch 3 Hot Fix 1	html	csv



Notas de versão do produto combinadas

Se o upgrade envolver a omissão de uma ou mais versões da família, as notas de versão do produto combinadas garantirão que você tenha todas as informações necessárias para se preparar para o upgrade. Em uma lista de produtos disponíveis, você pode filtrar mudanças e recursos para suas aplicações específicas nas versões relevantes e exibir todas as informações em uma página.

STRY2594649

- [Notas de versão do produto combinadas para atualizações de Vancouver para Washington DC](#)
- [Notas de versão do produto combinadas para atualizações de Utah para Washington DC](#)
- [Notas de versão do produto combinadas para atualizações de Tóquio para Washington DC](#)

New features	
Between your current release family and Vancouver, new features were introduced for Goal Framework.	
Release	Release notes
Tokyo	Import goals and targets data from a spreadsheet Import your existing goals and targets data (that are defined outside Goal Framework) from a spreadsheet to the Goal Framework tables. When you import data from a spreadsheet, the goals and targets data is imported to the Goal [sn_gf_goal] and Target [sn_gf_goal_target] tables, respectively.
Utah	Goal Relationship with SAFe Feature Create a goal relationship with a SAFe feature to identify and associate current or future work through the work item type SAFe Feature.
Vancouver	Qualitative targets Set qualitative targets for your goals by defining a unit of measure. Qualitative targets are interpretation-based, descriptive, and typically of a Yes or No type. The available unit of measure for qualitative targets is Yes/No. You can also define a custom unit of measure for qualitative targets according to your need and set qualitative targets for your goals. Add remarks for a target actual update Add a remark in the Remark field to capture the highlights for business justification when updating the actual value of a target or target breakdown. Set status for a goal



Tarefas de upgrade e migração

Quando estiver com as informações de produto e PRB necessárias, faça uma lista de tarefas de atualização e migração necessárias para concluir sua jornada. Exiba as tarefas de pré e pós-atualização e de migração necessárias para seus produtos e crie uma lista de tarefas pendentes para ajudar a orientar seu processo de atualização.

Upgrade and migration tasks		
Important: For any changes in the upgrade procedure for self-hosted customers, see KB0563844 for details.		
Product	Release notes	Family
AI Search	When you upgrade to San Diego from Quebec or Rome, AI Search automatically reindexes all your indexed Japanese content. This one-time reindexing process is required to enable the Japanese search experience improvements in this release. If you enabled Q&A Genius Results in Quebec or Rome, you must reindex your Knowledge content after upgrading to San Diego. This one-time reindexing process is necessary to enable the Q&A improvements in this release.	San Diego
Application Usage Overview dashboard	After upgrading to the San Diego release, you cannot edit the Application Usage Overview homepage.	San Diego

Iniciar

Para começar a criar suas notas de versão, escolha uma opção acima ou selecione de qual família você está atualizando:

- [Notas de versão para atualização de Vancouver](#)
- [Notas de versão para atualização de Utah](#)
- [Notas de versão para atualização de Tóquio](#)

Destaques da versão de disponibilidade geral de Washington DC

Visão geral de alto nível de produtos e recursos na versão de GA (General Availability, disponibilidade geral) de Now Platform Washington DC.

Visão geral da versão de GA (General Availability, disponibilidade geral) de Washington DC

Leve o trabalho para o próximo nível com experiências mais inteligentes, rápidas e simples para todos.

Now Platform

Now Intelligence

- Platform Analytics: apresente análises significativas com informações proativas e acionáveis. Integração perfeita com o Flow Designer para criar gatilhos baseados em condição para iniciar ações. Aprimore os dados com suporte à filtragem de muitos para muitos em filtros em cascata.
- Descoberta de dados inteligente: consulte dados em sua instância inserindo linguagem simples na pesquisa global e nos espaços. Use o fallback do Now LLM incluído como um método secundário para interpretar consultas. Rastreie o uso e o desempenho do sistema usando logs de NLQ.
- Aprimoramentos de mineração de processos: automatize a detecção de ineficiências comuns do processo, como repetição de padrão, duração extrema e transições longas. Entenda imediatamente os dados do processo com um painel específico do projeto gerado automaticamente. Acelere a configuração com uma experiência guiada abrangente.
- Aprimoramentos do Now Assist: autoatendimento aprimorado com tópicos de fluxo de trabalho baseados em LLM no Designer do Virtual Agent. Ofereça experiências consistentes com a integração com o Microsoft Teams. Obtenha interações de conversação com tecnologia de IA generativa em qualquer lugar com suporte para Now Assist no Virtual Agent em aplicativos para celular.

Base da plataforma

- Workflow Studio: interface de design única e intuitiva para processos, fluxos, ações e tabelas de decisão. Comece rapidamente com uma experiência de autoria guiada. Monitore facilmente a integridade e a eficácia das automações.

Segurança da plataforma

- Aprimoramentos do Data Privacy: habilite a descoberta de dados confidenciais em tempo real e a anonimização para chamadas de API. Use a anonimização de dados parcial para controlar e modificar seletivamente dados confidenciais. Simplifique a identificação de dados confidenciais com suporte de palavra-chave na descoberta de dados.
- Aprimoramentos do controle de acesso: atribua funções temporárias com limite de tempo para usuários e grupos específicos com Controles de acesso.

Compare usuários, grupos e funções em uma exibição consolidada e avalie os controles de acesso em vários recursos (tabelas) com o Access Analyzer.

- Aprimoramentos da Central de segurança - Gerenciador de atualizações críticas: revise linhas do tempo claras e receba assistência no planejamento e na priorização de atualizações. Obtenha orientação recomendada para agir em informações de atualização críticas. Navegue pela orientação passo a passo para cada atualização.

ServiceNow Impact

- Aceleradores de IA - Inicie sua jornada de IA: alinhe seus objetivos de negócios às soluções de IA da ServiceNow. Obtenha uma visão geral técnica e uma demonstração dos recursos de IA, incluindo: IA generativa, Inteligência de tarefas, Inteligência preditiva, Natural Language Understanding (NLU).
- Instance Observer: obtenha uma cartilha de especialista sobre o Instance Observer e como ele pode ajudá-lo a monitorar e manter a integridade da plataforma. Use o resumo de crescimento do banco de dados para obter uma visão geral das métricas de crescimento do banco de dados para ajudá-lo a otimizar o desempenho. As métricas incluem tamanho total da instância e crescimento, tabelas maiores e tabelas de crescimento mais rápido.

Atualizações

- Criação de perfil de desempenho para o Automated Test Framework: analise dinamicamente o comportamento do tempo de execução no Automated Test Framework (ATF). Detecte a degradação do desempenho durante as atualizações e, em seguida, investigue e corrija os problemas. Identifique rapidamente gargalos críticos.
- Suporte do ATF em espaços configuráveis: crie e execute testes automatizados para verificar a qualidade das mudanças nos espaços. Execute testes para uma variedade maior de aplicações e ambientes. Execute testes de início rápido para obter mais aplicações prontas para uso.

Now Assist

- Now Assist para IT Operations Management: simplifique alertas carregados de jargões com uma linguagem natural clara fornecida pela IA generativa. Proteja os dados de operações da sua empresa com um LLM dedicado não conectado a modelos públicos
- Resumo de interação de bate-papo para criação de incidente/caso: reduza as cargas de trabalho manuais com a capacidade de preencher previamente os campos de descrição em um novo caso diretamente do bate-papo. Use a IA generativa para criar automaticamente detalhes de incidentes/casos a partir de interações de bate-papo.
- Now Assist no Virtual Agent: forneça uma entrega de serviço mais rápida e fácil com a ordenação de catálogo habilitada no bate-papo do Virtual Agent. Crie experiências personalizadas que ajudam a resolver consultas mais rapidamente com as perguntas e respostas habilitadas para GenAI para artigos de conhecimento.
- Aprimoramentos de experiência do agente e do administrador: forneça transferências de agente perfeitas com resumos de incidentes/casos criados pela IA Genérica quando um caso for reatribuído. Forneça conteúdo criado

pela IA generativa com entradas adicionais de LLM projetadas para melhorar a precisão e reduzir as alucinações.

- Integração do Now Assist com Microsoft Teams: reduza o tempo médio de resolução com um autoatendimento mais personalizado com o Now Assist no Virtual Agent. Obtenha resumos rápidos de artigos de conhecimento nas ferramentas em que os funcionários conversam, se reúnem e colaboram. Aumente a produtividade dos funcionários fornecendo respostas rápidas às informações que eles estão procurando.
- Tópicos baseados em LLM no Designer do Virtual Agent: melhore o autoatendimento com conversas de chatbot de implementação mais rápidas. Teste tópicos usando análise de frase, descoberta de prompt, variáveis de contexto e muito mais. Visualize no painel do Now Assist, no Microsoft Teams ou no Slack.
- Now Assist para Gestão de serviços de campo: simplifique as consultas com o resumo automatizado da ordem de serviço, reduzindo o esforço manual dos técnicos de serviço. Aumente a aderência ao processo e a precisão dos dados com o resumo em fluxos de atividades, peças e incidentes.

Fluxos de trabalho de tecnologia

IT Service Management

- Gestão de versões de produtos digitais: gerencie facilmente as versões de produtos com visibilidade de ponta a ponta e validação de conformidade automatizada. Capacite as equipes de produto a planejar, criar e liberar em seu próprio ritmo. Defina políticas e controles reutilizáveis para reduzir indisponibilidades e o volume de incidentes.
- Now Assist para IT Service Management: autoatendimento aprimorado com tópicos de fluxo de trabalho baseados em LLM no Designer do Virtual Agent. Ofereça experiências consistentes com integração perfeita com o Microsoft Teams. Aumente as taxas de autoatendimento por meio do Virtual Agent com análises sobre a natureza conversacional dos itens do catálogo.
- Aprimoramentos do Workforce Optimization: reconheça as conquistas individuais e da equipe por meio do reconhecimento ponto a ponto no aplicativo. Programe o trabalho com recomendações inteligentes com base nas habilidades e disponibilidade da equipe. Crie transparência para os líderes criando exibições específicas de grupo para as equipes.
- Aprimoramentos do IT Service Management
 - Espaço de operações de serviços: programação de plantão: crie, edite e gerencie com eficiência programações de plantão e políticas de escalação com uma experiência do usuário repensada.
 - Process Mining: Project Builder - Acelere o tempo de melhoria de processo com uma configuração assistida abrangente para analistas de processo novos e experientes.
 - Knowledge Management: Recommended Actions – Reduza o MTTR e forneça aos agentes conteúdo de conhecimento relevante diretamente com o Espaço de operações de serviços.
 - Password Reset: Assistente de configuração segura: quantifica a segurança dos processos de redefinição de senha e revisa as ações recomendadas se você estiver abaixo de um limite designado.

IT Operations Management

- Catálogo de serviços em nuvem: reduza o tempo de provisionamento na nuvem por meio de modelos predefinidos e configuração assistida para solicitações de catálogo na nuvem. Mantenha a visibilidade e o controle por meio de políticas de governança. Automatize pipelines de versão (por exemplo, ADO) e ferramentas de automação (por exemplo, Ansible) por meio de fluxos de trabalho centralizados orientados por políticas.
- Now Assist para IT Operations Management: simplifique alertas carregados de jargões com uma linguagem natural clara fornecida pela IA generativa. Enriqueça o contexto técnico e acelere a resolução com a análise de alertas e incidentes. Proteja os dados de operações da sua empresa com um LLM dedicado não conectado a modelos públicos.
- Espaço de trabalho do administrador de descoberta: identifique mais tipos de tecnologia com mais facilidade com dados anônimos de origem coletiva e até mesmo aplicações e dispositivos novos ou especializados. Agilize o mapeamento com um repositório controlado de impressões digitais de aplicações. Simplifique a gestão de ativos com um catálogo validado e confiável, ajudando a garantir o acompanhamento preciso e a conformidade simplificada.
- Automações de alerta: experiência do usuário simplificada para integrar rapidamente e obter valor mais rápido, mesmo sem um CMDB maduro. Agrupe alertas com campos comuns, marcadores, ICs e muito mais. Agrupa com base na correspondência exata, difusa ou de padrão. UX simples e mais intuitivo para agrupar e escalar alertas. Crie incidentes e notifique as equipes por e-mail.
- Mapeamento de serviços baseado em agente: tome ações informadas e orientadas por dados com mapas de serviço feitos por meio de ACC (Agent-Based Client Collectors). Obtenha mais contexto de negócios em ambientes transitórios e altamente seguros que exigem descoberta de agente e execução de padrão. Potencialize os agentes com a IA da ServiceNow líder do setor por meio de aprendizado de máquina (ML) ou empregue o Mapeamento de serviços tradicional de cima para baixo (TD).

CMDB

- Aprimoramentos do Data Certification: simplifique o fluxo de trabalho de certificação. Centralize o trabalho de certificação de um novo e elegante UX do Data Manager no Espaço do CMDB. Simplifique a correção com novos modelos de desduplicação de dados e espaço.

Software Asset Management

- Detecção de SaaS: aumente a visibilidade de todas as aplicações SaaS que estão sendo acessadas: gerenciadas, não gerenciadas, pagas e gratuitas. Monitore o uso da aplicação para ajudar a garantir que somente aplicações aprovadas sejam utilizadas. Habilite o acompanhamento do total de usuários, informações de login e duração gasta em um app.
- Maturidade do Software Asset Management: acompanhe o sucesso do programa SAM e o progresso com a maturidade da prática SAM. Acelere o tempo de retorno avaliando o nível de progresso do SAM da sua organização. Identifique maneiras de crescer, melhorar e adotar o módulo SAM.
- Avaliação de exposição: identifique o software vulnerável a partir de dados de ativos de software normalizados por meio de várias origens

de descoberta. Programe avaliações de exposição para identificar continuamente o software afetado e aproveite fluxos de trabalho de resposta de vulnerabilidade automatizados para corrigir. Acelere o tempo de resposta para a exposição de ativos de "dia 0".

Gestão de custos de nuvem

- **Gestão de custos de contêiner:** aumente a visibilidade dos gastos com detalhamento granular de custos por namespaces ou serviços em nuvem usados pelo cluster. Aloque custos de serviços de contêiner compartilhados para as respectivas equipes que usam os serviços. Simplifique as operações com melhor orçamento e otimização de recursos.
- **Alocação de custos compartilhados:** aloque custos compartilhados entre equipes e departamentos ao usar vários serviços em nuvem de diferentes provedores. Inclua impostos e custos de suporte de vários serviços em nuvem oferecidos por provedores como AWS, Azure e GCP. Promove a democratização dos custos e transfere a responsabilidade parcial dos gastos da TI central para a respectiva equipe individual.

Gestão de ativos de hardware - HAM

- **Custo total de propriedade do ativo:** entenda o verdadeiro impacto financeiro dos ativos de hardware e empresariais analisando as despesas de aquisição, manutenção, reparo e descarte. Planeje estrategicamente para investimentos futuros, comparando os custos de ativos para comparar o desempenho do ciclo de vida e aprimorar as atualizações de ativos. Obtenha visibilidade e controle sobre as despesas relacionadas a ativos durante todo o ciclo de vida.
- **Integração de garantia de ativos com Lenovo:** programe atualizações de previsão usando datas de garantia oficiais da Lenovo, reduzindo configurações complexas. Resolva problemas rapidamente e em conformidade com os termos de garantia, com maior visibilidade da garantia e dos detalhes da garantia estendida. Fique à frente das renovações com lembretes de "ação importante" das próximas expirações da garantia para ajudar a garantir que os dispositivos sejam compatíveis.
- **Maturidade do Hardware Asset Management:** aumente o ROI do Hardware Asset Management, fornecendo um caminho claro para a maturidade e a adoção. Planeje estrategicamente seu roadmap de maturidade com informações acionáveis sobre a utilização de recursos e tarefas para impulsionar a maturidade com eficácia. Use uma abordagem de rastrear, percorrer e executar para garantir a implementação cuidadosa do Hardware Asset Management em todas as fases.
- **Mapeamento interno:** reduza o tempo gasto na localização de ativos com mapas interativos que mostram a localização granular de cada ativo em um piso ou local específico. Minimize os esforços de rastreamento manual de ativos, reduza o risco de perda e facilite auditorias e manutenção de ativos eficientes. A hierarquia do espaço do local é baseada no campus, no piso do edifício e no local.

Enterprise Asset Management

- **Custo total de propriedade do ativo:** entenda o verdadeiro impacto financeiro dos ativos de hardware e empresariais analisando as despesas de aquisição, manutenção, reparo e descarte. Planeje estrategicamente para investimentos

futuros, comparando os custos de ativos para comparar o desempenho do ciclo de vida e aprimorar as atualizações de ativos. Obtenha visibilidade e controle sobre as despesas relacionadas a ativos durante todo o ciclo de vida.

- Mapeamento interno: reduza o tempo gasto na localização de ativos com mapas interativos que mostram a localização granular de cada ativo em um piso ou local específico. Minimize os esforços de rastreamento manual de ativos, reduza o risco de perda e facilite auditorias e manutenção de ativos eficientes. A hierarquia do espaço do local é baseada no campus, no piso do edifício e no local.
- Aprimoramentos de gestão de trabalho: reduza significativamente o tempo de tela fechando com eficiência as tarefas de ordem de serviço em massa, inserindo anotações de trabalho e registrando o tempo trabalhado. Melhore a produtividade do técnico adicionando peças às tarefas de ordem de serviço e revisando todos os ativos descendentes na hierarquia de ativos. Simplifique as inspeções com modelos de check-list para incluir nas tarefas de ordem de serviço quando a orientação passo a passo for necessária.

Security Incident Response

- Gestão de incidentes de segurança graves: capacidade dos gerentes de incidentes de iniciar chamadas em conferência a partir do MSIM. Forneça participantes recomendados. Capture gravação pós-reunião, participantes, duração e bate-papo.
- Playbooks Now-on-Now de SIR: pesquise possíveis ferramentas de despejo de credencial e credencial. Execute a detecção de endpoint e identifique detecções repetidas. Revele a falsificação de domínio de e-mail e pesquise e-mails falsificados. Detecção de arquivos maliciosos usando o Office 365.

Vulnerability Response

- Controle de postura de segurança: obtenha visibilidade do inventário de ativos da empresa e das lacunas da política de segurança, como a ausência do agente de proteção de endpoint. Automatize fluxos de trabalho de resposta para corrigir lacunas de higiene de ativo (por exemplo: agentes de segurança ausentes ou não funcionais). Detecte e priorize combinações de ativos de alto risco (com vulnerabilidades críticas ou configurações incorretas).
- Pontuação de EPSS: aproveitamento no Vulnerability Response da ServiceNow por meio da integração OOB, execução diária do trabalho de integração. Utilize a pontuação de probabilidade de EPSS em vulnerabilidades de segurança de aplicações, nuvem e infraestrutura. Aplique pontuações de EPSS junto com CVEs e VITs para obter maior visibilidade em conexão com suas calculadoras de Rollup e Risco. Utilize o painel unificado da superfície de ataque - exibição agregada do EPSS em host, contêiner e vulnerabilidade da aplicação.
- Painel executivo de segurança cibernética: compare as métricas de segurança e risco para relatar ganhos e oferecer suporte ao planejamento orçamentário. Rastreie os objetivos para melhorar a postura de segurança usando os principais indicadores. Obtenha visibilidade antecipada do impacto da vulnerabilidade de alta prioridade (por exemplo, CVEs CISA e vulnerabilidades de dia 0).

- Vulnerability Crisis Management: analise o ciclo de vida de eventos críticos usando o MSIM e a avaliação de exposição de ativos. Calcular o risco de eventos críticos. Simplifique o trabalho dos gerentes de eventos de vulnerabilidade com um espaço dedicado.

Strategic Portfolio Management

- Enterprise Agile Planning: espaço colaborativo para gerentes de produto, líderes de equipes ágeis e gerentes para escalonar seu trabalho ágil. Novas experiências de backlog e quadro de planejamento para priorizar, planejar, gerenciar dependências e rastrear o andamento do trabalho e das equipes ágeis.
- Espaço de gestão de recursos: exibição completa de todo o trabalho para capturar realmente a capacidade e a carga de trabalho de uma organização. Aprove ou rejeite solicitações de recursos com base na capacidade total e na largura de banda dos recursos. Simplifique a comunicação com equipes multifuncionais com a integração do MS Teams.

Application Portfolio Management

- Racionalização de aplicações: aproveite os indicadores orientados por dados para avaliar as aplicações com eficácia. Otimize os investimentos no portfólio de aplicações. Reduza a redundância e a complexidade da aplicação.
- Modelo de referência de tecnologia para modelo de hardware: mantenha padrões de tecnologia internos em modelos de hardware para complementar o suporte existente para software. Minimize o risco e rastreie a dívida técnica em todo o portfólio de aplicações. Aproveite o conteúdo do HAM (Hardware Asset Management) para uma melhor experiência do usuário. Revise facilmente os registros de ativos de hardware para garantir que eles atendam aos padrões internos no Hardware Asset Workspace.
- Custo total de propriedade da aplicação: incorpore custos de fornecedores de terceiros para calcular automaticamente a pontuação de CTP. Conduza a racionalização de CTP da aplicação nos níveis de aplicação de negócios e capacidade de negócios. Aproveite o painel de CTP da aplicação APM para visualizar melhor e alinhar com as partes interessadas.

Observabilidade em nuvem

- Datacenter da UE: atenda às regras e à legislação do Data Privacy ao trabalhar na União Europeia. Ofereça suporte aos requisitos de segurança, privacidade e conformidade regulatória de nossos clientes em mais regiões. Auxiliar nos amplos planos de crescimento internacional de nossos clientes.

Produtos de risco

Integrated Risk Management

- Gerencie documentos em registros com o OneDrive: gerencie documentos em políticas, solicitações de evidências, compromissos, tarefas de auditoria e muito mais usando a integração do OneDrive. Colabore online usando Excel, Word, PowerPoint, Visio e muito mais com a integração do Office 365. Mantenha um histórico de versões com acesso a qualquer versão no OneDrive.

- Processo de feedback e revisão para segunda linha: permita que as equipes de risco e conformidade capturem descobertas ou desafie a linha de frente a coletar informações adicionais. Permita um desafio em qualquer ponto do fluxo de trabalho, não apenas em um estado específico do registro. Incorporar um meio de responder ao desafio em experiências de usuário familiares (ou seja, aplicações e portais).

Business Continuity Management

- Operational Resilience Management: analise cenários adversos e a importância e a tolerância ao impacto dos serviços de negócio; rastrear dependências/métricas de serviço. Obtenha informações para preparar relatórios de autocertificação para fins de conformidade regulatória. Automatize atualizações e mudanças de registro do CMDB por meio de AINs, planos e exercícios.

Environmental, Social, and Governance

- Gestão de programas de TI sustentável: colete e normalize dados usando centenas de métricas de sustentabilidade padrão, incluindo métricas de mercado da SustainableIT.org. Planeje, mapeie, visualize, monitore e gere relatórios sobre o desempenho da infraestrutura ao longo do tempo, criando relatórios facilmente usando o Microsoft Office 365 e os aceleradores de conteúdo. Capacite os usuários a aumentar as doações, a reciclagem e a reutilização e minimizar o depósito de lixo eletrônico e o risco à privacidade. Aliste usuários da linha de frente para avaliar e quantificar com precisão o clima e outros riscos para um programa abrangente de sustentabilidade de TI.
- Suporte de conformidade expandido: colete dados confiáveis para mais de 1100 métricas, agora incluindo CSRD/ESRS, usando conteúdo pronto para uso preenchido automaticamente no ESGM. Use um processo e um conjunto de dados consistentes para estruturar atividades, cumprir e gerar relatórios em relação a vários padrões e estruturas para máxima eficiência, incluindo CSRD/ESRS, GRI, SASB, TCFD e os SDGs das NU.
- Avaliação de risco de ESG: personalize o processo de avaliação de risco para sua equipe. Ofereça suporte a métodos de avaliação de risco qualitativos e quantitativos. Ofereça suporte a avaliações de risco baseadas em entidade e avaliações de tópico de material. Agregue automaticamente as pontuações de avaliação de risco de baixo para cima em todo o risco.
- Construtor de formulário: versão aprimorada do construtor de fórmula para definições de métrica calculada. Digite e edite a fórmula no editor para melhor usabilidade. Suporte para constantes e manipulação/depuração de erros mais fácil.
- Relatórios de ESG de fácil utilização: incorpore dados de ESG seguros, auditáveis e atualizáveis diretamente do ServiceNow ESGM em documentos do Microsoft Word. Acesse métricas, tópicos de material e dados de relatórios personalizados no painel de ESG. Exiba uma lista completa de todos os dados incorporados e atualize o histórico com hiperlinks. Automatize a colaboração e a aprovação para realizar o trabalho com mais rapidez, com uma trilha de auditoria.

Fluxos de trabalho de funcionário

HR Service Delivery

- ServiceNow Voice for HR: aumente a eficiência com a capacidade de classificar, rotear e priorizar automaticamente os casos de call center de RH. Habilite um suporte mais rápido com gravações e transcrições salvas diretamente nos casos. Mantenha os funcionários informados com atualizações sobre o status do caso, atualizações e interações em dispositivos móveis.
- Espaço do administrador para provedores de serviço: forneça aos administradores do provedor de serviço uma exibição consolidada da demanda e do consumo de seus serviços. Conecte KPIs específicos do cliente, detalhes de contato e links úteis em um único espaço com uma página de detalhes do cliente dedicada.
- ServiceNow Vault for HR: proteja informações confidenciais com a capacidade de configurar políticas de anonimização. Crie facilmente relatórios que fornecem transparência sobre as PII coletadas e onde elas estão armazenadas. Automatize as limpezas de dados com base nas políticas de retenção aplicáveis.
- Comunicações de funcionários baseadas em vídeo: permita que os autores de conteúdo pesquisem e selecionem entre os vídeos disponíveis sem precisar fazer login separadamente no provedor de vídeo. Incorpore vídeos seguros em microsites e notícias de funcionários usando um editor de conteúdo avançado. Personalize a experiência de notícias do funcionário com conteúdo de vídeo alinhado ao público-alvo.
- Feedback de serviço e experiência: estenda a capacidade de obter feedback em todos os fluxos de trabalho de serviço. Capture feedback instantâneo nos canais escolhidos pelo funcionário. Aprimore o feedback com configuração e análise flexíveis.

Now Assist para RH

- Resumo de interação de bate-papo para criação de incidente/caso: reduza as cargas de trabalho manuais com a capacidade de preencher previamente os campos de descrição em um novo caso diretamente do bate-papo. Use a IA generativa para criar automaticamente detalhes de incidentes/casos a partir de interações de bate-papo.
- Now Assist no Virtual Agent: forneça uma entrega de serviço mais rápida e fácil com a ordenação de catálogo habilitada no bate-papo do Virtual Agent. Crie experiências personalizadas que ajudam a resolver consultas mais rapidamente com as perguntas e respostas habilitadas para GenAI para artigos de conhecimento.
- Aprimoramentos de experiência do agente e do administrador: forneça transferências de agente perfeitas com resumos de incidentes/casos criados pela IA Genérica quando um caso for reatribuído. Forneça conteúdo criado pela IA generativa com entradas adicionais de LLM projetadas para melhorar a precisão e reduzir as alucinações.

Workplace Service Delivery

- Workplace Event Planner: equipe planejadores e gerentes de espaço com uma exibição de programação para visualizar reservas e espaços. Acesse os detalhes da reserva e aplique filtros de mapa para pesquisar espaços apropriados que atendam aos requisitos do funcionário. Forneça aos administradores uma interface simples de arrastar e soltar para modificar os detalhes da reserva.

- Aprimoramentos de reserva do local de trabalho: permita que os funcionários criem perfeitamente uma única reserva que abrange vários dias. Digitalize os códigos QR para ver os detalhes do espaço, a disponibilidade do espaço e reservar espaços diretamente na chegada. Informe aos funcionários se um espaço está disponível para a duração completa de uma reserva recorrente.
- Aprimoramentos do Indoor Mapping: capacita os administradores de mapa a visualizar elementos de arquivo CAD, editar entidades CAD e exportar modificações de volta para o CAD. Permita que os gerentes de instalação recuperem valores precisos de arquivos CAD para entender melhor as medições do piso. Exiba e visualize as atribuições de lugar permanente dos funcionários no mapa.
- Entidades do local de trabalho: defina entidades do local de trabalho personalizadas para a estrutura exclusiva de uma organização, como finanças, RH ou hierarquias de gestão. Gerencie facilmente o consumo de espaço com base em alocações na hierarquia organizacional definida. Forneça visualizações de diferentes níveis da hierarquia de um plano de pilha ou exibição de mapa de piso.
- Health & Safety Risk Management: implante análises de segurança no trabalho (JSAs) para avaliar possíveis riscos e garantir a segurança do trabalhador em atribuições de alto risco. Identifique riscos, controles e probabilidade de reduzir incidentes e impulsionar a conformidade. Identifique rapidamente ações de risco e áreas de risco frequente em um painel em tempo real.

Legal Service Delivery

- Contract Management Pro: agilize os contratos usando autoatendimento e formulários de admissão que encaminham as solicitações de contrato para os membros da equipe certos. Crie modelos flexíveis do Microsoft Word que geram contratos dinamicamente com cláusulas de uma biblioteca. Forneça informações de contrato para líderes de negócios para reduzir o risco potencial e ajudar a garantir uma operação de negócios sem problemas.
- Propriedade intelectual simples para jurídico: fluxo de trabalho criado especificamente para admissão, processamento e interação com advogados externos em solicitações de divulgação de invenções. Oriente os funcionários durante o processo de divulgação da invenção. Incentive os funcionários a enviar invenções com recompensas em cada fase em várias moedas.
- Novas integrações do ecossistema jurídico: integre-se perfeitamente a aplicações jurídicas populares, incluindo iManage e Legal Tracker. Armazene e recupere facilmente documentos jurídicos no iManage. Ajude os executantes a rastrear o compromisso jurídico externo e os gastos com o Rastreador jurídico.

Employee Growth and Development

- Mentoria: exiba os mentores sugeridos com base em habilidades específicas, preferências de inscrição, informações de correspondência e experiência do mentor. Pesquise mentores com base em nome, perfil de trabalho e pontuação de correspondência e adicione atividades de mentoria aos planos de crescimento. Capacite mentores e mentorados com ferramentas de programação para conversas e engajamento contínuos.
- Opportunity Marketplace: ajude os funcionários a determinar sua adequação a uma função de trabalho com base em requisitos de habilidade

e preferências usando a análise de correspondência. Permita que os funcionários definam preferências de correspondência com base no tipo de trabalho, local e interesses. Solicitar que os funcionários atuem em oportunidades de trabalho em destaque de alta prioridade para a organização.

- Espaço de Inteligência de habilidades: exiba informações de habilidades, ações importantes e uma visão geral dos dados de integridade de habilidades por meio de uma experiência de autoatendimento guiada. Permita que os administradores definam grupos de funções de trabalho com habilidades, requisitos e níveis de proficiência relacionados. Melhore a qualidade dos dados aproveitando o aprendizado de máquina para eliminar habilidades duplicadas durante a integração.
- Habilidades no Manager Hub: forneça aos gerentes uma visão geral completa das habilidades para entender os pontos fortes da equipe e identificar as lacunas de habilidades. Saiba como os funcionários se comparam aos requisitos do trabalho, analise as proficiências de habilidade e valide as habilidades dos funcionários. Obtenha informações sobre as habilidades que seus funcionários estão aprendendo junto com as atividades em andamento e concluídas.
- Aprimoramentos de Employee Growth and Development: permita que os usuários enviem convites do Outlook diretamente de Conversations and Growth Plans e sincronizem automaticamente as informações do calendário. Exiba oportunidades de crescimento e status das aplicações de trabalho enviadas na Central de carreiras. Permita que os funcionários criem aspirações a partir de funções em destaque e habilidades críticas para lidar com lacunas de talentos na organização.

Hiperautomação e low code

App Engine

- Aprimoramentos do Construtor de formulário: capacita os desenvolvedores a editar rapidamente o formulário de uma página de registro no Construtor de IU. Permita que os desenvolvedores editem um layout de formulário de etapas perfeitamente no Designer de automação de processos. Permita que os desenvolvedores acessem com eficiência o Construtor de formulário de última geração diretamente do menu de contexto da plataforma.

Automation Engine

- Automação de tarefa integrada: inicie rapidamente as automações de RPA a partir dos formulários da ServiceNow existentes para reduzir o trabalho duplicado. Acesse uma experiência amigável para observar e monitorar o processo de automação em tempo real. Acelere a produtividade por meio de acesso aprimorado à automação nos fluxos de trabalho.
- Logs de automação: obtenha visibilidade instantânea do andamento e das fases da automação, permitindo intervenções oportunas, se necessário. Solucione rapidamente gargalos ou problemas em automações rastreando os resultados de cada fase. Mantenha um registro detalhado das atividades de automação, permitindo transparência e responsabilidade nos processos de RPA.
- Aprimoramentos da Inteligência para documentos: extraia informações selecionando dados diretamente de documentos com a ferramenta de desenho. Expanda a acessibilidade por meio de ferramentas e

funcionalidades intuitivas. Limites aumentados e modelos de IA mais avançados para abranger mais casos de uso.

- Replicador de mensagens para Stream Connect: automatize a replicação de mensagens entre ambientes Kafka locais e a ServiceNow usando o MID Server. Estabeleça vinculação bidirecional com Kafka e ServiceNow com suporte para entrada e saída de dados. Reduza as dependências de replicadores de terceiros e acelere o tempo de retorno com um replicador de mensagens criado nativamente.
- Mineração de processos multidimensional para dados externos: visualize a ServiceNow e os dados de processo externo em um único mapa para obter visibilidade total dos processos de ponta a ponta. Crie e configure tabelas externas e tabelas da ServiceNow com um projeto multidimensional.

Fluxos de trabalho do cliente

Customer Service Management

- Roteamento de voz com o Amazon Connect usando o AWA: crie e mantenha regras de roteamento para todos os canais de interação com o cliente, incluindo voz, em um local central. Atribua chamadas de voz ao melhor agente disponível com as habilidades, os conhecimentos e a capacidade certos. Balanceie o volume de trabalho de agentes individuais gerenciando atribuições de tarefa em todos os canais.
- Experiências de processo em portais: conduza os clientes durante o ciclo de vida do caso, desde a admissão até a conclusão. Melhore a visibilidade do status do caso para clientes e agentes por meio de acompanhamento de tarefas aprimorado. Permita que os clientes pausem e retomem os casos, abordando os itens de ação quando for mais conveniente.
- Base do modelo de serviços - exibição de 360 graus do local de negócios: forneça uma exibição holística para que os agentes encontrem o contexto do local ao criar novos casos. Ofereça aos gerentes de local visibilidade em vários locais e todos os problemas que os afetam simultaneamente. Adapte facilmente as experiências do usuário sem personalização por meio do modelo de local de negócios 360.
- Experiência do agente do Catálogo de serviços: agilize a seleção de serviços ao filtrar por categorias de serviço. Habilite a pesquisa de palavra-chave para o nome do serviço, tipo de caso ou descrição do tipo de caso. Forneça acesso ao seletor de serviço de vários locais para enviar problemas rapidamente.
- Fluxo de atividades modernizado: melhore a capacidade de resposta da interface do usuário (IU) e o recurso visual. Otimize o estado da tela por meio de painéis recolhíveis que minimizam a rolagem. Ofereça um layout flexível que permita aos administradores configurar exibições no painel lateral ou como uma guia na página de registro.

Gestão de vendas e pedidos

- Product Catalog Management: ofereça suporte a produtos complexos, pacotes e ofertas combinadas de produtos e serviços em catálogos comerciais e técnicos. Navegue pelos catálogos rapidamente usando categorias hierárquicas e pesquise usando palavras-chave ou códigos. Inicie o configurador a partir de cotações ou pedidos, configure e precifique ofertas de produtos complexos com rapidez e precisão. Use matrizes de

preço ou preços baseados em conta e crie extensões de preço para acessar listas de preços externas.

- **Gestão de oportunidades:** crie ou importe oportunidades, gerencie o ciclo de vendas de ponta a ponta e use a exibição Kanban para arrastar e soltar. Inicie o questionário de análise de necessidades para identificar ofertas de produtos relevantes para os agentes. Gerencie atividades de oportunidade, incluindo interações, e-mails e compromissos. Crie uma ou mais cotações a partir de uma oportunidade com um único clique.
- **Gestão de cotações:** configure e defina o preço de uma cotação usando o configurador de produto. Gerencie o ciclo de vida da cotação e rastreie as revisões da cotação conforme as necessidades do cliente ou as configurações do produto mudam. Crie pedidos automaticamente a partir de cotações aprovadas pelo cliente.
- **Captura de pedido:** melhore a experiência de pedido com categorias de catálogo, pesquisa e navegação e um configurador fácil de usar. Use sistemas de terceiros para execução de pedidos ou use o SOM para decompor e atender a pedidos. Capture pedidos com informações minimamente necessárias e aprimore o pedido posteriormente para aumentar a eficiência e reduzir as falhas. Habilite a movimentação comercial, adicione, altere e desconecte (MACD) de produtos vendidos durante o compromisso pós-venda.
- **Execução de pedido:** decomponha e execute pedidos de produtos, serviços e recursos. Crie e atribua automaticamente tarefas de execução de pedidos para acompanhamento detalhado da execução. Forneça exibições de gráfico de Gantt para rastrear ciclos de vida de execução longos e complexos. Suporte a fluxos de trabalho de pedido para ordem de serviço (FSM) e pedido para projeto (SPM). Ofereça suporte a modificações de pedido em andamento e acompanhamento de riscos.
- **Contratos e direitos do cliente:** crie ou sincronize contratos de sistemas de terceiros e obtenha uma exibição em 360 dos produtos cobertos, direitos e detalhes do cliente. Confirme os direitos automaticamente com a API de verificação de direito. Capture pedidos de direito e crie contratos usando fluxos de trabalho para habilitar vendas cruzadas e vendas adicionais durante os processos de suporte. Capacite os agentes a iniciar facilmente solicitações de modificação ou cancelamento de direito.

Gestão de serviços de campo

- **Mercado de serviços de campo:** capacita as organizações de serviço a terceirizar tarefas com eficiência para uma força de trabalho qualificada e qualificada. Notifique os gerentes do prestador de serviço sobre novas solicitações e habilite suas respostas para prazos e custos propostos. Ajude a garantir que as classificações sejam atendidas e selecione o prestador de serviço ideal para a tarefa de ordem de serviço a fim de oferecer um serviço de qualidade.
- **Suporte de ativo linear:** visualize e registre locais de trabalho precisos na estrutura de um ativo linear. Simplifique a expedição de recursos e a atribuição de tarefa ao local correto em um ativo linear. Forneça aos técnicos locais de trabalho precisos para reduzir o tempo de viagem e acelerar a conclusão da tarefa.
- **Sugerir peças para tarefas:** forneça recomendações de peças como resultados de pesquisa relevantes para o iniciador, expedidor ou qualificador da tarefa de ordem de serviço. Reduza o tempo gasto na pesquisa de peças

para ordens de serviço ad-hoc exibindo peças relevantes para a tarefa a partir de dados históricos. Melhore a precisão da atribuição de peças programando recursos com as peças necessárias para uma primeira visita bem-sucedida.

- Integração do Microsoft Teams para Espaço do expedidor: simplifique a comunicação entre expedidores e técnicos para obter atualizações oportunas e colaboração eficiente. Entregue notificações em tempo real aos técnicos para emergências, atualizações do tempo ou solicitações de registro de horas. Garanta acesso fácil a conversas e anexos agora disponíveis no fluxo de atividades.
- Now Assist para Gestão de serviços de campo: simplifique as consultas com o resumo automatizado da ordem de serviço, reduzindo o esforço manual dos técnicos de serviço. Aprimore a entrada de dados em dispositivos móveis, permitindo uma experiência do usuário contínua e eficiente para os recursos de campo. Aumente a aderência ao processo e a precisão dos dados com o resumo em fluxos de atividades, peças e incidentes.
- Site Mapping para Field Service Management: reduza o tempo gasto na localização de locais de trabalho e ativos com orientação móvel e mapas para locais no local. Melhore a capacidade do técnico de navegar em ambientes complexos com instruções passo a passo e horários de chegada. Habilite mais visibilidade mostrando a localização de outros ativos próximos relacionados.

Produtos do setor

Financial Services Operations para bancos

- Espaço do agente de contestação: resolva contestações mais rapidamente com o histórico de contestação de ponta a ponta em uma única exibição. Forneça visibilidade de status transparente para os clientes por meio de modelos de e-mail alinhados às regulamentações preenchidos previamente para cada etapa da jornada da contestação. Melhore a eficácia do agente de contestação com fácil acesso a tarefas e dados relevantes em um painel criado para fins específicos.
- Roteamento de voz com o Amazon Connect usando o AWA: crie e mantenha regras de roteamento para todos os canais de engajamento do cliente em um local centralizado. Atribua chamadas ao melhor agente disponível com as habilidades, os conhecimentos e a capacidade certos. Gerencie atribuições de tarefa em todos os canais para equilibrar o volume de trabalho de agentes individuais.
- Experiências de processo em portais: conduza os clientes durante o ciclo de vida do caso, desde a admissão até a conclusão. Melhore a visibilidade do status do caso para clientes e agentes por meio de acompanhamento de tarefas aprimorado. Permita que os clientes pausem e retomem as aplicações, abordando os itens de ação quando for mais conveniente.
- Base do modelo de serviços: exibição de 360 graus do local de negócios: forneça uma exibição holística para que os agentes encontrem o contexto do local de negócios ao criar novos casos. Ofereça aos gerentes de local visibilidade sobre várias filiais e todos os problemas que os afetam simultaneamente. Adapte as experiências do usuário sem personalização por meio do modelo de local de negócios 360.
- Experiência do agente do Catálogo de serviços: agilize a seleção de serviços ao filtrar por categorias de serviço. Habilite a pesquisa com palavra-

chave para o nome do serviço, tipo de caso ou descrição do tipo de caso. Forneça acesso ao seletor de serviço de vários locais para enviar problemas rapidamente.

- Fluxo de atividades modernizado: aumente a capacidade de resposta da interface do usuário (IU) e o recurso visual. Otimize o estado da tela por meio de painéis recolhíveis que minimizam a rolagem. Ofereça um layout flexível que permita aos administradores configurar exibições no painel lateral ou como uma guia na página de registro.

Financial Services Operations criado com Visa

- ServiceNow Disputes Management, criado com Visa: ofereça resolução de disputa e gestão de fraudes mais rápidas e precisas com uma experiência digital e camada de orquestração de trabalho. Ajuda Garanta a conformidade perfeita por meio de automação, alertas e trilhas de auditoria. Economize tempo e dinheiro com integrações pré-configuradas com diretrizes Visa atualizadas.
- Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa: desvie contestações desnecessárias e resolva rapidamente contestações válidas por meio de questionários pré-criados e mapeamentos de código de motivo vinculados diretamente às regras da Visa. Minimize as atualizações manuais das regras Visa com integração pré-configurada e manutenção de regras contínuas internas. Melhore a agilidade operacional e a velocidade de retorno implantando sem problemas serviços adicionais da Visa conforme necessário.
- Integração do pacote Visa: sincronize dados de transações e contestações entre plataformas para obter resoluções mais precisas e reduzir erros. Ajude a evitar contestações, minimizar fraudes e evitar estornos dispendiosos com detalhes de compra em tempo real e notificações de fraude. Automatize processos complexos e de várias etapas de contestação e fraude para melhorar a eficiência e o tempo de resolução.
- Espaço do agente de contestação: resolva contestações mais rapidamente com o histórico de contestação de ponta a ponta em uma única exibição. Forneça visibilidade de status transparente para os clientes por meio de modelos de e-mail alinhados às regulamentações preenchidos previamente para cada etapa da jornada da contestação. Melhore a eficácia do agente de contestação com fácil acesso a tarefas e dados relevantes em um painel criado para fins específicos.

Financial Services Operations para Insurance

- Integração do Guidewire Cloud: simplifique os processos para economizar tempo e dinheiro por meio do Advanced Work Assignment (AWA), mineração de processos, trilha de auditoria e muito mais. Forneça a todos o mesmo acesso em tempo real ao andamento do sinistro, atualizações de status e detalhes da apólice. Personalize os processos de negócios rapidamente por meio de ferramentas de baixo código.
- Roteamento de voz com o Amazon Connect usando o AWA: crie e mantenha regras de roteamento para todos os canais de engajamento do cliente em um local centralizado. Atribua chamadas ao melhor agente disponível com as habilidades, os conhecimentos e a capacidade certos. Gerencie atribuições de tarefa em todos os canais para equilibrar o volume de trabalho de agentes individuais.

- Experiências de processo em portais: conduza os clientes durante o ciclo de vida do caso, desde a admissão até a conclusão. Melhore a visibilidade do status do caso para clientes e agentes por meio de acompanhamento de tarefas aprimorado. Permita que os clientes pausem e retomem as aplicações, abordando os itens de ação quando for mais conveniente.
- Base do modelo de serviços - exibição de 360 graus do local de negócios: forneça uma exibição holística para que os agentes encontrem o contexto do local de negócios ao criar novos casos. Ofereça aos gerentes de local visibilidade sobre vários locais da agência e todos os problemas que os afetam simultaneamente. Adapte as experiências do usuário sem personalização por meio do modelo de local de negócios 360.
- Experiência do agente do Catálogo de serviços: agilize a seleção de serviços ao filtrar por categorias de serviço. Habilite a pesquisa com palavra-chave para o nome do serviço, tipo de caso ou descrição do tipo de caso. Forneça acesso ao seletor de serviço de vários locais para enviar problemas rapidamente.
- Fluxo de atividades modernizado: aumente a capacidade de resposta da interface do usuário (IU) e o recurso visual. Otimize o estado da tela por meio de painéis recolhíveis que minimizam a rolagem. Ofereça um layout flexível que permita aos administradores configurar exibições no painel lateral ou como uma guia na página de registro.

Produção

- Compatibilidade do Knowledge Management: reúna e organize dados de OT em artigos da base de conhecimento de fácil acesso, permitindo acesso rápido e compartilhamento de conhecimento eficiente. Aprimore a tomada de decisão com informações em tempo real derivadas de análises abrangentes de incidentes de OT. Otimize a utilização de recursos por meio de fluxos de trabalho de conhecimento automatizados e integração de dados em tempo real.

Tecnologia

- Aprimoramento do Service Bridge - diagnóstico de transporte: alerte os administradores com qualquer erro de registro do provedor ou do consumidor. Identifique proativamente problemas de sincronização e alerte os administradores com detalhes do problema. Detecte e corrija automaticamente problemas de transporte. Informe os administradores quando a correção automática não for possível.
- Aprimoramentos do Service Bridge - suporte ao conjunto de variáveis do catálogo remoto: reduza a necessidade de criar variáveis individualmente para cada item do catálogo. Crie uma coleção de variáveis que podem ser reutilizadas em vários itens do catálogo remoto. Capture conjuntos de dados com um único produtor de registro remoto. Quando as variáveis são modificadas no conjunto, as mudanças são refletidas em todos os itens do catálogo remoto associados.
- Notificações de saída de tíquete de problema: transmita automaticamente notificações de evento da Now Platform para os assinantes interessados. Notifique aplicações externas sobre eventos de tíquete de problema. Iguale tíquetes de problema a casos ou incidentes. Alinhado com os padrões do setor OpenAPIs. Aproveita os recursos da Hermes e do Kafka.

Gestão de vendas e pedidos para provedores de tecnologia

- **Gestão de oportunidades:** crie ou importe oportunidades, gerencie o ciclo de vendas de ponta a ponta e use a exibição Kanban para arrastar e soltar. Inicie o questionário de análise de necessidades para identificar ofertas de produtos relevantes para os agentes. Gerencie atividades de oportunidade, incluindo interações, e-mails e compromissos. Crie uma ou mais cotações a partir de uma oportunidade com um único clique.
- **Gestão de cotações:** configure e defina o preço de uma cotação usando o Configurador de produto. Gerencie o ciclo de vida da cotação e rastreie as revisões da cotação conforme as necessidades do cliente ou as configurações do produto mudam. Crie pedidos automaticamente a partir de cotações aprovadas pelo cliente.
- **Captura de pedido:** melhore a experiência de pedido com categorias de catálogo, pesquisa e navegação e uma captura de pedido fácil de usar. Inicie fluxos de trabalho para coletar dados necessários não fornecidos durante a captura de pedido com aprimoramento de pedido. Capture pedidos com informações minimamente necessárias e aprimore o pedido posteriormente para aumentar a eficiência e reduzir as falhas. Habilite a movimentação comercial, adicione, altere e desconecte (MACD) de produtos vendidos durante o compromisso pós-venda.
- **Execução de pedido:** decomponha e execute pedidos de produtos, serviços e recursos. Crie e atribua automaticamente tarefas de execução de pedidos para acompanhamento detalhado da execução. Forneça exibições da linha do tempo do pedido para rastrear ciclos de vida de execução longos e complexos. Suporte a fluxos de trabalho de pedido para ordem de serviço (FSM) e pedido para projeto (SPM). Ofereça suporte a modificações de pedido em andamento e acompanhamento de riscos.
- **Contratos e direitos do cliente:** crie ou sincronize contratos de sistemas de terceiros e obtenha uma exibição em 360 dos produtos cobertos, direitos e detalhes do cliente. Automatize a verificação de direito com a API padrão. Capture pedidos de direito e crie contratos usando fluxos de trabalho para habilitar vendas cruzadas e vendas adicionais durante os processos de suporte. Capacite os agentes a iniciar facilmente solicitações de modificação ou cancelamento de direito.
- **Product Catalog Management:** ofereça suporte a produtos complexos, pacotes e ofertas combinadas de produtos e serviços em catálogos comerciais e técnicos. Navegue rapidamente pelos catálogos usando categorias hierárquicas e pesquise usando palavras-chave ou códigos. Inicie o configurador a partir de cotações ou pedidos, configure e precifique ofertas de produtos complexos com rapidez e precisão. Use matrizes de preço ou preços baseados em conta e crie extensões de preço para acessar listas de preços externas.

Telecomunicações

- **Visualização do rack:** exibe os dispositivos montados no rack e seu status operacional. Veja o espaço disponível no rack. Arraste os modelos de equipamento para o espaço vazio do rack e inicie automaticamente os fluxos de trabalho de mudança. Exiba as métricas de ocupação e utilização do rack.
- **Visualização da topologia:** renderize uma ou mais topologias simultaneamente. Revele informações detalhadas clicando no elemento.

Clique em uma conexão para entender o tipo de relacionamento e a direção entre os elementos.

- Revisões planejadas: clone conexões dinâmicas e equipamentos para um planejamento eficaz. Faça as mudanças de design necessárias para refletir a exibição futura do inventário de rede. Promova a versão futura para ativa e archive a versão anterior para referência histórica.
- Service Bridge - Diagnóstico de transporte aprimorado: alerte os administradores com qualquer erro de registro do provedor ou do consumidor. Identifique proativamente problemas de sincronização e alerte os administradores com detalhes do problema. Detecte e corrija automaticamente problemas de transporte. Informe os administradores quando a correção automática não for possível.
- Service Bridge aprimorado - Suporte ao conjunto de variáveis do catálogo remoto: reduza a necessidade de criar variáveis individualmente para cada item do catálogo. Crie uma coleção de variáveis que podem ser reutilizadas em vários itens do catálogo remoto. Capture conjuntos de dados com um único produtor de registro remoto. Quando as variáveis são modificadas no conjunto, as mudanças são refletidas em todos os itens do catálogo remoto associados.
- Notificações de saída de tíquete de problema: forneça notificações de evento de streaming automatizadas da Now Platform para os assinantes interessados. Notifique aplicações externas sobre eventos de tíquete de problema. Iguale tíquetes de problema a casos ou incidentes. Alinhado com os padrões do setor OpenAPIs. Aproveita os recursos da Hermes e do Kafka.

Sales and Order Management for Telecommunications

- Gestão de oportunidades: crie ou importe oportunidades, gerencie o ciclo de vendas de ponta a ponta e use a exibição Kanban para arrastar e soltar. Inicie o questionário de análise de necessidades para identificar ofertas de produtos relevantes para os agentes. Gerencie atividades de oportunidade, incluindo interações, e-mails e compromissos. Crie uma ou mais cotações a partir de uma oportunidade com um único clique.
- Gestão de cotações: configure e defina o preço de uma cotação usando o Configurador de produto. Gerencie o ciclo de vida da cotação e rastreie as revisões da cotação conforme as necessidades do cliente ou as configurações do produto mudam. Crie pedidos automaticamente a partir de cotações aprovadas pelo cliente.
- Captura de pedido: melhore a experiência de pedido com categorias de catálogo, pesquisa e navegação e uma captura de pedido fácil de usar. Inicie fluxos de trabalho para coletar dados necessários não fornecidos durante a captura de pedido com aprimoramento de pedido. Capture pedidos com informações minimamente necessárias e aprimore o pedido posteriormente para aumentar a eficiência e reduzir as falhas. Habilite a movimentação comercial, adicione, altere e desconecte (MACD) de produtos vendidos durante o compromisso pós-venda.
- Execução de pedido: decomponha e execute pedidos de produtos, serviços e recursos. Crie e atribua automaticamente tarefas de execução de pedidos para acompanhamento detalhado da execução. Forneça exibições da linha do tempo do pedido para rastrear ciclos de vida de execução longos e complexos. Suporte a fluxos de trabalho de pedido para ordem de serviço (FSM) e pedido para projeto (SPM). Ofereça suporte a modificações de pedido em andamento e acompanhamento de riscos.

- **Contratos e direitos do cliente:** crie ou sincronize contratos de sistemas de terceiros e obtenha uma exibição em 360 dos produtos cobertos, direitos e detalhes do cliente. Automatize a verificação de direito com a API padrão. Capture pedidos de direito e crie contratos usando fluxos de trabalho para habilitar vendas cruzadas e vendas adicionais durante os processos de suporte. Capacite os agentes a iniciar facilmente solicitações de modificação ou cancelamento de direito.
- **Product Catalog Management:** ofereça suporte a produtos complexos, pacotes e ofertas combinadas de produtos e serviços em catálogos comerciais e técnicos. Navegue rapidamente pelos catálogos usando categorias hierárquicas e pesquise usando palavras-chave ou códigos. Inicie o configurador a partir de cotações ou pedidos, configure e precifique ofertas de produtos complexos com rapidez e precisão. Use matrizes de preço ou preços baseados em conta e crie extensões de preço para acessar listas de preços externas.
- **Alinhado aos padrões do setor:** reduza o tempo de retorno. Obtenha receita mais rapidamente. Simplifique a integração. Práticas recomendadas e alinhamento. Reduza o custo de entrega e manutenção.

Saúde e ciências da vida

- **Capacidade de ajuda do EMR:** reduza o esgotamento do médico fornecendo um único sistema de ação para relatar problemas. Agilize a resolução de problemas roteando as preocupações para as equipes certas em tempo real. Acelere o tempo de atendimento abordando problemas de forma rápida e eficaz.
- **Resumo de caso de IA generativa para casos de saúde:** reduza o tempo de atendimento por meio de resumos abrangentes de anotações de trabalho de casos de saúde. Aumente a satisfação do paciente com a coleta rápida de contexto. Reduza os custos operacionais sincronizando informações de várias fontes.

Gestão de dispositivos clínicos

- **Integração de dispositivos clínicos:** gerencie a manutenção, os contratos de serviço, os riscos do dispositivo e a depreciação com eficácia. Habilite um acompanhamento mais próximo atribuindo propriedade e métodos de contabilidade. Otimize o ciclo de vida do dispositivo, desde a integração até a desativação, por meio de uma única plataforma.
- **Pontuações de risco de dispositivo clínico:** melhore a segurança e esteja pronto para a conformidade com pontuação abrangente. Gerencie vários dispositivos com atributos diferentes. Habilite decisões baseadas em dados com um mapa térmico em tempo real.
- **Movimentação de dispositivo clínico:** inicie facilmente as solicitações de movimentação do catálogo de serviços. Execute movimentações entre locais com acompanhamento em tempo real. Mova os dispositivos certos para o local certo, reduzindo os atrasos.
- **Mapeamento interno:** detecta dispositivos clínicos com detalhes de localização granulares por meio de mapas interativos. Gerencie a hierarquia do espaço do local no campus, no prédio, no andar e no local. Aprimore os fluxos de trabalho com um modelo de dados de espaço.

- Peças sugeridas para tarefas: forneça recomendações de peças relevantes para os responsáveis pela ordem de serviço. Sugira peças relevantes a partir de dados históricos, reduzindo a pesquisa para pedidos de trabalho. Habilite a primeira visita bem-sucedida programando recursos com as peças certas.
- Now Assist para Gestão de serviços de campo: simplifique os relatórios de tarefas com o resumo automatizado da ordem de serviço. Habilite a entrada de dados fácil em dispositivos móveis, aumentando a experiência do usuário. Aproveite o resumo de tarefas em fluxos de atividades, peças e incidentes, melhorando a aderência ao processo.

Governo

- Playbook de licença e permissão: implemente um playbook personalizado projetado para simplificar, digitalizar e automatizar a entrega de licenças e permissões para cidadãos e empresas. Crie experiências excepcionais para o cliente, facilitando a aplicação, o acompanhamento do status das solicitações e a obtenção rápida de respostas. Oriente os funcionários do governo a processar aplicações de forma rápida e contínua, gerar cópias digitais e monitorar o progresso das equipes de middle office

Fluxos de trabalho de finanças e cadeia de suprimentos

Operações de Source-to-Pay

- Gestão de riscos de terceiros de fornecedores integrada: integração mais profunda entre a Gestão de riscos de terceiros da ServiceNow (TPRM) e Source-to-Pay. Fornece playbook de due diligence com Gestão de ciclo de vida do fornecedor quando o TPRM está instalado. Permite a execução perfeita da diligência prévia do fornecedor como parte da integração.
- Integrações adicionais de terceiros: integração de Source-to-Pay para spokes do Oracle EBS, SAP Ariba, Coupa e Workday Financials. Opções adicionais para métodos de integração SAP ECC e SAP S/4 HANA. Aprimoramentos na estrutura de integração Source-to-Pay.
- Aprimoramentos de usabilidade: tarefas de funcionário expandidas para incluir envio de formulário, coleta de entrada e pesquisa. Permita que os usuários usem continuamente as Operações de ciclo de vida do fornecedor no espaço de Source-to-Pay. Aprimora os casos do fornecedor para que o gerente do fornecedor possa criar em nome do fornecedor.

ServiceNow Impact

Aceleradores de IA

- Alinhe seus objetivos de negócios às soluções de IA da ServiceNow. Obtenha uma visão geral técnica e uma demonstração dos recursos de IA, incluindo: IA generativa, Inteligência de tarefas, Inteligência preditiva, Natural Language Understanding (NLU).

Observador de instância

- Obtenha uma cartilha de especialista sobre o Instance Observer e como ele pode ajudar a monitorar e manter a integridade da plataforma. Use o resumo de crescimento do banco de dados para obter uma visão geral das métricas

de crescimento do banco de dados para ajudá-lo a otimizar o desempenho. As métricas incluem tamanho total da instância e crescimento, tabelas maiores e tabelas de crescimento mais rápido.

Gestão de assinaturas

- Forneça aos proprietários da plataforma uma lista abrangente de direitos em todas as instâncias. Veja as datas de início e término do contrato e a quantidade comprada e explore as aplicações com direito. Vincule diretamente a cada instância para ver alocações específicas e gerenciá-las.

Informações de treinamento

- Obtenha visibilidade dos dados de treinamento diretamente no Impact. Acelere a adoção e aumente o valor comercial, garantindo que você aproveite ao máximo todos os treinamentos disponíveis. Exiba detalhes, incluindo: consumo e expiração de crédito de aprendizagem, histórico de treinamento, detalhes de comprovantes e certificação e usuários vinculados à conta da sua organização.

Parceira Microsoft

Integração do Now Assist com Microsoft Teams

- Reduza o tempo médio de resolução com um autoatendimento mais personalizado com o Now Assist no Virtual Agent. Obtenha resumos rápidos de artigos de conhecimento nas ferramentas em que os funcionários conversam, se reúnem e colaboram. Aumente a produtividade dos funcionários fornecendo respostas rápidas às informações que eles estão procurando.

Central do funcionário no Microsoft Teams e melhorias no M365

- Forneça comunicações de funcionário baseadas em vídeo por meio de microsites e em notificações na Central do funcionário. Encontre respostas mais rapidamente com o Now Assist na Pesquisa com IA. Capture o feedback e o sentimento dos funcionários para a entrega de serviço no fluxo de trabalho com experiências integradas.

Catálogo de serviços de nuvem

- Reduza o tempo de provisionamento na nuvem por meio de modelos predefinidos e configuração assistida para solicitações de catálogo na nuvem. Mantenha a visibilidade e o controle por meio de políticas de governança. Automatize pipelines de versão (por exemplo, ADO) e ferramentas de automação (por exemplo, Ansible) por meio de fluxos de trabalho centralizados orientados por políticas.

Gerenciar documentos em registros com o OneDrive

- Gerencie documentos sobre políticas, solicitações de evidências, compromissos, tarefas de auditoria e muito mais usando a integração do OneDrive. Colabore online usando Excel, Word, PowerPoint, Visio e muito mais com a integração do Office 365. Mantenha um histórico de versões com acesso a qualquer versão no OneDrive.

Atualização para a versão Washington DC

Atualize para a versão Now Platform Washington DC hoje. Aproveite esses recursos da ServiceNow para se manter atualizado(a).

Obtenha seu kit de atualização da versão Washington DC: encontre tudo o que precisa para iniciar sua atualização, incluindo um resumo dos novos recursos, demonstrações, principais recursos e muito mais.

Comunidade de versões e atualizações da ServiceNow: faça perguntas e obtenha respostas de especialistas e colegas da ServiceNow, tenha acesso às práticas recomendadas e recursos mais recentes e registre-se para eventos da comunidade de versões e atualizações para obter suporte adicional.

Obter mais informações sobre a versão Washington DC

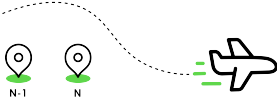
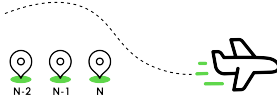
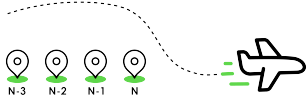
A versão Washington DC inclui novas funcionalidades e melhorias criadas em Now Platform®.

Datas das versões

- Disponibilidade antecipada: 1º de fevereiro de 2024
- Disponibilidade geral: 20 de março de 2024

Notas de versão para upgrades

Antes de atualizar, consulte as notas da versão atual para a versão Washington DC. As notas de versão fornecem informações importantes sobre novas funcionalidades, alterações relevantes e correções disponíveis. Elas ajudam a determinar se a atualização tem a funcionalidade que você precisa e correções que resolvam problemas que afetem a sua instância. As notas da versão também podem ajudar a determinar se os itens personalizados anteriormente estão sendo atualizados.

Atualização de Vancouver	Atualização de Utah	Atualização de Tokyo
		
Notas de versão para atualização da versão Vancouver para Washington DC	Notas de versão para atualização da versão Utah para Washington DC	Notas de versão para atualização da versão Tokyo para Washington DC

Tradução automática

Notas de versão para atualização de Vancouver

Ao atualizar da versão Vancouver, entenda as correções em cada versão de lançamento, as mudanças notáveis na interface do usuário, o suporte do navegador, as atualizações de plug-in e as tarefas de atualização e migração de cada recurso, se aplicável.

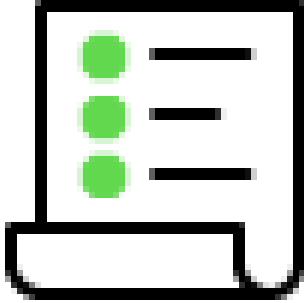
Atualização de Vancouver para Washington DC

When upgrading from Vancouver...



Recursos e mudanças por produto	Resumos de notas da versão	Notas de versão do produto combinadas
Informações detalhadas sobre novos produtos e recursos de Vancouver a Washington DC	Informações de notas de versão consolidadas para todos os produtos de Vancouver a Washington DC	Informações combinadas sobre novos produtos e recursos de Vancouver a Washington DC

Tradução automática

Notas da versão de PRB personalizadas  Gerar uma lista de problemas que foram corrigidos entre sua versão atual e as versões de destino disponíveis	Mudanças nos plug-ins na versão Washington DC  Lista de plug-ins novos, alterados, renomeados e descontinuados	Patches e hotfixes disponíveis  Notas de versão para problemas corrigidos
Suporte ao navegador  Versões de navegador compatíveis e requisitos adicionais para produtos específicos	Acessibilidade e conformidade  Relatórios de conformidade de acessibilidade com base no modelo de acessibilidade de produto voluntário (VPAT)	

Tradução automática

Notas de versão do produto combinadas para atualizações de Vancouver para Washington DC

Para ajudá-lo a atualizar de Vancouver para Washington DC, combinamos as notas de versão entre famílias de cada produto em uma página. Selecione os produtos necessários para personalizar os resultados das notas de versão.

Selecione seus produtos para exibir as notas de versão de Vancouver e Washington DC

A tabela abaixo tem uma lista de todos os produtos disponíveis entre Vancouver e Washington DC. Use o recurso **Filtrar por** para selecionar os produtos de seu interesse. A tabela será filtrada para mostrar as notas de versão combinadas dos produtos selecionados. Clique nos links para ler as notas de versão combinadas de cada produto.

Produto	Notas de versão combinadas
Operações de contas a pagar	Link
Central de administração	Link
Serviços de adoção	Link
Advanced Goal Framework	Link
Advanced Risk	Link
Advanced Work Assignment	Link
Bate-papo do agente	Link
Bate-papo do agente e barra lateral	Link
Agent Client Collector	Link
Experiência do agente para CSM	Link
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	Link
Agile Development 2.0	Link
AI Search	Link
Alignment Planner Workspace	Link
API	Link
App Engine Studio	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Gestão de aplicações	Link ↗
Gerenciador de aplicações	Link ↗
Application Portfolio Management	Link ↗
Painel Visão geral de uso da aplicação	Link ↗
Application Vulnerability Response	Link ↗
Avaliações e Pesquisas	Link ↗
Audit Management	Link ↗
Autenticação	Link ↗
Automated Test Framework	Link ↗
Benchmarks	Link ↗
Business Continuity Management	Link ↗
Avaliação de carreira	Link ↗
Case and Knowledge Management	Link ↗
Gestão de mudanças	Link ↗
Gestão de dispositivos clínicos	Link ↗
Console do administrador de clones	Link ↗
Gestão de custos de nuvem	Link ↗
Insights da nuvem	Link ↗
Cloud Provisioning and Governance	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Coaching	Link ↗
Commercial Lines Claims	Link ↗
Recurso comum de Governance, Risk, and Compliance	Link ↗
Recurso GRC comum	Link ↗
Gestão de Casos de Conformidade	Link ↗
Configuration Compliance	Link ↗
Configuration Management Database (CMDB)	Link ↗
Vulnerability Response do contêiner	Link ↗
Autorização e monitoramento contínuos	Link ↗
Autorização e monitoramento contínuos (CAM)	Link ↗
Conversational Interfaces	Link ↗
Página inicial de Interfaces conversacionais	Link ↗
Now Platform principal	Link ↗
Contratos e direitos do cliente	Link ↗
Customer Service Management	Link ↗
Customer Service Management (CSM)	Link ↗
Painéis	Link ↗
Descoberta de dados	Link ↗
Gestão de dados para CSM	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Privacidade de dados	Link
Separação de dados	Link
Construtor de decisões	Link
Página principal padrão do administrador	Link
Desenvolvimento delegado	Link
DevOps	Link
Velocidade de mudança para DevOps	Link
Configuração de DevOps	Link
Gestão de portfólios digitais	Link
Inteligência para documentos	Link
Serviços de documentos	Link
Modelos de documento	Link
Tradução dinâmica	Link
Central do funcionário	Link
Gestão de documentos de funcionários	Link
Employee Growth and Development	Link
Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários	Link
Employee Growth and Development Core	Link
Employee Journey Management	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Relacionamentos do funcionário	Link ↗
EMR Help	Link ↗
Criptografia e gerenciamento de chaves	Link ↗
Encryption Key Management	Link ↗
Gestão de ativos empresariais	Link ↗
Environmental, Social, and Governance Management	Link ↗
Spoke do Equifax	Link ↗
Tela do ERP	Link ↗
ERP Customization Mining	Link ↗
Gestão de ESG	Link ↗
Event Management	Link ↗
Export to PowerPoint for Strategic Portfolio Management	Link ↗
Gestão de serviços de campo	Link ↗
Gestão financeira	Link ↗
Financial Services Business Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Business Lifecycle	Link ↗
Financial Services Business Loan Operations	Link ↗
Financial Services Card Operations	Link ↗
Financial Services Client Lifecycle	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Financial Services Complaint Management	Link ↗
Financial Services Credit Operations	Link ↗
Financial Services Customer Lifecycle Operations	Link ↗
Financial Services Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Insurance Policy Operations	Link ↗
Financial Services integration with Jack Henry Associates jXchange	Link ↗
Financial Services integration with Socure	Link ↗
Financial Services Loan Operations	Link ↗
Financial Services Operations Core	Link ↗
Integração do Financial Services Operations com FRISS	Link ↗
Integração do FSO com Guidewire	Link ↗
Integração do Financial Services Operations com o jXchange da Jack Henry	Link ↗
Financial Services Operations Integration with Visa	Link ↗
Financial Services Payment Operations	Link ↗
Financial Services Personal Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Personal Loan Operations	Link ↗
Financial Services Treasury Operations	Link ↗
Flow Designer	Link ↗
Controlador de IA generativa	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Goal Framework	Link
Goal Framework for SPM	Link
Governança, risco e conformidade	Link
Delegação granular	Link
GRC: integrações com conteúdo de terceiros	Link
Group Life Servicing	Link
Hardware Asset Management 10.0.0	Link
Hardware Asset Management 4.0	Link
Hardware Asset Management 5.0	Link
Hardware Asset Management 7.0.0	Link
Hardware Asset Management 8.0.0	Link
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Link
Análise de logs de integridade	Link
Centro de ajuda	Link
Serviço de envio de mensagens Hermes	Link
HR Service Delivery	Link
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	Link
Transições e integração empresarial do HR Service Delivery	Link
HR Service Delivery Integration with Magnit	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
HR Service Delivery Integration with Workday Learning	Link ↗
Identidade e autenticação	Link ↗
Importar e exportar	Link ↗
Gestão de incidentes	Link ↗
Individual Life Servicing	Link ↗
Gerente de processos industriais	Link ↗
Produtos do setor	Link ↗
Replicação de dados da instância	Link ↗
Instance Scan	Link ↗
Hub de integração	Link ↗
Inteligência para CSM	Link ↗
Entrega de serviço inteligente	Link ↗
Intelligent Servicing for Fraud	Link ↗
Investment Funding	Link ↗
Acelerador de adoção de nuvem de ITOM	Link ↗
Integridade do ITOM	Link ↗
Optimização do ITOM	Link ↗
Otimização do ITOM Otimização do ITOM	Link ↗
Visibilidade do ITOM	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Espaço do agente para ITSM	Link
ITSM Mobile	Link
ITSM Mobile Agent	Link
Workbench de inteligência preditiva do ITSM	Link
Painel de sucesso do ITSM	Link
ITSM Virtual Agent	Link
Journey Designer	Link
Journey Designer 2.0	Link
Knowledge Management	Link
Aprendizagem	Link
Legal Service Delivery	Link
Localization Framework	Link
Manager Hub	Link
Manufacturing Process Manager	Link
Mentoria	Link
MetricBase	Link
MID Server	Link
Dispositivo móvel	Link
Mobile Platform	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Consulta em idioma natural	Link ↗
Natural Language Understanding	Link ↗
Next Experience	Link ↗
Next Experience Components	Link ↗
Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience	Link ↗
IU do Next Experience	Link ↗
Interface do usuário do Next Experience	Link ↗
Notificações	Link ↗
Notify	Link ↗
Now Assist	Link ↗
Plug-in do Now Assist para criadores	Link ↗
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	Link ↗
Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)	Link ↗
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	Link ↗
App Now Mobile	Link ↗
Omnichannel Callback	Link ↗
Experiência de integração	Link ↗
Programação de plantão	Link ↗
Operational Resilience	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Gestão de mudanças para tecnologia operacional	Link ↗
Operational Technology Incident Management v2	Link ↗
Gestão de conhecimento para tecnologia operacional	Link ↗
Operational Technology Manager	Link ↗
Operational Technology Service Management	Link ↗
Operational Technology Vulnerability Response	Link ↗
Gestão de oportunidades	Link ↗
Gestão de pedidos	Link ↗
Order Management para CSM	Link ↗
Order Management para Customer Service Management	Link ↗
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Link ↗
Redefinição de senha	Link ↗
Patient Support Services	Link ↗
Performance Analytics	Link ↗
Personal Lines Claims	Link ↗
Experiência da Análise da plataforma	Link ↗
Espaço de Análise da plataforma	Link ↗
Segurança da plataforma	Link ↗
Playbooks no Workflow Studio	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Policy and Compliance integrator	Link ↗
Policy and Compliance Management	Link ↗
Planejamento de portfólios	Link ↗
Predictive Intelligence	Link ↗
Pre-Visit Management	Link ↗
Privacy Management	Link ↗
Solicitações proativas	Link ↗
Proactive Service Experience Workflows	Link ↗
Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativos (tecnologia)	Link ↗
Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativos (Telecomunicações)	Link ↗
Gatilhos proativos	Link ↗
Gestão de problemas	Link ↗
Designer de automação de processos	Link ↗
Mineração de processos	Link ↗
Otimização de processos	Link ↗
Gestão de serviços de compras	Link ↗
Product Catalog Management e Pricing Management	Link ↗
Project Portfolio Management	Link ↗
Espaço do projeto	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Public Sector Digital Services	Link
Gestão de orçamentos	Link
Estrutura de recomendação	Link
Redox Inbound Integration	Link
Gestão de mudanças regulatórias	Link
Relatórios	Link
Espaço de gestão de recursos	Link
Painéis dinâmicos	Link
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Link
Scaled Agile Framework (SAFe)	Link
Script	Link
Administração de pesquisa	Link
Central de segurança	Link
Security Incident Response	Link
Controle de posturas de segurança	Link
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	Link
Service Bridge	Link
Service Bridge (tecnologia)	Link
Service Bridge (Telecomunicações)	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Service Builder	Link
Catálogo de serviços	Link
Central de serviços	Link
Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)	Link
Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (console de gestão no local)	Link
Service Graph Connector Integration for Claroty CTD	Link
Gestão de nível de serviço	Link
Painel de desempenho da ServiceNow	Link
ServiceNow Studio	Link
ServiceNow Voice	Link
Espaço de operações de serviços para ITOM	Link
Espaço de operações de serviços para IT Service Management	Link
Espaço de operações de serviços para ITSM	Link
Portal de serviços	Link
Gestão de portfólio de serviços	Link
Barra lateral	Link
Sitemap Generator	Link
Inteligência de habilidades	Link
Gestão de habilidades	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Software Asset Management	Link
Sourcing and Procurement Operations	Link
Benchmarks GPS	Link
Painel Visão geral de uso da loja	Link
Strategic Planning	Link
Studio	Link
Gestão de assinaturas	Link
Supplier Lifecycle Management	Link
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Link
Painel de administração do sistema	Link
Clone do sistema	Link
Página inicial de System Diagnostics	Link
Construtor de tabelas	Link
Table Builder for App Engine	Link
Inteligência para tarefas do ITSM	Link
Gestão de serviços de provedores de tecnologia	Link
Telecommunications Network Inventory	Link
Gestão de serviços de telecomunicações	Link
Telecommunications Service Operations Management	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Construtor de temas	Link
Gestão de risco de terceiros	Link
Construtor de IU	Link
Universal Request	Link
Central de upgrades	Link
Análise da experiência do usuário	Link
Vaccine Administration Management	Link
Vendor Management Workspace	Link
Gestão de riscos do fornecedor	Link
Virtual Agent	Link
Visa Spoke	Link
Visual Task Boards	Link
Vulnerability Response	Link
Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)	Link
Integrações do Vulnerability Response	Link
Vulnerability Response Integration with Claroty CTD	Link
Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT	Link
Walk-Up Experience	Link
Workflow Studio	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente	Link ↗
Otimização da força de trabalho para RH	Link ↗
Otimização da força de trabalho para ITSM	Link ↗
Espaço	Link ↗
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	Link ↗

Recursos e mudanças por produto

Analise os novos recursos e mudanças nesta versão por produto.

Novos recursos e produtos no Washington DC

A versão Washington DC inclui novos recursos e produtos.

Customer Service Management

[Notas de versão Contratos e direitos do cliente](#)

Gestão de serviços a funcionários

[Notas de versão Mentoria](#)

Financial Services Operations

- [Notas de versão Integrações do Financial Services Operations ao Visa](#)
- [Notas de versão Spoke Visa](#)

Gestão de serviços de TI

[Espaço de operações de serviços para Gestão de serviços de TI](#) [Notas da versão](#)

Hiperautomação e low code

[Notas de versão Workflow Studio](#)

Tecnologia operacional

- [Notas de versão Gestão de conhecimento para tecnologia operacional](#)
- [Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT \(Azure\) notas de versão](#)

Gestão de vendas e pedidos

- [Notas de versão Gestão de oportunidades](#)
- [Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management notas de versão](#)
- [Notas de versão Gestão de orçamentos](#)

Security Operations

[Notas de versão do Security Posture Control](#)

Operações de Source-to-Pay

Notas de versão Operações de contas a pagar

Recursos e produtos atualizados

Outros produtos foram alterados e atualizados na versão Washington DC. Para obter mais informações, consulte os tópicos de notas de versão, que são organizados por área de produto.

Notas de versão da API

ServiceNow® As APIs permitem criar aplicações e experiências personalizadas. As APIs foram aprimoradas e atualizadas na versão Washington DC.

Destaques da API para a versão Washington DC

- Use APIs JavaScript do lado do servidor em scripts para mudar a funcionalidade da aplicação.
- Execute as APIs do cliente sempre que ocorrer um evento baseado no cliente, como quando um formulário é carregado, um formulário é enviado ou um valor de campo é alterado.
- Use REST APIs de entrada para interagir com várias funcionalidades ServiceNow em sua aplicação.

Para obter mais informações, consulte [API implementation and reference](#) .

Novidades da versão Washington DC

Novas classes com escopo e métodos adicionais para classes com escopo existentes

Classe	Métodos
GlideAggregate - Scoped	setIntervalYearIncluded()
GlideRecord - Scoped	Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason)
ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)
ProductInstance API - Scoped, Global	• gerarPID() • getPIDConfig() • isProductInstance()
XMLDocument2 - Scoped, Global	setEnableCDATAReporting()
XMLNode - Scoped, Global	isCDATAANode()

Novas classes globais e métodos adicionais para classes globais existentes

Classe	Métodos
GlideAggregate - Global	setIntervalYearIncluded()
GlideRecord - Global	GlideRecord - addExtraField(String dotWalkedField)

Novas classes globais e métodos adicionais para classes globais existentes

Classe	Métodos
OnCallContactPrefTemplate - Global 	• OnCallContactPrefTemplate()  • copiarPreferênciasDeContact()  • deleteContactPreferenceAttempts() 
OnCallEscalationTemplateSNC - Global 	• OnCallEscalationTemplateSNC()  • copyEscalationTemplatetoEscalationSet()  • deleteEscalationSetSteps() 
ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global 	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId) 
ProductInstance API - Scoped, Global 	• gerarPID()  • getPIDConfig()  • isProductInstance() 
SPWidgetAccessControl - Global 	hasPublicAccess() 
XMLDocument2 - Scoped, Global 	setEnableCDATAReporting() 
XMLNode - Scoped, Global 	isCDATAANode() 

Alterado nesta versão

Classes com escopo alteradas

Classe	Métodos
DecisionTableAPI - Scoped, Global 	O método createAnswerElements()  agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • vencimento_data • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint
GlideRecord - Scoped 	Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold , permite que os métodos deleteMultiple()  e updateMultiple()  forcem  exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.

Classes globais alteradas

Classe	Métodos
DecisionTableAPI - Scoped, Global ↗	O método createAnswerElements() ↗ agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • <code>vencimento_data</code> • <code>Glide_date</code> • <code>Glide_date_time</code> • <code>Glide_duration</code> • <code>Longint</code>
GlideRecord - Global ↗	Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold ↗ , permite que os métodos deleteMultiple() ↗ e updateMultiple() ↗ forcem ↗ exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.

APIs de cliente alteradas

Classe	Métodos
GlideForm (<code>g_form</code>) - Client ↗	O método addFormMessage() ↗ tem um novo parâmetro <i>options</i> para adicionar botões a uma mensagem de formulário.

REST APIs alteradas

Classe	Métodos
System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API ↗	O endpoint SCIM - PATCH /scim/Groups/{group_id} ↗ retorna uma nova mensagem de status 204 quando a propriedade de IU do SCIM, Habilitar resposta de API de patch de grupo sem conteúdo, é bem-sucedida.

Informações de ativação

As seguintes APIs estão disponíveis por padrão:

- `API DecisionTable`
- `DuplicateTemplate`
- `GlideAggregate`
- `GlideForm`
- `GlideRecord`
- `ProductInstance`
- `SPWidgetAccessControl`
- `XMLDocument2`
- `XMLNode`

As seguintes APIs exigem ativação de plug-in:

- As APIs *OnCallContactPrefTemplate* e *OnCallEscalationTemplateSNC* exigem que o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) seja ativado.
- A API *ProcessMiningForExternalData* requer que o plug-in Mineração de processos para dados externos (sn_po_extdata) seja ativado.

Gestão do portfólio de aplicações Notas de versão

A aplicação ServiceNow® Gestão do portfólio de aplicações fornece visibilidade de suas aplicações de negócios criando um inventário centralizado de aplicações de negócios. Gestão do portfólio de aplicações foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão do portfólio de aplicações destaques para a versão Washington DC

- A página Painel Enterprise Architecture Workspace foi reprojeta para mostrar widgets relacionados em guias específicas do portfólio.
- Exiba informações do ciclo de vida Gestão do portfólio de tecnologias (TPM) e Technology Reference Model (TRM) em um formato de gráfico de Gantt na exibição do aplicativo de negócios no Enterprise Architecture Workspace.
- Inclua custos de aplicação para avaliar suas aplicações de negócios pelo custo total de propriedade (CTP).
- Adicionada uma ação para exibir o roadmap de suas capacidades de negócios e aplicações de negócios no Espaço do portfólio estratégico do Enterprise Architecture Workspace.
- Gestão de portfólio de tecnologias (TPM) estende o suporte para definir padrões de tecnologia para hardware. Adicione ou solicite um produto de hardware TRM e o ciclo de vida do produto.

Para obter mais informações, consulte [Application Portfolio Management](#).

Novidades da versão Washington DC

Configure application total cost of ownership (TCO) in Enterprise Architecture Workspace

Avalie o custo de suas aplicações de negócios e aproveite os custos de aplicação para priorizar seu portfólio de aplicações. Racionalize as aplicações de negócios pelo custo e alinhe-as com a estratégia de negócios da organização. Para obter mais detalhes, consulte [Configure application total cost of ownership \(TCO\) in Enterprise Architecture Workspace](#), [Create a source for an Application TCO](#), [Create a cost type for Application TCO in Enterprise Architecture Workspace](#), [Add or edit a total cost of ownership record](#).

Exibir roadmap para suas capacidades de negócios e aplicações de negócios

Planeje, priorize e mapeie o trabalho para suas capacidades e aplicações de negócios, alinhando-o à estratégia. Para obter mais detalhes, consulte [View a roadmap of a business capability](#) e [View roadmap of a business application](#).

Exiba e selecione suas pastas para salvar diagramas do Lucidchart

De acordo com o seu login, busque suas pastas do Lucid para selecionar e salvar os diagramas do Lucidchart ao criar um diagrama. Para obter mais detalhes, consulte [Create a Lucidchart diagram for a business capability in the EA Workspace](#) e [Create a diagram for a business application in the EA Workspace](#).

Use indicadores criados por você para analisar aplicações de negócios na página Racionalização de aplicações

A tela Racionalização da aplicação no Enterprise Architecture Workspace permite que você use indicadores personalizados para analisar aplicações de negócios na exibição de gráfico de bolha ou exibição de lista. Use o sinalizador Ativo para selecionar os indicadores que você deseja aplicar para racionalização. Para obter mais detalhes, consulte [Bubble chart view of application rationalization](#) e [List view of application rationalization](#).

Exibir ciclos de vida de TPM e TRM em uma exibição de gráfico de Gantt

Você pode exibir informações do ciclo de vida de TPM e TRM de um aplicativo de negócios em um formato de gráfico de Gantt na guia Linhas do **tempo do ciclo** de vida de um aplicativo de negócios. Para mais detalhes, consulte [Gantt view of TPM and TRM lifecycle timelines](#).

Racionalizar todas as aplicações de negócios associadas a capacidades e suas capacidades secundárias

Ao aplicar o filtro de capacidade de negócios na página Racionalização da aplicação, todas as aplicações de negócios são exibidas, incluindo aquelas associadas às capacidades secundárias da capacidade primária.

Adicionar ou solicitar um TRM Produto ou TRM Ciclo de vida do produto para produtos de hardware

Solicite um produto de hardware TRM e o ciclo de vida do produto usando o Catálogo [TRM ou a navegação TRM no Espaço de arquitetura empresarial. Dependendo da função do usuário, você pode adicionar ou solicitar um produto de TRM. Por exemplo, se você for um membro do grupo Arquiteto empresarial, poderá adicionar diretamente um produto TRM ou o ciclo de vida do produto TRM. Para obter mais detalhes, consulte [Add or edit a TRM product request](#), [Add or edit a TRM product lifecycle request](#), [Request a TRM product using the TRM Catalog](#) e [Request a TRM product lifecycle using the TRM Catalog](#).

Rationalization of business applications

O Enterprise Architecture Workspace oferece suporte à racionalização da aplicação. Você pode racionalizar suas aplicações de negócios analisando as aplicações por seus indicadores para agir. Você pode realizar ações como criar uma demanda, definir a disposição planejada, adicionar dados do ciclo de vida, exibir demandas associadas e atualizar detalhes de um projeto existente associado a uma aplicação. Para obter mais informações, consulte [Bubble chart view of application rationalization](#) e [List view of application rationalization](#).

Personalize the Enterprise Architecture Workspace home page

Personalize as seções que você deseja exibir na página inicial Espaço do AE usando o recurso de personalização de página.

Run a scheduled job to update TRM technical debt data in EA Workspace

Execute um trabalho programado (*Populate TRM technical debts in the EA Workspace*) para atualizar os dados de dívidas técnicas TRM no Espaço do AE. Para mais detalhes, consulte .

Open business application form in Core UI from EA Workspace

Você pode abrir o formulário de aplicação de negócios em IU principal a partir de Espaço do AE.

Mudanças na IU

Enterprise Architecture Workspace Página do painel

Na página Painel, os widgets agora são exibidos em guias diferentes, para melhor organização. As seguintes guias foram introduzidas:

- **Portfólio de aplicações**
- **Portfólio de tecnologias**
- **Portfólio de informações**
- **CTP de portfólio**

Para mais detalhes, consulte .

Custo total de propriedade (CTP) da aplicação no espaço de arquitetura empresarial

Na página Configuração, a seção **CTP** é adicionada para definir a origem e o tipo de custo da aplicação CTP.

Na página Portfólio, a seção **CTP** é adicionada para exibir informações de CTP para todos os aplicativos de negócios.

Na página de exibição Lista de racionalização da aplicação, uma nova coluna é adicionada para mostrar as pontuações do indicador de CTP da aplicação. Observe que o indicador de CTP da aplicação existente (para o antigo APM) permanece e um novo indicador de CTP de portfólio é adicionado à tabela.

Na exibição do gráfico de bolha de racionalização da aplicação, a pontuação de CTP do portfólio é exibida como uma opção para o tamanho da bolha.

Na página Painel, a guia do painel de **CTP do portfólio** é adicionada para mostrar widgets específicos de CTP da aplicação.

No formulário da aplicação de negócios, um novo item relacionado é adicionado ao CTP.

Na seção Informações, um novo cartão é adicionado na guia **Portfólio de aplicações** para mostrar as aplicações de negócios sem dados de custo.

Adicionar um produto TRM ou ciclo de vida do produto para hardware

O campo Tipo é adicionado aos formulários de solicitação de produto [TRM e TRM Solicitação de ciclo de vida do produto para selecionar um produto de hardware.

Exibir os detalhes do fornecedor para o ciclo de vida do produto TRM

Você pode ver os detalhes do fornecedor de um produto TRM ao criar ou solicitar um ciclo de vida do produto TRM. Para obter mais detalhes, consulte [Create new TRM product lifecycle form](#) e [Create new TRM product lifecycle request form](#) .

Espaço do AE Página inicial

A página do painel Espaço do AE é removida da página inicial. Está disponível como uma página separada. Você pode navegar até ele selecionando o ícone Painel no painel de navegação.

View a unified map for a business application

Exiba o mapa unificado de um aplicativo de negócios em uma nova guia no Espaço do AE.

Nova página em Espaço do AE, exibindo informações para Racionalização da aplicação

Uma nova página é adicionada em Espaço do AE para exibir as informações de racionalização da aplicação. Para mais detalhes, consulte [Rationalization of business applications](#) .

Espaço do AE exclui aplicações de negócios descontinuadas

A página inicial Enterprise Architecture Workspace e as páginas do painel excluem as aplicações de negócios que estão no estado Descontinuado e as aplicações de negócios com a fase do ciclo de vida como Fim da vida útil.

Informações de ativação

Gestão do portfólio de aplicações está disponível com a ativação do plug-in Gestão do portfólio de aplicações (com.snc.apm). Para obter detalhes, consulte [Application Portfolio Management](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Portfolio Planning in Strategic Planning

O espaço Planejamento estratégico ajuda os usuários Gestão do portfólio de aplicações a exibir um roadmap de capacidades de negócios e aplicações de negócios para planejar, priorizar e mapear o trabalho, alinhando-o à estratégia.

Notas de versão Customer Service Management

ServiceNow® Customer Service Management tem aplicações e recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Customer Service Management (CSM)

A aplicação ServiceNow® Customer Service Management permite que as organizações de atendimento ao cliente e as operações de serviço colaborem nos problemas do cliente de forma proativa para resolver problemas. A aplicação [Customer Service Management foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Customer Service Management destaques para a versão Washington DC

- Simplifique as interações com o cliente criando regras de roteamento para todos os canais de engajamento do cliente, incluindo voz, e atribuindo automaticamente o trabalho ao melhor agente disponível com as habilidades, os conhecimentos e a capacidade certos.
- Melhore a experiência do cliente com processos orientados nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor que orientam os clientes durante o ciclo de vida do caso, desde a criação até a conclusão.
- Otimize atendimento ao cliente entrega com uma exibição abrangente dos locais de negócios. Pfornece aos agentes o contexto de local de que precisam para criar casos e resolver problemas com rapidez e precisão.
- Ofereça suporte a personas internas e externas para o mesmo usuário e elimine a necessidade de criar e gerenciar várias contas de usuário para um único indivíduo.
- Aumente a eficiência do agente com um layout de fluxo de atividades aprimorado e flexível que otimiza o estado da tela por meio de painéis recolhíveis e rolagem minimizada.

Para obter mais informações, consulte [Exploring Customer Service Management](#).

Novidades da versão Washington DC

Categorias de definição de serviço

Simplifique a forma como os agentes selecionam serviços criando categorias para os serviços fornecidos. No seletor de serviço de caso e no seletor de serviço de tarefa de caso, os agentes podem selecionar uma categoria e, em seguida, exibir e selecionar entre os serviços disponíveis nessa categoria para criar um caso ou tarefa de caso.

Exibição de atividade do cliente

- Exiba o componente de atividade do cliente simplificado e dinâmico no Espaço configurável do CSM. As melhorias incluem um seletor de data atualizado, cabeçalhos de grupo de tempo de atividade do cliente e layout de cartão e novos ícones de atividade.
- Exiba os resumos orientados por IA generativa para interações históricas em vez de transcrições completas.

Quick start tests for Customer Service Management

Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Customer Service Management funciona

conforme o esperado. Se você personalizou Customer Service Management, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Alterado nesta versão

Registros relacionados dinâmicos para Espaço configurável [↗](#)

A partir da versão Washington DC, os registros relacionados dinâmicos do plug-in Espaço configurável (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) foram movidos para ServiceNow Store. Todas as novas melhorias no recurso de registros relacionados dinâmicos serão entregues por meio desta aplicação da loja.

Aprimoramentos do seletor de serviço de caso [↗](#)

Use uma pesquisa de palavra-chave e filtros de categoria na versão de seleção de serviço de produto do seletor de serviço de caso para pesquisar serviços disponíveis. Exiba os serviços disponíveis em uma exibição de cartão e navegue facilmente em várias páginas de serviços.

Aplicação de contratos e direitos do cliente [↗](#)

Ativar o plug-in Contratos e direitos do cliente adiciona o módulo Contratos e direitos ao navegador de aplicações em Espaço configurável do CSM e remove a ação de IU **Novo** da lista relacionada Contratos nos formulários Conta e Consumidor.

Descontinuações

A partir da versão Washington DC, o plug-in Product Model and Catalog Items Relationship não é mais implantado, aprimorado ou compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\] \[↗\]\(#\)](#) na base de conhecimento Now Support. Para obter mais informações, consulte [Descontinuação do modelo do produto e do plug-in Relacionamento dos itens do catálogo \[↗\]\(#\)](#).

Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. [Espaço configurável do CSM \[↗\]\(#\)](#) fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\] \[↗\]\(#\)](#) na base de conhecimento do Now Support.

Informações de ativação

Customer Service Management é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice). Para obter detalhes, consulte [Activate Customer Service Management \[↗\]\(#\)](#).

Recursos adicionais Customer Service Management estão disponíveis com a ativação de outros plug-ins. Para obter detalhes, consulte [Additional plugins for Customer Service Management \[↗\]\(#\)](#).

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador \[↗\]\(#\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Now Assist para CSM

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para CSM para resumir conversas de bate-papo com clientes sobre interações, resumir detalhes de caso e gerar anotações de resolução de caso.

Communities [↗](#)

No Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, permita que seus clientes se conectem, interajam e colaborem usando a aplicação Communities ServiceNow®. Os agentes do Atendimento ao cliente podem criar casos a partir dos threads de discussão da comunidade e resolver casos usando o conteúdo da comunidade.

Gestão de melhorias contínuas

Use ServiceNow® Gestão de melhoria contínua para solicitar oportunidades de melhoria. Você pode implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso. Você também pode exibir, criar e associar iniciativas de melhoria de dentro da aplicação Mineração de processos.

Integrating with Customer Project Management

O plug-in Customer Project Management (com.snc.csm_ppm) permite criar projetos para uma conta de cliente usando a aplicação ServiceNow® Pacote de portfólio de projetos com finanças. Ele também oferece aos usuários finais visibilidade de seus projetos no Portal de atendimento ao cliente. Este plug-in requer o plug-in Pacote de portfólio de projetos com finanças (com.snc.financial_planning_pmo).

Gestão de eventos

Customer Service Management fornece uma integração com ServiceNow® IT Operations Management Gestão de eventos. Essa integração permite criar casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação. Os agentes de atendimento ao cliente podem rastrear as contas e os itens-base de instalação correspondentes que são afetados pelo alerta. Os agentes também podem rastrear o status operacional da base de instalação de uma conta para correlacionar melhor os problemas do cliente e fornecer respostas mais rápidas.

Gestão de serviços de campo

Customer Service Management inclui uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo. Com esta integração, os usuários e clientes podem executar as seguintes tarefas:

- Os técnicos de serviço de campo podem exibir a conta do cliente e as informações de contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho na aplicação Gestão de serviços de campo.
- Os agentes de atendimento ao cliente podem criar ordens de serviço a partir de casos na aplicação Customer Service Management.
- Clientes e consumidores podem exibir as ordens de serviço relacionadas ao caso no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor.

Flow Designer

Flow Designer Os componentes do permitem que você invoque fluxos ou subfluxos que são projetados como parte de um fluxo de trabalho e descubra o status de saída ou de execução dos fluxos ou subfluxos.

Knowledge Management

No Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, permita que seus clientes pesquisem informações compartilhadas usando a aplicação ServiceNow® Gestão de conhecimento. Os agentes de atendimento ao cliente podem resolver casos com o conteúdo de conhecimento.

Designer de automação de processos

O Customer Service Management fornece uma integração com a aplicação ServiceNow® Playbooks. Esta integração fornece a capacidade de configurar processos como playbooks.

Process Mining

ServiceNow® Mineração de processos ajuda os analistas e proprietários de processo a analisar a eficácia de seus processos de negócios. Crie fluxos de processo de negócios automatizados a partir de seus dados para que você possa monitorar e descobrir ineficiências em seus processos com mais rapidez.

Aplicações do IT Service Management

Customer Service Management inclui integrações com as seguintes aplicações ServiceNow® Gestão de serviços : [Incident Management](#) , [Problem Management](#) , [Change Management](#) e [Request Management](#) . Com essas integrações, você pode criar registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações a partir de casos de atendimento ao cliente. Os clientes também podem enviar solicitações do Atendimento ao cliente Portal.

Next Experience UI Builder

Next Experience Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web de baixo código que permite que os desenvolvedores criem páginas para experiências baseadas na Web no espaço e no portal. Use o sistema básico e os componentes da web personalizados para criar suas páginas.

Workforce Optimization for Customer Service

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho a partir de um único aplicativo usando ServiceNow® Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Com este aplicativo, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e programações da sua equipe e monitorar seu desempenho.

Espaço

ServiceNow® O espaço é uma interface gráfica do usuário que coloca várias ferramentas em uma página, incluindo as ferramentas que os agentes usam para encontrar, pesquisar e resolver problemas. Espaço configurável do CSM é uma implementação específica do atendimento ao cliente que fornece aos agentes de nível 1 as ferramentas necessárias para responder aos clientes e resolver casos.

Experiência do agente para CSM notas de versão

A experiência do agente [ServiceNow® para CSM fornece aos agentes de atendimento ao cliente as ferramentas necessárias para encontrar, pesquisar e resolver problemas e perguntas do cliente. A experiência do agente para CSM foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Experiência do agente para CSM destaques para a versão Washington DC

- Simplifique sua configuração Espaço configurável do CSM usando páginas de registro que aproveitam a lógica, como predefinições, controladores e pontos de extensão.
- Execute ações comuns na interface do usuário usando atalhos do teclado.
- Beneficie-se de melhorias abrangentes de acessibilidade que criam um espaço configurável altamente compatível.

Para obter mais informações, consulte [Agent experience](#) .



Importante:

Espaço configurável do CSM está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Alterado nesta versão

Espaço configurável do CSM páginas de registro

As páginas de registro a seguir são as páginas padrão para novos clientes:

- CSM página de registro padrão
- CSM Página de registro de interação

As páginas de registro a seguir permanecem as páginas de registro padrão para clientes de upgrade:

- Registro padrão
- Página de registro de interação

Registros relacionados dinâmicos para Espaço configurável [↗](#)

A partir da versão Washington DC, os registros relacionados dinâmicos do plug-in Espaço configurável (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) foram movidos para o ServiceNow Store. Todas as novas melhorias no recurso de registros relacionados dinâmicos são entregues por meio desta aplicação da loja.

Atalhos do teclado [↗](#)

Use atalhos do teclado para reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas. Para obter mais informações, consulte a seção [Informações de acessibilidade](#) a seguir.

Refluxo para espaço configurável [↗](#)

Espaço configurável do CSM O oferece suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Para obter mais informações, consulte a seção [Informações de acessibilidade](#) a seguir.

Descontinuações

Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. [Espaço configurável do CSM](#) [↗](#) fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) [↗](#) na Base de conhecimento do Now Support.

Informações de ativação

Instale Espaço configurável do CSM solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador](#) [↗](#).

Informações de acessibilidade

Melhorias de acessibilidade

Melhorias abrangentes de acessibilidade foram concluídas para criar um espaço configurável altamente compatível.

Refluxo

O Espaço configurável oferece suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do

navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS. Os layouts de página são transformados em uma exibição vertical empilhada automaticamente quando os usuários aumentam o zoom do navegador para 400%.

Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte [Reflow for Configurable Workspace](#) para mais detalhes.

Atalhos do teclado

Quarenta atalhos do teclado agora estão disponíveis para ajudá-lo a navegar pelas páginas configuráveis do espaço com mais rapidez e eficácia sem o mouse.

Os atalhos são contextuais para a página em que você está e para o sistema operacional que está usando. Exiba os atalhos do teclado que estão disponíveis para você em uma página específica por meio do modal de atalho do teclado. Você pode abrir o modal selecionando **Atalhos** do teclado no menu Preferências do usuário Next Experience ou usando um atalho do teclado (**Control + /** para Windows ou **Command + /** para macOS).

Este aprimoramento ajuda usuários que não usam somente mouse e teclado ou usuários com problemas de mobilidade e deficiências motoras a reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas.

Anteriormente, um número limitado de atalhos do teclado estava disponível quando a preferência do usuário **Habilitar atalhos do teclado especiais** Next Experience estava ativada. Esses atalhos estão incluídos na nova estrutura de atalhos do teclado e podem ser acessados por meio do novo modal. Consulte [Configure Next Experience accessibility preferences](#) para obter informações adicionais.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Customer Service Management

Use a aplicação Customer Service Management para fornecer o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam.

Now Assist para CSM

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para CSM para resumir conversas de bate-papo com clientes sobre interações, resumir detalhes de caso e gerar anotações de resolução de caso.

Next Experience UI Builder

Next Experience Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web de baixo código que permite que os desenvolvedores criem páginas para experiências baseadas na Web no espaço e no portal. Use o sistema básico e os componentes da web personalizados para criar suas páginas.

Espaço

ServiceNow® Espaço é uma interface gráfica do usuário que coloca várias ferramentas em uma página, incluindo as ferramentas que os agentes devem encontrar, pesquisar e resolver problemas. Espaço configurável do CSM é uma implementação específica do atendimento ao cliente que fornece aos agentes de nível 1 as ferramentas necessárias para responder aos clientes e resolver casos.

Notas de versão Contratos e direitos do cliente

A aplicação ServiceNow® Contratos e direitos do cliente fornece a base para armazenar e gerenciar contratos e direitos de atendimento ao cliente. Contratos e direitos do cliente é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Contratos e direitos do cliente destaques para a versão Washington DC

- Desenvolva um modelo de dados flexível de ponta a ponta para capturar detalhes do contrato e do direito.
- Estabeleça relacionamentos com os dados do cliente existentes, como produtos vendidos e itens-base de instalação, adicionando os dados de contrato e de direito ao modelo de dados comum.
- Atenda às necessidades do cliente implementando recursos que variam de direitos de suporte baseados em conta a contratos que incluem planos de serviço com cobertura de direito complexo.
- Habilite o processo de gestão de pedidos de ponta a ponta para contratos e direitos.
- Gerencie e modifique contratos, linhas de contrato e direitos.

Para obter mais informações, consulte [Customer Contracts and Entitlements](#).

i Importante:

Contratos e direitos do cliente está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Contratos e direitos do cliente recursos

Criar e gerenciar contratos

Crie contratos manualmente e importe e sincronize os contratos existentes para reter os dados atualizados.

Como trabalhar no Agent Workspace

Exiba, utilize e gerencie contratos e direitos no ServiceNow® Espaço do agente do CSM.

Gerando novos contratos e direitos do cliente

Gerencie o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato.

Integração da oferta aos serviços do contrato

Integre a gestão do catálogo de produtos, a gestão de pedidos e a gestão de contratos para oferecer uma capacidade contínua de suporte à venda de contratos de serviço e direitos.

Gerenciamento de contratos e direitos

Gerencie modificações em contratos e direitos para processar pedidos de mudança para contratos, linhas de contrato e direitos. Direitos de suporte para uma conta, um produto ou um plano de serviço.

Informações de ativação

Instale Contratos e direitos do cliente solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Contratos e direitos do cliente está disponível com a ativação do plug-in Contratos e direitos do cliente (com.sn_pss_core), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte [Configure Customer Contracts and Entitlements](#) .

i Nota:

Com a ativação de Contratos e direitos do cliente, novos contratos e direitos são criados usando somente o novo modelo de dados. As novas APIs de verificação de direito e os fluxos de trabalho de mudança são baseados no novo modelo de dados. Contratos e direitos mais antigos permanecem disponíveis para exibição.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Flow Designer

ServiceNow® Flow Designer Os componentes do permitem que você invoque fluxos ou subfluxos que são projetados como parte de um fluxo de trabalho e usados para descobrir a saída ou o status de execução dos fluxos ou subfluxos.

Gestão da base de instalação

ServiceNow® A gestão de base de instalação é usada para capturar o uso de um cliente ou a compra de um produto em qualquer setor com a aplicação Customer Service Management.

Next Experience UI Builder

ServiceNow® Next Experience Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web de baixo código que permite que os desenvolvedores criem páginas para experiências baseadas na Web no espaço e no portal. Use o sistema básico e os componentes da web personalizados para criar suas páginas.

Gestão de oportunidades

ServiceNow® Gestão de oportunidades ajuda a capturar e gerenciar clientes em potencial. Gestão de oportunidades transfere clientes para Gestão de orçamentos sem problemas quando o cliente está pronto.

Gestão de pedidos

ServiceNow® Gestão de pedidos for Customer Service Management é uma aplicação em Customer Service Management (CSM) que ajuda a criar uma experiência de pedido e execução perfeita.

Gestão de catálogo de produtos

ServiceNow® Gestão de catálogo de produtos organiza os produtos em catálogos e categorias para que os agentes possam encontrar e adicionar facilmente produtos e serviços a uma cotação.

Pricing Management

ServiceNow® Pricing Management ajuda a definir o preço de produtos e serviços que podem ser adicionados a uma cotação. Pricing Management também permite que os agentes façam ajustes de preço nos produtos na cotação.

Espaço

ServiceNow® O espaço é uma interface gráfica do usuário que coloca várias ferramentas em uma página, incluindo as ferramentas que os agentes usam para encontrar, pesquisar e resolver problemas. Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM são implementações específicas do atendimento ao cliente que fornecem ferramentas para os agentes de nível 1 que eles devem usar para responder aos clientes e resolver casos.

Data Management para CSM notas de versão

O ServiceNow® Gerenciamento de dados para a aplicação Customer Service Management permite que você organize e gerencie os dados para seus usuários internos e clientes externos. O

Data Management para Customer Service Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Destaques do Data Management para a versão Washington DC

- Ofereça suporte a fluxos de trabalho com as mudanças aprimoradas do modelo de dados na tabela de produtos vendidos.
- Use contratos e direitos que também são modelados como produtos vendidos e fazem parte da hierarquia para que você possa ter informações completas sobre o produto vendido e seus serviços.
- Identifique e rastreie os itens-base de instalação novos e existentes usando o identificador de instância do produto.
- Unifique as personas de identidade de um usuário para que você não precise criar e gerenciar várias contas de usuário para um único usuário. Com este recurso, você pode provisionar serviços de empresa para consumidor (B2C) sem problemas.
- Obtenha uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios para que seus agentes obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados.

Para obter mais informações, consulte [Data management for Customer Service Management](#) e .

Novidades da versão Washington DC

Identificador de instância de produto

Conecte produtos e serviços novos e existentes aos ativos e configurações relacionados usando o identificador de instância do produto.

Vincule os itens-base de instalação a uma classe de ativo, classe de item de configuração e classe de modelo de produto usando o campo **Categoria do modelo**.

Sincronização de estados do ciclo de vida entre o ativo e a base de instalação

Sincronize o campo **Estado** na classe de ativo e na classe base de instalação para manter a consistência dos estados entre as duas entidades. A sincronização dos campos de **estado** depende dos estados selecionados nos campos de ciclo de vida.

Cumpra a estrutura de modelo de dados de serviço comum estabelecendo um link entre o campo de **estado** existente e os novos campos de ciclo de vida no formulário-base de instalação.

Modelo de dados para produtos vendidos e base de instalação

Crie um item-base de instalação usando o campo **Especificação** no formulário Base de instalação durante a execução do pedido.

Ofereça suporte a fluxos de trabalho de gestão de ciclo de vida para produtos vendidos usando os campos que são adicionados à tabela Produtos vendidos.

Sales and Order Management workflows

Configure os metadados das entidades lead-to-cash mapeando as entidades e configurações.

Use as operações lead-to-cash, como Criar instância, Confirmar instância, Delta e Efeito, para compor e criar fluxos de trabalho para um fluxo contínuo de informações entre entidades.

Customer Life Cycle Management Workflows [↗](#)

Gerencie o ciclo de vida dos produtos vendidos ativando a aplicação da loja Customer Life Cycle Management (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows).

Atualize os produtos e serviços existentes acionando o produto vendido para o pedido e o pedido para os fluxos do produto vendido. Você usa as ações **Modificar**, **Suspender**, **Retomare** **Desconectar** na lista relacionada de produtos vendidos na página de contas para acionar este fluxo.

Altere a configuração atual do produto vendido na IU do Configurador executando a ação **Modificar**.

Faça uma suspensão definitiva ou indefinida de um produto vendido usando a ação **Suspender**.

Reinicie os serviços de um produto vendido desconectado ou suspenso usando a ação **Retomar**.

Torne o produto vendido inativo desconectando um produto vendido e sua hierarquia completa.

Usuário-funcionário unificado como consumidor [↗](#)

Crie um perfil único e unificado que ofereça suporte a personas internas e externas, desde o login até todas as interações no produto Customer Service Management.

Local de negócio 360 [↗](#)

Permita que os agentes resolvam com precisão os problemas de local de negócios relatados usando o modelo de local de negócios 360. Seus agentes podem adicionar fontes de dados, exibir informações extras e representar entidades, como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos, para obter informações contextuais aprimoradas.

Suporte omnicanal para a equipe do local de negócios [↗](#)

Permita que a equipe do local de negócios interaja e registre todas as interações de suporte com cada local de negócios por meio de recursos omnicanal, incluindo Virtual Agent, bate-papo e aplicativos de mensagens.

Alterado nesta versão

Transferir configurações de partes relacionadas para sys_metadata [↗](#)

Transfira a tabela Configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration] para a tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata] em instâncias de cliente usando os conjuntos para atualização.

Associar um usuário existente a um registro de consumidor [↗](#)

Começando com a versão Washington DC, somente os administradores podem associar um usuário ao registro do consumidor.

Criar usuários por meio da lista de pesquisa de usuário no formulário do consumidor [↗](#)

Começando com a versão Washington DC, você pode criar sys_users diretamente da lista de pesquisa Usuário no formulário do consumidor. Esta funcionalidade se aplica a usuários internos (snc_internal) e externos (snc_external).

Integre o Service Model Foundation ao Request Management

Monitore o andamento do caso como um membro da equipe do local de negócios diretamente do Portal de serviços de local de negócios (BLSP) depois de enviar uma solicitação de catálogo.

Criação de caso de suporte para uma equipe de local de negócios externo (EBL)

Permita que sua equipe de local de negócios interno (IBL) e local de negócios externo (EBL) rastreie problemas. Sua equipe pode rastrear casos em nome de um local de negócios em relação aos produtos vendidos que são implantados em um local de negócios ou em relação aos itens-base instalados que são implantados em um local de negócios.

Informações de ativação

Customer Service Management é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice). Para obter detalhes, consulte [Activate Customer Service Management !\[\]\(c694a3ff3b077d76910920a6a1593ab4_img.jpg\)](#).

Recursos adicionais Customer Service Management estão disponíveis com a ativação de outros plug-ins. Para obter detalhes, consulte [Additional plugins for Customer Service Management !\[\]\(ec9132f1d27c8919987d92907322654d_img.jpg\)](#).

O Sales and Order Management é um recurso Gestão de pedidos que está disponível com a ativação do plug-in Lead to cash core (com.snd.l2c.core).

Requisitos do navegador

Começando com a versão [Washington DC, o ServiceNow® Data Management não é compatível com dispositivos móveis e Internet Explorer. Para obter mais informações, consulte [Suporte ao navegador !\[\]\(dd161862f9164df98f62b726e9846241_img.jpg\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Communities

No Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, permita que seus clientes se conectem, interajam e colaborem usando a aplicação Communities ServiceNow®. Os agentes do Atendimento ao cliente podem criar casos a partir de threads de discussão da comunidade e resolver casos com conteúdo da comunidade.

Field Service Management

Customer Service Management inclui uma integração com a aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo. Com esta integração, esses usuários podem executar as seguintes tarefas:

- Os técnicos de serviço de campo podem exibir a conta do cliente e as informações de contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho na aplicação Gestão de serviços de campo.
- Os agentes de atendimento ao cliente podem criar ordens de serviço a partir de casos na aplicação Customer Service Management.
- Clientes e consumidores podem exibir pedidos de trabalho relacionados ao caso no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor.

Workforce Optimization for Customer Service

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho a partir de um único aplicativo usando ServiceNow® Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente. Com este aplicativo, você pode rotear com eficiência o trabalho para sua equipe, gerenciar as habilidades e programações da sua equipe e monitorar seu desempenho.

Espaço

ServiceNow® O espaço é uma interface gráfica do usuário que coloca várias ferramentas em uma página, incluindo as ferramentas que os agentes devem encontrar, pesquisar e resolver problemas. O CSM Configurable Workspace e o CSM Agent Workspace são implementações específicas de atendimento ao cliente que fornecem aos agentes de nível 1 as ferramentas necessárias para responder aos clientes e resolver casos.

Notas de versão do Intelligence for CSM

As aplicações Intelligence para CSM permitem que as organizações de atendimento ao cliente e as operações de serviço configurem e implementem os recursos de Decisões guiadas, Recommended Actions e Inteligência para tarefas. A Inteligência para aplicações CSM foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Inteligência para destaques de CSM para a versão Washington DC

- Aumente a eficiência e a automação usando o recurso classificador de documentos para categorizar os documentos recebidos.
- Exiba o desempenho da previsão durante o treinamento do modelo para determinar sua preferência pelo preenchimento automático ou recomendação como método de previsão.
- Renderiza as árvores de decisão em um Portal de serviços para usuários internos.
- Reduza o esforço na recriação da árvore de decisão reutilizando uma árvore secundária ativada na árvore de decisão atual.

Para obter mais informações, consulte [Intelligence](#).

i Importante:

As seguintes aplicações estão disponíveis no ServiceNow Store:

- Decisões guiadas Experiência (sn_ga_exp)
- Recommended Actions (sn_cs_nb_action)
- Inteligência para tarefas for CSM para Atendimento ao cliente (com.snc.csm_ml_task)

Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente - Classificador de documento

Classifique rapidamente os documentos recebidos como o tipo de documento apropriado usando o recurso Classificador de documento.

Alterado nesta versão

Aprimoramentos do console de administração de Inteligência para tarefas

Use o console de administração de Inteligência para tarefas para executar as seguintes tarefas:

- Exiba o desempenho do modelo para as três principais recomendações, além da recomendação principal, e decida entre o preenchimento automático e o modo de recomendação como a preferência de previsão com base nos dados.
- Exiba o desempenho do modelo por campo no painel do Console do administrador.
- Filtre as previsões de escolha inativas.

Aprimoramentos do Guided Decisions

Use Decisões guiadas para executar as seguintes tarefas:

- Habilite o autoatendimento para usuários internos renderizando árvores de decisão em um Portal de serviços.
- Vincule árvores de decisão existentes como secundárias à sua árvore de decisão atual.
- Permita que agentes ou clientes revisem ou alterem respostas anteriores na experiência de tempo de execução da árvore de decisão.
- Controle a aparência do botão **Descartar** na experiência de tempo de execução da árvore de decisão.

Aprimoramentos do Recommended Actions

Defina o número de registros ou valores a serem retornados para o gerador de recursos de Classificação de inteligência para tarefas por meio do recurso N principais resultados.

Informações de ativação

Instale as aplicações Decisões guiadas, Recommended Action e Inteligência para tarefas solicitando-as ao ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(10f8862fc183b400327470ea85afe9ae_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(4ba8d838a2aa5445d51c9dee78fcb0cc_img.jpg\)](#).

Informações de acessibilidade

Suporte para refluxo

Os componentes a seguir foram atualizados para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS.

Versão 28.0.0 de Recommended Actions:

- sn-template-modal-worknotes
- sn-component-attach-article-guidance
- sn-next-best-action-list-connected
- sn-guidance-experience-list-connected

Versão 25.1.0 de Decisões guiadas:

- sn-guided-decision-card
- sn-guided-decision-playbook-card

Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte [Reflow for Configurable Workspace !\[\]\(b538fe54c1f3a7343e37e85cc2d00497_img.jpg\)](#) para mais detalhes.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Customer Service Management

Forneça o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam com Customer Service Management.

Now Assist para CSM

Resuma as conversas de bate-papo do cliente sobre interações, resuma os detalhes do caso e gere anotações de resolução de caso com a aplicação ServiceNow® Now Assist para CSM.

Document Intelligence

Extraia dados de documentos e integre os dados em fluxos de trabalho de automação para economizar tempo e recursos usando a solução Document Intelligence de inteligência artificial (IA).

Predictive Intelligence

Melhore os processos em toda a plataforma, como preencher automaticamente os campos durante a criação de casos, categorizar e rotear o trabalho e recomendar resoluções para casos por meio da Inteligência preditiva inteligência artificial.

Notas de versão Now Assist para Customer Service Management (CSM)

A aplicação ServiceNow® Now Assist para CSM traz a IA generativa para Customer Service Management. Você pode melhorar a produtividade e a eficiência fornecendo um autoatendimento melhor, recomendando ações e fornecendo respostas. Now Assist para CSM é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Now Assist para CSM destaques para a versão Washington DC

- Determine quando as habilidades do caso e o resumo das anotações de resolução estão disponíveis adicionando condições aos campos no registro do caso.
- Restringir a disponibilidade das habilidades de geração de anotações de resolução e resumo de caso por função do usuário.
- Atribua funções às atividades no caso e nos resumos de anotações de resolução para reduzir as alucinações e melhorar a qualidade do resumo.

Confira [Now Assist para Customer Service Management \(CSM\) !\[\]\(274fd520e03b61c1b9ffc861754cacdc_img.jpg\)](#) para obter mais informações.

Importante:

Now Assist para Customer Service Management (CSM) está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Adicionar condições à disponibilidade de habilidade

Determine quando as habilidades do caso e o resumo das anotações de resolução estão disponíveis adicionando condições aos campos no registro do caso.

Restringir a disponibilidade de habilidade por função do usuário

Especifique as funções que podem acessar as habilidades de resumo de caso e anotações de resolução.

Alterado nesta versão

Requisito mínimo de texto para resumo de caso

Habilite a habilidade de resumo de caso para os casos que têm a quantidade mínima de informações no fluxo de atividades do caso.

Suporte ao ícone de IA sem um recarregamento de formulário

Exiba os ícones de IA para os campos previstos assim que as previsões estiverem disponíveis.

Dados de demonstração para o caso e registros de interação

Use dados de demonstração aprimorados para demonstrar as habilidades de geração de anotações de resolução e resumo de caso.

Informações de ativação

Os recursos Now Assist estão disponíveis com a ativação do plug-in Now Assist para CSM. Para obter mais informações, consulte [Install Now Assist plugins](#).

Requisitos adicionais

A aplicação Now Assist para CSM requer uma licença Customer Service Management Pro Plus ou Enterprise Plus.

Now Assist para CSM é compatível com o Vancouver Patch 4 e versões posteriores.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Now Assist

Melhore a produtividade e a eficiência da sua organização, ofereça um autoatendimento melhor, recomende ações, forneça respostas e capacite seus usuários a pesquisar com mais eficiência.

Administrador do Now Assist console

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

Now Assist painel

Use esta interface de conversa em Espaço configurável do CSM para resumir um bate-papo, um caso ou anotações de resolução para que você possa obter o contexto dessas informações mais rapidamente.

Now Assist habilidades

Now Assist Os produtos da fornecem habilidades de IA generativa que são personalizadas para atender às necessidades dos usuários em diferentes fluxos de trabalho, incluindo resumo de caso ou incidente, resumo de bate-papo, geração de anotações de resolução e geração de código.

Autoatendimento e engajamento omnicanal para notas de versão do CSM

Com o suporte omnicanal ServiceNow®, seus clientes podem usar o bate-papo em portais de autoatendimento ou aplicativos de mensagens do consumidor para se conectar com sua empresa ou se conectar usando e-mail ou telefone. ServiceNow® As aplicações Omnichannel e Self-Service foram aprimoradas e atualizadas na versão Washington DC.

Destaques do omnicanal e do autoatendimento para a versão Washington DC

- Monitore as atividades relacionadas ao caso com mais eficiência usando a IU de fluxo de atividades aprimorada na exibição do caso.
- Implemente a admissão orientada para registros de caso que tenham um processo Playbooks (PAD) associado a eles

- Navegue pelas etapas do playbook para concluir o processo de admissão. Além disso, seus clientes podem exibir um caso com uma visualização de ponta a ponta do ciclo de vida do caso.
- Simplifique a integração de chamadas de voz de Amazon Connect com sua instância [ServiceNow® usando Advanced Work Assignment (AWA) como o mecanismo de roteamento.
- Forneça mais suporte integrando com Virtual Agent.

Consulte [Omnichannels for communicating with customers](#), [Self-service for Customer Service Management](#) e [Playbooks for Portals](#) para obter mais informações.

i Importante:

Engagement Messenger, playbooks Omnichannel estão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Playbooks for Portals

Forneça aos seus clientes playbooks Customer Service Management (CSM) em portais de serviço para criar novos casos com uma experiência baseada em processo semelhante como agentes. Seus clientes podem visualizar o ciclo de vida do caso de ponta a ponta ao exibir o caso no portal de serviços e exibir e agir em tarefas pendentes no contexto do processo do caso.

Integração com autoatendimento

Permita que os clientes criem solicitações guiadas de autoatendimento, enviem casos em seu próprio ritmo e continuem trabalhando neles mais tarde e acompanhem o andamento dos casos por meio de um novo processo Playbooks (PAD), integração com autoatendimento.

Configurar o tamanho da fonte para o bate-papo

Altere o tamanho da fonte (regular, médio, grande) do cabeçalho e do corpo do bate-papo que os clientes veem em um bate-papo Virtual Agent. Como administrador, você pode visualizar o tamanho da fonte em tempo real na seção de visualização antes de aplicar uma configuração de bate-papo para um bate-papo Virtual Agent.

Os novos widgets a seguir foram adicionados aos widgets disponíveis do Portal configurável:

- Widget de objeto do portal: exiba ações rápidas e informações importantes de um registro no widget, que exibe as informações com base no sys_id de um registro.
- Widget de tópicos de taxonomia do portal: exibe o primeiro nível de tópicos de taxonomia como cartões no widget. Quando os usuários acessam esses cartões, eles são redirecionados para uma página que exibe artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico de taxonomia.

Set up Engagement Messenger

Estenda as capacidades de autoatendimento, como gestão de casos, bate-papo Knowledge, Pesquisa com IA, Virtual Agent e Atendente em seus aplicativos para celular.

Novas ferramentas no editor Tiny MCE

As novas ferramentas a seguir no editor Tiny MCE fornecem suporte aprimorado para conteúdo avançado exibido na exibição de conversa de caso:

- Desfazer
- Refazer
- Cor da fonte

- Realce de texto
- Recuo
- Recuo para a esquerda
- Hiperlink
- Desvincular
- Tabela
- Imagem
- Exemplo de código

Roteamento de voz do Advanced Work Assignment (AWA) para Amazon Connect [↗](#)

Use Advanced Work Assignment para rotear qualquer chamada de voz feita de Amazon Connect.

Perfil de consumidor unificado acesso aos menus do Portal de atendimento ao consumidor

Um perfil unificado por meio do recurso Consumidor unificado, que inclui as funções de usuário externas (snc_external) e internas (snc_internal), fornece acesso a todos os menus no Consumer Service Portal. Anteriormente, o acesso a menus específicos dependia de o perfil de usuário ter a função externa ou interna.

Mudanças na IU

Exibição do fluxo de atividades no editor de conteúdo avançado

Rastreie com mais eficiência as atividades relacionadas ao caso por meio de uma exibição de fluxo de atividades aprimorada.

Alterado nesta versão

Portal Mega Menu widget [↗](#)

O widget do Portal Mega Menu tem os seguintes aprimoramentos:

- Permite que você acesse e navegue por uma ampla variedade de itens de menu em seu dispositivo móvel usando o widget Portal Mega Menu.
- Exiba um carrinho, lista de desejos, tour guiado ou listas de script, como notificação, aprovação ou pesquisa no cabeçalho do seu portal.

Informações de ativação

Instale as aplicações Engagement Messenger, playbook for CSM e Omnichannel solicitando-as no ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Requisitos adicionais

A partir da versão Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar o bate-papo [Virtual Agent e o bate-papo Atendente, você deve habilitar as páginas `$sn-va-web-client-app` e `sn_va_web_client_app_embed` para acesso público. Para obter mais informações, consulte [Make UI pages public or private](#) [↗](#).

Requisitos do navegador

Internet Explorer não é compatível.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Field Service Management

A integração com a aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo permite que você e seus clientes executem as seguintes tarefas:

- Os técnicos de serviço de campo podem exibir a conta do cliente e as informações de contato em pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho na aplicação Gestão de serviços de campo.
- Os agentes de atendimento ao cliente podem criar ordens de serviço a partir de casos na aplicação Customer Service Management.
- Clientes e consumidores podem exibir pedidos de trabalho relacionados ao caso no Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor.

Knowledge Management

No Portal de atendimento ao cliente e no Portal de atendimento ao consumidor, permita que seus clientes pesquisem informações compartilhadas usando a aplicação ServiceNow® Gestão de conhecimento. Os agentes de atendimento ao cliente podem resolver casos com conteúdo de conhecimento.

Aplicações do IT Service Management

Customer Service Management inclui integrações com as seguintes aplicações ServiceNow® Gestão de serviços: [Incident Management](#) , [Problem Management](#) , [Change Management](#)  e [Request Management](#) . Com essas integrações, você pode criar registros de incidentes, problemas, mudanças e solicitações a partir de casos de atendimento ao cliente. Os clientes também podem enviar solicitações do Atendimento ao cliente Portal.

Notas de versão Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

A aplicação ServiceNow® Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente permite que você encaminhe com eficiência o trabalho para sua equipe, gerencie as habilidades e programações de sua equipe e monitore seu desempenho. Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente destaques para a versão Washington DC

- Gerentes e supervisores podem monitorar filas de voz e principais indicadores de desempenho (KPIs).
- Gerentes e agentes podem sincronizar seus calendários e eventos com Microsoft Outlook.
- Exibir métricas de desempenho para canais de mensagens do consumidor.

Para obter mais informações, consulte [Exploring Workforce Optimization for Customer Service](#) .



Importante:

Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Métricas de desempenho para canal de voz

Monitore e gerencie a integridade das filas de voz. A integração de Amazon Connect com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente permite que os gerentes monitorem o desempenho do agente e da fila do canal de voz em tempo real.

Métricas de desempenho para canais de conversa

Monitore e gerencie a integridade do atendimento ao cliente nos canais de mensagens do consumidor, incluindo WhatsApp, Facebook, LINE e SMS. Essas métricas de desempenho são visíveis no Channel Management.

Integrando Microsoft Outlook com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Sincronize o calendário da equipe [Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente com Microsoft Outlook para que os gerentes e agentes possam exibir suas programações e eventos em Microsoft Outlook.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Advanced Work Assignment

Atribua itens de trabalho automaticamente aos seus agentes com base na disponibilidade, capacidade e habilidades deles usando ServiceNow® Advanced Work Assignment.

Gestão de habilidades

Avalie as habilidades de que sua organização precisa, identifique lacunas e planeje a contratação e o treinamento de suas equipes usando ServiceNow® Gestão de habilidades.

Espaços do CSM

Os agentes podem trocar de turno, gerenciar suas solicitações e aprovações de folga e concluir os treinamentos atribuídos usando ServiceNow® Espaço do agente do CSM.

Notas de versão do DevOps

O DevOps tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Velocidade de mudança para DevOps

A aplicação ServiceNow® Velocidade de mudança para DevOps melhora a visibilidade dos seus dados DevOps em um único sistema, automatiza e acelera os processos de mudança e ajuda a obter informações para medir o desempenho do seu ambiente DevOps. Velocidade de mudança para DevOps foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Velocidade de mudança para DevOps destaques para a versão Washington DC

- Descubra GitHub problemas em GitHub repositórios como parte da capacidade de planejamento.
- Colete dados relacionados à criação de solicitação de mudança, verificação do Sonar, registro de artefato e registro de pacote em seu pipeline do GitLab.
- Recupere dados associados a uma solicitação de mudança usando o script DevOpsChangeRelationshipHelper.

Para obter mais informações, consulte .

Importante:

Velocidade de mudança para DevOps está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Integração de problemas do GitHub

Descubra GitHub problemas em GitHub repositórios como parte da capacidade de planejamento para vincular os problemas GitHub às confirmações de código [].

Colete dados relacionados à criação de solicitação de mudança, verificação do Sonar, registro de artefato e registro de pacote em seu pipeline do GitLab usando as ações personalizadas para GitLab.

Mudanças na IU

Mudar módulo

Um módulo de Mudança foi adicionado ao navegador de aplicações que contém controle de mudanças e listas de solicitação de mudança de pipeline.

Módulo de lista

Um módulo de Lista foi adicionado ao navegador de aplicações que contém artefatos, pacotes e listas de pacotes pendentes.

Alterado nesta versão

Criação de mudança automatizada aprimorada

Evite problemas que podem ocorrer no procedimento orientado de criação de solicitação de mudança automatizada devido ao estado de conexão da ferramenta.

Novos fluxos de transição de estado para o modelo de mudança do DevOps

Mova e rastreie as mudanças por meio de fluxos de transição adicionados para os estados Mudança - DevOps - Novo e Mudança - DevOps - programação no modelo de mudança DevOps.

Tratamento de erros para fluxos do DevOps

Exibir erros correspondentes a uma solicitação de mudança nas anotações de trabalho de uma solicitação de mudança e nos logs do console da ferramenta de pipeline quando uma regra de negócios ou política de dados causar um problema ao atualizar uma mudança na DevOps Aprovação manual da solicitação de mudança, DevOps Solicitação de mudança mínima Aprovação de automação ou DevOps Fluxos de aprovação de automação avançada da solicitação de mudança.

Script DevOpsChangeRelationshipHelper para recuperar dados de mudança

Recupere dados associados a uma solicitação de mudança com base no tipo de relação especificado usando a inclusão de script DevOpsChangeRelationshipHelper.

Nova propriedade para especificar o limite de novas tentativas

Especifique o número máximo de vezes que a ação de descoberta será repetida automaticamente depois de atingir o limite de taxa usando a propriedade *Maximum limit for the number of times the discover action that exceeds the rate limit will be retried*.

Reinicialização da solicitação de importação

Reinicie uma solicitação de importação do registro de solicitação de importação que não pôde ser concluída devido a um erro.

Associar repositórios automaticamente

Os repositórios são associados automaticamente a aplicações quando um pipeline correspondente identifica confirmações de repositórios que ainda não estão associados.

Suporte ao tipo de teste de unidade para GitHub

Publique automaticamente resultados de testes de unidade dos tipos NUnit, pytest, jest, JUnit e XUnit de fluxos de trabalho GitHub Actions sem nenhuma chamada de Interface de programação da aplicação (API).

Removido nesta versão

- O subfluxo do Manipulador de mudança padrão foi removido para clientes novos e que estão atualizando.

Informações de ativação

Instale Velocidade de mudança para DevOps solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Performance Analytics

ServiceNow® Performance Analytics é uma solução de otimização de processos na plataforma para criar painéis de gestão, gerar relatórios sobre KPIs e métricas e responder às principais perguntas de negócios. A aplicação ajuda a melhorar a qualidade e reduz os custos de entrega de serviço.

Gestão de mudanças

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças fornece uma abordagem sistemática para controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, facilitando mudanças benéficas a serem feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.

Agile Development

A aplicação ServiceNow® Agile Development ajuda a entregar projetos de software com mais eficiência, gerenciando e rastreando os ciclos de vida de desenvolvimento de software usando uma abordagem iterativa, incremental e flexível.

Risk Management

A aplicação ServiceNow® Governança, risco e conformidade Gestão de riscos ajuda a monitorar e identificar continuamente os riscos de alto impacto, melhorar sua tomada de decisão baseada em risco e reduzir o tempo de reação de forma eficaz. A aplicação também fornece fluxos de trabalho estruturados para a gestão de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.

Notas de versão Gestão de serviços a funcionários

Gestão de serviços a funcionários tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC

HR Service Delivery notas de versão

A aplicação ServiceNow® HR Service Delivery melhora a experiência de serviço do funcionário, automatizando as interações de RH e fornecendo uma única plataforma para todos os serviços de RH. HR Service Delivery foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Notas de versão Espaço do agente para Gestão de casos de RH

A aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH permite que você interaja com funcionários, responda a consultas e resolva problemas rapidamente. Espaço do agente para Gestão de casos de RH foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Espaço do agente para Gestão de casos de RH destaques para a versão Washington DC

- Aprimore a segurança dos documentos anexados a um caso adicionando requisitos de permissão sobre quem deve ler ou editar os documentos.
- Use anotações pessoais para adicionar informações confidenciais ou que mudam rapidamente que você não deseja incluir no histórico do caso ou nas anotações de trabalho de um caso.

Para obter mais informações, consulte [Agent Workspace for HR Case Management \(Configurable\)](#).

i Importante:

Espaço do agente para Gestão de casos de RH está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Programar uma tarefa de reunião em um caso

Exiba a disponibilidade de um funcionário e programe uma reunião enquanto estiver trabalhando em um caso de RH. Por exemplo, você pode agendar uma reunião com um recém-contratado como parte do processo de integração.

Add personal notes

Use anotações pessoais para adicionar informações que não estão finalizadas e não devem ser rastreadas no histórico do caso. As anotações de trabalho podem ser acessadas por todos os agentes que estão trabalhando em um caso. Em alguns casos, os agentes podem não querer que anotações privadas ou informações de mudança rápida relacionadas a um caso sejam exibidas por outros agentes.

Using checklists in Agent Workspace for HR Case Management

Adicione, edite, reordene ou exclua itens da check-list no painel lateral contextual. Antes, era possível adicionar, editar, reordenar ou excluir itens da check-list somente de IU principal.

Secure documents

Adicione uma camada extra de segurança aos anexos vinculados a um caso. Conceda acesso a anexos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios do usuário ou funções específicas.

Page Configurations reference

Configure alguns componentes na página principal, na página de registro, na página de lista e na página de criação de caso de RH na página Definições de configuração. Anteriormente, era possível configurar esses componentes usando somente Construtor de IU.

Simplificar as resoluções de caso de RH

Integre uma central de contato na nuvem ao Espaço do agente de RH para permitir que os funcionários resolvam seus casos de RH usando resposta de voz interativa. Para casos que exigem um atendente, o sistema roteia a chamada para um agente disponível, exibe as informações relevantes do chamador para o agente e captura automaticamente os dados da interação.

Informações de ativação

Instale Espaço do agente para Gestão de casos de RH solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

HR Service Delivery

Melhore a experiência de serviço do funcionário automatizando as interações de RH e fornecendo uma única plataforma para todos os serviços de RH. Substitua processos manuais e isolados por fluxos de trabalho digitais multifuncionais para aumentar a eficiência. Alinhe os objetivos de negócios com as necessidades dos funcionários, incluindo integração, crescimento de carreira e outras transições.

Now Assist para HRSD

Resuma as informações do caso, gere anotações de resolução e resuma as informações do bate-papo usando os recursos da IA generativa. Permita que seus agentes entendam o bate-papo e o contexto do caso e proponham soluções mais rápidas aos solicitantes.

Notas de versão Modelos de documentos

A aplicação Modelos de documentos permite criar modelos de documento HTML e PDF para que você possa gerar letras ou documentos padrão. Você pode automatizar e simplificar o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento online. Modelos de documentos foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Modelos de documentos destaques para a versão Washington DC

- Defina um idioma para o seu modelo no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos.
- Defina o formato de data no qual você deseja que as datas apareçam na saída gerada do seu modelo.

Para obter mais informações, consulte [Document Templates](#) .

Importante:

Modelos de documentos está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Formato de data do modelo

Escolha o formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.

Idioma do modelo

Especifique o idioma para o qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes.

Document template scripts

Traduza tokens dinâmicos em modelos HTML para o idioma pretendido usando um script.

Integração de modelo de documento com assinaturas digitais usando a aplicação de cartões inteligentes

Use assinaturas digitais para tornar a experiência de assinatura de documentos perfeita e eliminar a intervenção manual usando seu cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou cartão de acesso comum (CAC).

Informações de ativação

Instale Modelos de documentos solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Notas de versão Journey Designer

A aplicação ServiceNow® Journey Designer permite que gerentes e funcionários criem e acompanhem jornadas. As jornadas incluem planos de transição, como promoções, desligamentos, integrações e mudanças de função para os funcionários. Journey Designer foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Journey Designer destaques para a versão Washington DC

Atualizações em massa para tipos de tarefa compatíveis foram adicionadas a Journey Designer. Tipos de jornada semelhantes com tipos de tarefa semelhantes são identificados e podem ser atualizados com uma única ação.

Para obter mais informações, consulte [Journey designer](#).

Importante:

Journey Designer está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Manage Journey designer task updates in bulk

Atualize tarefas semelhantes em jornadas semelhantes em uma única ação. As tarefas devem ser do mesmo tipo e em jornadas do mesmo tipo. Eos tipos de tarefa atuais disponíveis para atualizações em massa são:

- Enviar item do catálogo [submit_catalog_item]
- Enviar guia de pedido [submit_order_guide]
- Marcar quando concluir [mark_when_complete]
- Aprovação [sysapproval.approver]

Informações de ativação

Instale Journey Designer solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Learning Posts

Com a aplicação ServiceNow Learning Posts, crie uma experiência de aprendizado omnicanal que capacita os funcionários a acessar o aprendizado certo quando precisarem.

Listening Posts

A aplicação ServiceNow® Listening Posts permite criar pesquisas de pulso simples para capturar pontos de contato do funcionário, obter compreensão do feedback do funcionário e melhorar a experiência geral do funcionário.

Manager Hub

ServiceNow® Manager Hub aumenta o autoatendimento do gerente e o engajamento proativo da equipe, fornecendo informações e possíveis ações para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes se desenvolvam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

Microsoft Exchange Online spoke

O Microsoft Exchange Online spoke cria e gerencia calendários e e-mails no Microsoft Exchange Online. Para criar, gerenciar ou excluir usuários e grupos, use o spoke Microsoft Azure AD.

Notas de versão Manager Hub

A aplicação ServiceNow® Manager Hub permite que os gerentes aumentem o autoatendimento e o engajamento proativo com os membros da equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para os itens que são mais urgentes e importantes para impulsionar o sucesso da equipe. Os gerentes podem crescer como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados. Manager Hub foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Manager Hub destaques para a versão Washington DC

Entenda as habilidades atuais e as habilidades direcionadas da sua equipe. Obtenha uma visão geral das habilidades, níveis de proficiência e lacunas de habilidades dos membros da sua equipe.

Para obter mais informações, consulte [Manager Hub](#) .

** Importante:**

Manager Hub está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC**Know your team's skills**

- Exiba os membros da equipe com fortes habilidades e aqueles que precisam de atenção.
- Obtenha uma visão geral das diferentes habilidades que os membros da sua equipe possuem e o número de pessoas com cada habilidade, além das habilidades por membro da equipe.
- Ajude seus funcionários a usar diferentes ferramentas fornecidas pelo Employee Growth and Development, como aprendizado, planos de crescimento e mentoria para desenvolver novas habilidades ou preencher lacunas de habilidades existentes.

Informações de ativação

Instale Manager Hub solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados**Journey Accelerator**

Crie e publique planos personalizados para as principais transições de funcionários usando os modelos do Journey Accelerator. Crie e acesse os planos de jornada de Manager Hub em Central do funcionário.

Journey Designer

Facilite as atividades diárias entre vários processos e departamentos multifuncionais e automatize processos como a integração de novos contratados.

Enterprise Employee Experience Pack

Administre e coordene o retorno de seus funcionários ao local de trabalho de uma maneira que promova os requisitos de segurança da sua empresa. Clique no link Gerenciar retorno ao escritório na guia Biblioteca do gerente em Central do funcionário.

COE de Relacionamentos do funcionário

Relate qualquer má conduta ou problemas confidenciais por meio de Relacionamentos do funcionário, que fornece segurança rígida para proteger a privacidade do funcionário.

App com escopo de Human Resources

Entre em contato com a equipe de RH diretamente por Central do funcionário.

Experiências de conteúdo

Encontre artigos e recursos úteis que ajudam a expandir suas habilidades como líder de pessoas.

Central do funcionário

Conclua suas tarefas e aprove todas as solicitações da equipe na guia **Visão geral** em Manager Hub em Central do funcionário. Tarefas e solicitações da equipe aparecem somente quando a aplicação Employee Center Core está instalada.

Solicitações proativas

Forneça sugestões em Manager Hub para incentivar os gerentes ou funcionários a realizar ações rapidamente.

Talent Development

Ajude sua equipe a alcançar o próximo marco na carreira revisando os planos de desenvolvimento dos membros da equipe e concluindo as aprovações imediatamente.

Learning

Atribua cursos e ajude os membros da sua equipe a obter treinamento para crescer em todos os aspectos da carreira. Atribua cursos de aprendizagem em Manager Hub.

Skills Intelligence

Obtenha uma compreensão profunda das habilidades de sua equipe revisando o conjunto de habilidades da sua equipe do Manager Hub.

Notas de versão Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

A aplicação ServiceNow® Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) permite que os agentes resumam as informações do caso, gerem anotações de resolução e resumam as informações do bate-papo para uma interação. Seus agentes podem entender o bate-papo e o contexto do caso e propor soluções mais rápidas aos clientes. Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Now Assist para HRSD destaques para a versão Washington DC

Permita que seus agentes forneçam níveis mais altos de serviço aos clientes usando as habilidades e capacidades de IA generativa que são oferecidas por Now Assist para HRSD.

Para obter mais informações, consulte [Now Assist for HR Service Delivery \(HRSD\)](#) .

i Importante:

Now Assist para HRSD está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Gerar anotações de resolução [↗](#)

- Gere e atualize as anotações de resolução de caso por meio da IA generativa. As anotações de resolução fornecem um resumo das etapas que foram realizadas para resolver o caso.
- Exija que seus agentes escrevam um mínimo de 200 palavras no caso para que a IA generativa gere as anotações de resolução automaticamente.

Resumir o histórico do bate-papo [↗](#)

Preencha previamente as informações nos campos **Descrição resumida** e **Descrição** por meio da IA generativa quando o agente criar um caso durante uma interação de bate-papo.

[store-future: BEGIN review]Rascunhos de conhecimento [↗](#) [End]

[store-future: BEGIN review]Crie rascunhos de artigos de conhecimento baseados nas descrições de registro de caso. Gerar conteúdo de artigo com IA generativa permite que seu agente escreva com mais eficiência ao lidar com as preocupações do usuário.[End]

Summarize actions while transferring an HR case [↗](#)

Transfira um caso de RH para outro agente ou grupo de atribuição resumindo as ações até a entrega. Por exemplo, seu agente pode transferir o caso para outro agente se o caso for atribuído incorretamente ou precisar de solução de problemas por outro agente ou grupo de atribuição.

Submit an HR request with Gen AI Virtual Agent [↗](#)

Permita que seus solicitantes tenham uma experiência de conversa simplificada baseada em IA generativa enquanto eles enviam uma solicitação de item do catálogo em Virtual Agent. Ao oferecer essa experiência de IA generativa, sua organização pode aumentar o autoatendimento e reduzir seus custos operacionais.

Informações de ativação

Instale Now Assist para HRSD solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Agent Workspace for HR Case Management (Configurable) [↗](#)

A aplicação Espaço do agente para Gestão de casos de RH permite que você interaja com funcionários, responda a consultas e resolva problemas rapidamente.

Notas de versão Central do funcionário

A aplicação ServiceNow Central do funcionário é um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviço e engajamento de funcionários. Central do funcionário foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Central do funcionário destaques para a versão Washington DC

- Use o app Now Mobile® para exibir artigos de notícias e acessar tarefas que exigem sua aprovação.
- Crie conteúdo usando vídeos de serviços de hospedagem de vídeo.
- Edite o código de origem HTML e CSS para conteúdo avançado ou artigos de notícias.
- Use o recurso de feedback de experiência do funcionário para obter feedback relevante dos usuários.

Para obter mais informações, consulte [Employee Center](#).

Importante:

Central do funcionário está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

News articles

Como funcionário, exiba artigos de notícias em seus dispositivos móveis usando o aplicativo Now Mobile®.

Use o widget do Feed de notícias que agora aparece na página inicial Central do funcionário por padrão e inclui uma opção para exibir a paginação. Os gerentes ou administradores de conteúdo podem configurar o Feed de notícias e os widgets de Notícias em destaque para exibir artigos de notícias em um layout lado a lado.

Como gerente ou administrador de conteúdo, associe um artigo de notícias a uma ou mais categorias (como benefícios dos funcionários ou atualizações do setor). Os funcionários podem exibir artigos de notícias por categoria.

Add content destination

Defina a duração da publicação no destino do conteúdo, permitindo que os gerentes de conteúdo selecionem por quanto tempo o conteúdo ficará disponível com base no local de publicação.

Rich Content Editor

Use os seguintes novos recursos ao criar conteúdo avançado e artigos de notícias:

- Editar o código de origem HTML e CSS
- Limpe a tela inteira de conteúdo com um único clique
- Configurar cor, largura e estilo da borda da célula
- Configurar alinhamento horizontal de imagem e vídeo
- Listas de marcadores
- Listas numeradas
- Listas de acordeão

Video hosting integrations framework

Crie conteúdo avançado e artigos de notícias usando vídeos de serviços de streaming. Além disso, você pode autorizar o acesso a vídeos seguros e configurar elementos de interface para ajudar os gerenciadores de conteúdo, como miniaturas de vídeos disponíveis ou caixas de seleção para habilitar o loop ou a reprodução automática.

Create campaign stages (bundles) using Content Experience Builder

Use as seguintes novas opções de configuração:

- O campo **Incluir usuários** permite que um gerente de campanha especifique um público.
- O campo **Frequência** inclui a opção **Uma vez**.

Approvals in Now Mobile

Use a experiência de aprovação no recurso Now Mobile para fazer o seguinte:

- Acesso a todas as tarefas de aprovação em um só lugar em Minhas tarefas no app Now Mobile.
- Exiba os detalhes da tarefa para aprovar ou rejeitar uma solicitação.

Workday approvals in Now Mobile

Acesse todas as suas tarefas de aprovação WorkdayNow Mobile no app []. Aprove ou rejeite uma tarefa ou navegue até o portal Workday.

Integrated experience and service feedback

Use o feedback de experiência do funcionário para coletar feedback rápido de seus usuários sobre suas experiências de usuário e de serviço.

Quick start tests for Employee Center

Depois de atualizar e implantar novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Central do funcionário funciona conforme o esperado. Se você personalizou Central do funcionário, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Mudanças na IU

Painéis de análise de conteúdo

A aparência dos painéis de análise de conteúdo foi atualizada para corresponder à IU Next Experience.

Formulário de pacote de campanha

Os campos de configuração do gatilho no formulário de pacote de campanha foram reorganizados em três seções (frequência, início e término) e os nomes dos campos foram revisados para melhor clareza.

Interface da biblioteca de conteúdo

A interface da Biblioteca de conteúdo foi atualizada com novos estilos, cores, ícones e imagens.

Informações de ativação

Instale Central do funcionário solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(111c5272ee3f91361f0d2e3665dd6ad0_img.jpg\)](#) 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 lançados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão de histórico de versão !\[\]\(dd5454c4d207a4aa4d11478485236c46_img.jpg\)](#).

Notas de versão Inteligência de habilidades

A aplicação ServiceNow[®] Inteligência de habilidades usa Inteligência Artificial (IA) para ajudar sua organização a aproveitar dados de habilidades na gestão de talentos e no desenvolvimento de funcionários. Inteligência de habilidades foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Inteligência de habilidades destaques para a versão Washington DC

- Atualize e mantenha os dados de habilidades e arquitetura de função em um único local usando o Espaço da inteligência de habilidades.
- Importe e revise as habilidades da sua organização para a instância ServiceNow usando o fluxo de integração de habilidades personalizadas.
- Apoie a progressão lateral da carreira usando grupos de funções relacionados.
- Exiba, edite ou exclua habilidades (incluindo proficiências) relacionadas a um determinado nível de função em um grupo de funções rapidamente usando a Matriz de habilidades.
- Use recomendações de habilidades com base em dados de HCM e ATS para criar e melhorar funções na arquitetura de função.

Para obter mais informações, consulte [Skills Intelligence](#) .

i Importante:

Inteligência de habilidades está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Inteligência de habilidades Configuração assistida

Configure Inteligência de habilidades e a Arquitetura de trabalho da empresa com eficiência por meio da configuração assistida. Para obter mais informações, consulte .

Página inicial do Inteligência de habilidades

Observe quais partes das habilidades e da arquitetura de trabalho da empresa precisam de atenção com as informações acionáveis na página principal Inteligência de habilidades. Para obter mais informações, consulte [Skills Intelligence Workspace](#) .

Espeço da inteligência de habilidades

Acesse dados relacionados a habilidades e arquitetura de trabalho da empresa, como habilidades, trabalhos e funções, em um único local. Você pode exibir e modificar habilidades e proficiências em um nível de função de um grupo de funções rapidamente com a matriz de habilidades. Para obter mais informações, consulte [Skills Intelligence Workspace](#) .

Integração de habilidades personalizadas

Identifique habilidades exclusivas da sua organização e importe-as para a instância ServiceNow. Obtenha sugestões sobre como processar habilidades em lote, como remover duplicatas, identificar habilidades relacionadas e adicionar novas habilidades. Para obter mais informações, consulte [Bring in skills through Skills import](#) .

Mudanças na IU

Formulário de grupo de funções

As listas relacionadas Do grupo de funções e Para o grupo de funções foram mescladas em uma lista do grupo de funções relacionadas.

Alterado nesta versão

Tabela de grupos de funções relacionadas

Duas novas colunas foram adicionadas para oferecer suporte à progressão lateral na carreira. Para obter mais informações, consulte [Create related role groups](#) .

Progressão de nível da vaga

A progressão na carreira entre os mesmos níveis de trabalho não é mais possível.

Informações de ativação

Instale Inteligência de habilidades solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Requisitos adicionais

Observe os seguintes requisitos para funcionalidade adicional:

- O plug-in Espaço da inteligência de habilidades (sn_skills_int_ws) deve ser instalado para a experiência do espaço.
- O plug-in de dados do setor de habilidades (sn_skills_data) é necessário para acessar os dados de habilidades do setor.

Notas de versão Employee Growth and Development

A aplicação ServiceNow® Employee Growth and Development permite que gerentes e funcionários identifiquem e rastreiem oportunidades de crescimento e desenvolvimento de carreira. Ele oferece suporte ao crescimento da carreira por meio de conversas, pontos de discussão e acompanhamento de desenvolvimento contínuo. Employee Growth and Development foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Notas de versão Employee Growth and Development

A aplicação ServiceNow® Employee Growth and Development permite que gerentes e funcionários identifiquem e rastreiem oportunidades de crescimento e desenvolvimento de carreira. Ele oferece suporte ao crescimento da carreira por meio de orientação de carreira passo a passo e acompanhamento de desenvolvimento contínuo. Employee Growth and Development foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Employee Growth and Development destaques para a versão Washington DC

- Use o Opportunity Marketplace como um local único e unificado onde as organizações podem compartilhar oportunidades que podem ser descobertas pelos funcionários.
- Use a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários com Microsoft Outlook para programar convenientemente conversas com funcionários ou gerentes usando o módulo Conversas.
- Use um processo simplificado que simplifica as etapas para criar e programar uma conversa, o que promove a adoção do módulo Conversas em toda a organização.
- Use os Planos de crescimento para desenvolver oportunidades de mentoria, coaching, desenvolvimento de liderança, formação de equipes e benefícios educacionais.
- Use Mentoria para criar relacionamentos significativos dentro da organização e também promover uma cultura de conhecimento, compartilhamento e colaboração.

Para obter mais informações, consulte [Talent Development Core](#).



Importante:

Employee Growth and Development está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Opportunity Marketplace

Ajude os funcionários a descobrir novas oportunidades que ofereçam suporte ao crescimento organizacional e de carreira.

Conversas

Use Microsoft Outlook com Employee Growth and Development atividades para programar e gerenciar conversas.

Mentoria

Crie relacionamentos de mentor significativos que impulsionam o desenvolvimento dos funcionários e promovem conversas e engajamento contínuos sobre a carreira.

Planos de crescimento

Ajude os funcionários a gerenciar atividades de carreira, aprendizagem educacional, formação de equipes e equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Aspirações

Use os novos widgets de aplicações para ajudar a promover aspirações relacionadas às suas habilidades e ao desenvolvimento de sua carreira.

Informações de ativação

Instale Employee Growth and Development solicitando-o do ServiceNow Store. Visite o site [ServiceNow Store](#) para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para o ServiceNow Store. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Skills Intelligence

A aplicação ServiceNow® Inteligência de habilidades é uma plataforma de inteligência artificial (IA) acessível e dinâmica que resolve com eficácia o desafio de gerenciar e usar dados relacionados a habilidades.

Learning

A aplicação ServiceNow® Learning permite que você descubra, gerencie e interaja com conteúdo de desenvolvimento de carreira. Ele permite que você configure catálogos de aprendizado que contêm itens de curso de sistemas de aprendizado internos e externos.

Manager Hub

ServiceNow® Manager Hub aumenta o autoatendimento do gerente e o engajamento proativo com sua equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes se desenvolvam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.

Notas de versão Mentoria

A aplicação ServiceNow® Mentoria é uma plataforma que conecta indivíduos que buscam orientação com mentores experientes, criando uma experiência perfeita para mentorados e mentores. Mentoria é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Mentoria destaques para a versão Washington DC

- Crie relacionamentos significativos dentro da organização e também promova uma cultura de compartilhamento de conhecimento e colaboração.
- Registre-se sem esforço como mentorado ou mentor e personalize seu perfil com informações relevantes, incluindo suas áreas de especialização, habilidades e interesses.
- Aproveite o algoritmo de correspondência inteligente oferecido em Mentoria que emparelha mentorados com mentores com base em seus objetivos, interesses e experiência.
- Use o cartão Corresponder informações que serve como uma camada importante para enviar informações ao mentor e ao mentorado.
- Promova o engajamento Mentoria usando discussões (conversas).

Para obter mais informações, consulte [Mentoring](#).

i Importante:

Mentoria está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

[store-future: BEGIN review]

Mentoria recursos

Inscrição em mentoria

Como funcionário, escolha se inscrever como Mentor ou Mentor, ou ambos, indicando suas preferências de inscrição entre habilidades e áreas de foco.

Configuração do cliente

Como cliente, configure perguntas de inscrição.

- **Habilidades:** como mentorado, escolha as habilidades como uma das suas preferências de inscrição em mentoria entre as lacunas de habilidades sugeridas ou adicione mais habilidades que exijam orientação. Como mentor, escolha entre as habilidades validadas ou adquiridas com as quais você pode fornecer assistência de mentoria.
- **Áreas de foco:** configure perguntas e opções de resposta.
- Escolha entre opções pré-criadas para idioma, fuso horário, departamento e grupos de funções.

Configure o peso de cada pergunta para indicar a importância da pergunta na contribuição para a correspondência geral do mentor.

Experiência do funcionário

Inscreva-se em Mentoria configurando preferências para a função de mentoria escolhida usando uma experiência de assistente guiado.

Mentores sugeridos

Como um mentorado inscrito, exiba instantaneamente sugestões de mentor com base em suas preferências de inscrição e também veja informações adicionais de correspondência antes de escolher um mentor apropriado.

Pesquisa de mentor

Como mentorado, pesquise mentores por nome ou perfil de trabalho. Você também pode usar filtros adicionais para pesquisar na lista de mentores. Os mentores podem ser classificados com base em vários critérios, incluindo a pontuação de correspondência.

[End]

Informações de ativação

Mentoria pode ser instalado com a ativação do plug-in Employee Connections, que faz parte de ServiceNow® Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários. Para obter mais informações, consulte [Talent Development](#).

[store-future: BEGIN review]

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Career Conversations

A aplicação ServiceNow® Atividades do EGD deve ser instalada para Mentoria porque as discussões são uma parte fundamental no compromisso de mentoria.

[End]

Notas de versão ESG Management

A aplicação ServiceNow® ESG Management ajuda a gerenciar todos os seus compromissos ambientais, sociais e de governança (ESG). ESG Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

ESG Management destaques para a versão Washington DC

- Crie divulgações de narrativa abrangentes integrando com Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow. Carregue suas divulgações no sistema local ou no armazenamento remoto para facilitar a acessibilidade.
- Use a guia de pegada de TI no painel TI sustentável para exibir um mapa global que descreve a pegada de carbono de seus datacenters, edifícios de escritórios e assim por diante, destacando suas instalações com maior eficiência de energia.
- Use o construtor de fórmulas em uma definição de métrica calculada para criar suas próprias fórmulas para executar cálculos para todos os dados necessários.
- Integre à avaliação de risco avançada para avaliar os riscos para seus tópicos de material e suas entidades.
- Organize com eficácia a organização de listas relacionadas e páginas de interface do usuário em uma página de registro em grupos especificados para aprimorar a legibilidade geral da página.

Consulte [Gestão de ESG](#) para obter mais informações.



Importante:

ESG Management está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Divulgações narrativas para relatórios de ESG abrangentes

Integre com Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow para criar divulgações de narrativa controladas. Adicione modelos predefinidos para cada tipo de divulgação. Você pode optar por

manter divulgações localmente ou vincular a serviços em nuvem como Microsoft OneDrive para facilitar a acessibilidade. Habilite a colaboração e a revisão das divulgações. Rastreie as métricas usadas nas divulgações e monitore as mudanças nas métricas enquanto recebe notificações para emitir atualizações oportunas.

Painel de TI sustentável aprimorado com a guia de pegada de TI

Navegue até a guia pegada de TI no painel TI sustentável para exibir um mapa global que mostra a pegada de carbono de seus datacenters, edifícios de escritórios e muito mais. Este mapa destaca suas instalações com maior eficiência de energia.

Construtor de fórmulas aprimorado para cálculos em definições de métrica calculada

Use o construtor de fórmulas para criar fórmulas em uma definição de métrica calculada. Você pode optar por criá-la no nível de definição de métrica ou no nível de entidade. Você pode digitar e editar a fórmula e visualizá-la. Você também pode importar diretamente qualquer fórmula armazenada em planilhas do Microsoft Excel para uma definição de métrica calculada. Esta importação ajuda a criar rapidamente sua fórmula para executar cálculos.

Integração com avaliações de risco avançadas para avaliar os riscos de ESG

Use a capacidade de gestão de riscos de ESG para avaliar e avaliar os riscos de ESG para os negócios. Este recurso é uma integração de ESG Management com a avaliação de risco avançada e oferece suporte a métodos de avaliação de risco qualitativos e quantitativos. Essa integração permite avaliações de risco baseadas em entidade e avaliação de risco de tópicos de material e acumula as pontuações de risco para entidades. Com a aplicação Gestão de riscos para ESG, várias novas funções também são adicionadas.

Tabela de dados de métrica aprimorada

A tabela de dados de métrica foi aprimorada para mostrar os nomes de definição de métrica completos.

Mudanças na IU

Layout vertical da página de registro

Organize com eficiência listas relacionadas e páginas de IU em uma página de registro em grupos para simplificar a configuração. Você tem a flexibilidade de criar grupos, incorporar listas relacionadas ou páginas de IU durante a configuração e especificar a ordem em que os itens aparecem na página.

Alterado nesta versão

Funções atualizadas na aplicação Gestão de ESG

Várias funções, como administrador de ESG, proprietário de dados de ESG e gerente de programa de ESG, foram atualizadas no ESG Management.

Tabela de tópicos de material atualizada

O campo **Estado** na tabela `sn_esg_material_topic` foi atualizado para incluir estados para avaliação de risco. O estado **Revisar** de um tópico de material também foi renomeado para **Aprovação**.

Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow tabela atualizada

A tabela `sn_esg_msoff_intg_o365_reporting_configuration` foi atualizada com o **campotrack_configuration**

Novas tabelas adicionadas à aplicação ESG Management

As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação ESG Management :

- `sn_esg_disclosure_detail`
- `sn_esg_disclosure_related_documents`

- sn_esg_disclosure_template
- sn_esg_m2m_disclosure_metric_data_by_entity

Nova tabela adicionada à aplicação GRC: Metrics

A tabela sn_grc_metric_md_import é adicionada à aplicação GRC: Metrics.

Nova tabela adicionada à aplicação sn_esg_msoff_intg

A tabela sn_esg_msoff_intg_document_log é adicionada à aplicação sn_esg_msoff_intg.

Novas tabelas adicionadas à aplicação sn_esg_sustain

As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação sn_esg_sustain

- sn_esg_sustain_map_marker_configuration
- sn_esg_sustain_map_data_range_configuration

Novas tabelas adicionadas à aplicação sn_esg_risk_mgmt

As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação sn_esg_risk_mgmt:

- sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_goal
- sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_statement_goal

Novas tabelas adicionadas à aplicação sn_rec_pg_vertical

As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação sn_rec_pg_vertical

- sn_rec_pg_vertical_view_config
- sn_rec_pg_vertical_view_group_entry
- sn_rec_pg_vertical_view_group
- sn_rec_pg_vertical_view_table

Nova tabela adicionada à aplicação sn-formula-builder-connected

A tabela sn_fb_connected_config é adicionada à aplicação sn-formula-builder-connected.

Atributos modificados na tabela sn_grc_metric_base_definition

O atributo obrigatório foi removido da coluna **Descrição** na tabela sn_grc_metric_base_definition.

A coluna formula_internal se tornou somente leitura.

Mudanças feitas na tabela sn_grc_metric_composite_definition

Na tabela sn_grc_metric_composite_definition, o campo **formula_internal** foi definido como somente leitura.

Descontinuações

- O campo metric_status foi removido da tabela sn_grc_metric_base_definition.
- O campo metric_status foi removido da tabela sn_grc_metric_metric.
- O campo rollup_formula foi descontinuado na tabela sn_grc_metric_composite_definition.
- As seguintes tabelas estão obsoletas:
 - sn_esg_m2m_risk_goal
 - sn_esg_m2m_risk_statement_goal

Informações de ativação

Instale ESG Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Requisitos do navegador

O novo recurso do construtor de fórmulas é compatível com todos os navegadores, exceto Safari.

Notas de versão Gestão de serviços de campo

A aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo permite que sua organização gerencie o trabalho baseado em local com mais eficiência e segurança. Gestão de serviços de campo foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de serviços de campo destaques para a versão Washington DC

- Identifique e identifique os locais da ordem de serviço em seus ativos lineares estruturados para operações de serviço de campo precisas.
- Simplifique sua gestão de inventário e garanta o acesso oportuno às peças corretas, exibindo as descrições, os modelos e os critérios relacionados em ordens de serviço semelhantes.
- Explore o mercado Serviço de campo para ajudá-lo a simplificar o trabalho de seus prestadores de serviços e tomar decisões com base em tempo e custos em relação às atribuições de tarefa de seus prestadores de serviços.
- Permita que os expedidores executem Otimização de programações sob demanda ao longo do dia conforme as condições de programação mudam.

Para obter mais informações, consulte [Field Service Management](#).

Novidades da versão Washington DC

Recursos de otimização de programação

Use Otimização de programações para fazer as seguintes tarefas:

- Programe atribuições complexas de vários territórios em que um agente pode ser responsável por vários territórios ao longo de um período de processamento em lote mais longo.
- Atribua tarefas a agentes, independentemente de serem membros primários ou secundários de um ou vários territórios.
- Otimize a programação de tarefas definindo a capacidade de seus agentes ou o tipo de trabalho.
- Forneça operações intradiárias mais tranquilas e alocação de recursos eficiente quando um único agente precisar lidar com vários territórios no mesmo dia ou em turnos diferentes.
- Use novos objetivos, como **Maximizar atribuição a turnos anteriores**, **Minimizar horas de início da tarefa de prioridade mais alta** e **Minimizar violação de ANS** ao criar uma política.

- Use o processo de configuração aprimorado para programação em lote e intradiária, que fornece configurações comuns para ambos os tipos, mantendo configurações específicas quando necessário. Com este processo, você pode eliminar a duplicação e garantir uma configuração eficiente.
- Melhore a precisão e a adesão da programação e reduza as mudanças de programação quando o intradiário estiver sendo executado por meio de duas novas propriedades do sistema.

Recursos do espaço do expedidor

Use Espaço do expedidor para executar as seguintes tarefas:

- Permita que os expedidores executem Otimização de programações ao longo do dia conforme as condições de programação mudam.
- Crie equipes baseadas em associações de território.
- Exiba a capacidade do seu prestador de serviço por território na exibição de calendário.
- Exibir agentes no calendário por disponibilidade no território.
- Crie eventos pessoais para os agentes Serviço de campo mostrarem quando estiverem indisponíveis por motivos que não sejam de ordem de serviço, como um compromisso ou uma chamada telefônica que eles programaram.
- Altere a quantidade de tempo mostrada no calendário para intervalos de 15, 30, 45 ou 60 minutos.
- Envie mensagens aos agentes para discutir tarefas de pedido de trabalho.
- Faça atualizações em massa nos eventos do calendário para economizar tempo.
- Obtenha uma ou mais peças de um depósito preferencial ou grupo de atribuição e transfira-as para o seu depósito pessoal para garantir a conclusão imediata das tarefas de ordem de serviço.

Integração do mapa Beans.ai para estimativas de viagem

Use o Beans.ai, um novo provedor de mapas, para estimativas de tempo de viagem para Agendamento dinâmico, Otimização de rota, atribuição de tarefa manual e tempo estimado de chegada do agente.

Recursos de planejamento de território

Use o Planejamento de território para executar as seguintes tarefas:

- Crie equipes específicas de território para simplificar a gestão de territórios, o agendamento de tarefas e a alocação de recursos.
- Vincule várias regiões a um território usando um recurso de geografia composto que simplifica a representação de áreas complexas e permite que você tenha mais flexibilidade de gerenciamento de dados.
- Gerencie os territórios, intervalos de horas personalizados, tarefas e programações de agente para seus agentes internos e prestadores de serviços para que você possa alocar seus recursos com precisão.

Mercado de serviço de campo

Permita que os expedidores de Serviço de campo publiquem tarefas em um mercado de prestador de serviço exclusivo, onde empresas prestadoras de serviço com trabalhadores qualificados podem oferecer estimativas de custo e sua disponibilidade. Seus expedidores podem interagir

com prestadores de serviços qualificados e selecionar o prestador de serviço mais adequado para a tarefa.

Now Assist for Field Service Management (FSM)

Use Now Assist para FSM para resumir as tarefas de ordem de serviço.

- Crie resumos da tarefa de ordem de serviço durante qualquer estado da tarefa de ordem de serviço para rastrear o andamento.
- Crie resumos de fechamento de tarefa ao concluir tarefas no aplicativo móvel para fornecer anotações para referência futura.

Agendamentos do início da semana

Habilite o sistema para iniciar a reserva de um compromisso no primeiro dia da semana ou em um dia diferente do domingo padrão.

Função de iniciador de tarefa

Habilite os iniciadores de ordem de serviço para qualificar as ordens de serviço no estado de rascunho com a nova função de iniciador de tarefa.

Usuários com uma função de iniciador de tarefa podem executar as seguintes ações em ordens de serviço ou tarefas que estão no estado de rascunho:

- Aplicar um modelo de ordem de serviço
- Adicionar ou modificar tarefas de ordem de serviço
- Adicionar ou modificar requisitos de peça

Experiência móvel aprimorada para reservar peças

Escolha se deseja reservar uma peça em um depósito pessoal ou obtê-la de outro depósito, dependendo da disponibilidade da peça ao atender ou fornecer solicitações de peças.

Suporte a ativos lineares

Habilite o iniciador ou qualificador da ordem de serviço para executar as seguintes ações:

- Exiba a geometria do ativo linear nos mapas do local de serviço e identifique o local de trabalho.
- Exiba a geometria do ativo linear na interface do mapa e selecione os locais de início e término nos ativos lineares para que você possa criar um local de serviço.

Permita que os agentes executem as seguintes ações ao trabalhar em tarefas de inspeção de ativo linear:

- Revise os detalhes do local inicial e final de um ativo linear.
- Localize o início e o local de término do ativo em uma interface de mapa. A data de início e o contexto de trabalho devem ser realçados no ativo linear.
- Inspecione os diferentes segmentos de ativo linear que precisam ser trabalhados.
- Crie uma tarefa de ordem de serviço com uma localização de ponto precisa no ativo linear ou segmento.

Sugestões de peças com Inteligência preditiva

Aproveite as sugestões automáticas de peças necessárias para tarefas de ordem de serviço usando a solução Inteligência preditiva.

Recursos do Workforce

Exiba as descrições de tarefa e ação das tarefas de ordem de serviço no painel lateral contextual. Estabeleça as horas de início e término padrão para novos eventos diretamente na guia **Gestão de eventos**.

Alterado nesta versão

Migração de Gestão de serviços de campo IU principal painéis para Painéis do Next Experience

Os seguintes painéis Next Experience Gestão de serviços de campo fornecem uma maneira simplificada e eficiente de trabalhar:

- Visão geral Gestão de serviços de campo
- Serviço de campo Prestador de serviço
- Serviço de campo Manutenção planejada
- Serviço de campo Performance Analytics

Informações de ativação

Gestão de serviços de campo é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Gestão de serviços de campo (field_service_management). Para obter detalhes, consulte [Activate Field Service Management !\[\]\(17413706fd4997a1a4bdf85c6864eee1_img.jpg\)](#).

Recursos adicionais Gestão de serviços de campo estão disponíveis com a ativação de outros plug-ins. Para obter detalhes, consulte [Additional plugins for Field Service Management !\[\]\(faf942dc3e59ce8eb64b4ac481eca7e0_img.jpg\)](#).

O Serviço de campo mercado está disponível com a ativação do plug-in do Serviço de campo mercado (com.snc.fsm_mercadoplace). Para obter detalhes, consulte .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Gestão financeira

O Gestão de serviços de campo se integra ao aplicativo ServiceNow® Gestão financeira para alocar, rastrear e relatar despesas em sua organização.

Nota:

O plug-in Financial Management for CSM (com.snc.financial_management_for_csm) não está mais disponível para ativação direta. Você pode solicitar este plug-in por meio do Now Support Atendimento ao cliente.

Customer Service Management

O Atendimento ao cliente com o plug-in Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) integra as aplicações Gestão de serviços de campo e ServiceNow® Customer Service Management (CSM) para permitir que você exiba informações de conta e contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo.

Gestão de portfólio de serviços

O Gestão de serviços de campo se integra ao aplicativo ServiceNow® Service Portfolio Management para permitir que você crie pedidos de trabalho diretamente de tarefas de projeto.

Espaço

ServiceNow® Espaço é uma interface gráfica do usuário que coloca várias ferramentas em uma página, incluindo as ferramentas que os agentes devem encontrar, pesquisar e resolver problemas. Espaço configurável do CSM e Espaço do agente do CSM são implementações

específicas do atendimento ao cliente que fornecem aos agentes de nível 1 as ferramentas necessárias para responder aos clientes e resolver casos.

Notas de versão Financial Services Operations

Financial Services Operations tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Spoke Visa

O ServiceNow® Spoke Visa permite que o Now Platform® invoque perfeitamente as APIs Visa no Visa Resolve Online (VROL) para o processo de contestação de cartão Visa. Spoke Visa é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Spoke Visa destaques para a versão Washington DC

- Recupere informações aprimoradas da transação.
- Execute pesquisas de transação.
- Inicie a criação de casos de contestação.
- Envie um questionário de visto.
- Iniciar pré-arbitragem e arbitragem em casos de contestação existentes.

Para obter mais informações, consulte [Visa Spoke](#) .

Importante:

Spoke Visa está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Spoke Visa recursos

Ações do spoke

Use o Spoke Visa para gerenciar todas as contestações de cartão no sistema VROL (Visa Resolve Online). Com as ações Spoke Visa, você pode pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada. Você também pode resolver contestações, acessar dados e utilizar outros recursos.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Hub de integração

Automatize tarefas de integração usando ServiceNow componentes para ServiceNow® Flow Designer ou 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.

Notas de versão Integrações do Financial Services Operations ao Visa

A aplicação ServiceNow® Integrações do Financial Services Operations ao Visa permite que você se integre perfeitamente às APIs Visa Resolve Online (VROL) usando as Visa Spoke Actions para gerenciar vários eventos do ciclo de vida da contestação. Integrações do Financial Services Operations ao Visa é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Integrações do Financial Services Operations ao Visa destaques para a versão Washington DC

- Aproveite a camada de integração com subfluxos para usar sem problemas os spokes Visa.
- Minimize a carga de trabalho dos agentes de contestação e melhore a eficiência geral.
- Gerencie com eficácia todo o processo de contestação de cartão do início ao fim.

Para obter mais informações, consulte [Financial Services Operations Integration with Visa](#).

i Importante:

Integrações do Financial Services Operations ao Visa está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Integrações do Financial Services Operations ao Visa recursos

Criar um caso de contestação no sistema VROL

Execute o subfluxo Criar caso a partir de transação para gerar um caso de contestação no sistema Visa Resolve Online (VROL).

Iniciar um caso de contestação a partir da consulta de transação (TI) ou de um caso existente

Execute o subfluxo Iniciar contestação a partir de transação ou caso para começar a criar um caso de contestação no sistema VROL, a partir de uma consulta de transação (TI) ou de um caso existente.

Permitir que usuários do VROL enviem ou salvem questionários de contestação

Execute o subfluxo Enviar questionário de contestação para enviar ou salvar questionários de contestação para contestações específicas no sistema VROL.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Playbooks para Customer Service Management

Playbooks para ServiceNow® Customer Service Management fornecem uma maneira de visualizar fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa para obter respostas consistentes para situações comumente encontradas.

Financial Services Card Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Card Operations digitaliza e automatiza as operações de cartão de sua instituição financeira, permitindo o processamento rápido de aplicações de cartão de crédito e contestações de transações de cartão.

Financial Services Credit Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Credit Operations permite a gestão de casos de crédito e tarefas que são usadas em fluxos de trabalho ServiceNow® Financial Services Operations.

Hub de integração

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

Spokes disponíveis do Integration Hub

Ative spokes para melhorar 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.

Notas de versão Financial Services Operations Core

A aplicação ServiceNow® Financial Services Operations Core fornece um modelo de dados que permite que as instituições financeiras criem estruturas de dados flexíveis que atendam às suas necessidades de negócios. Financial Services Operations Core foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Financial Services Operations Core destaques para a versão Washington DC

- Utilize o modelo de dados atualizado com tabelas corrigidas para aprimorar o alinhamento de dados.
- Transfira e atualize dados sem problemas para tabelas de modelo de produto mais recentes usando scripts de correção eficientes.

Consulte [Financial Services Operations Core](#) para obter mais informações.

i Importante:

Financial Services Operations Core está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Financial Services Operations Core para Washington DC

Durante a atualização para Washington DC, o plug-in Financial Services Operations Core repara as seguintes tabelas:

i Nota:

Pode ocorrer um tempo maior para a conclusão da atualização se a instância atualizada tiver um grande número de registros.

- A tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition] se estende da tabela de definição de serviço [sn_case_type_selection] em vez da tabela de definição de solicitação [sn_ind_request_definition].
- A tabela Tarefa financeira [sn_bom_task] se estende da tabela Tarefa de atendimento ao cliente [sn_customerservice_task] em vez da tabela Tarefa global [task].
- A tabela Participante da apólice [sn_bom_policy_participant] se estende da tabela Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party].

O reassociação permite aproveitar os benefícios e os aprimoramentos introduzidos por ServiceNow® Customer Service Management (CSM) enquanto preserva a funcionalidade das aplicações existentes.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

[Customer Service Management](#)

Habilita a extensão de tabelas da aplicação Customer Service Management para a aplicação Financial Services Operations Core.

[Playbooks para Customer Service Management](#)

Visualize fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa com os Playbooks para Customer Service Management para confirmar respostas consistentes para situações comumente encontradas.

Permite que equipes de middle-office, como gerentes de relacionamento, criem casos para solicitações do cliente.

Notas de versão Financial Services Card Operations

A aplicação ServiceNow® Financial Services Card Operations aprimora a experiência de IU para casos de serviço de contestação de cartão, capacitando os agentes de contestação com os dados necessários para agilizar a resolução de contestação e aprimorar a experiência geral de contestação. Financial Services Card Operations foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Financial Services Card Operations destaques para a versão Washington DC

- Implemente um playbook horizontal que forneça aos agentes uma exibição completa de todo o processo e sua posição atual nele. Os agentes podem usar o playbook para monitorar o progresso geral enquanto trabalham nos casos.
- Registre informações essenciais, como detalhes do caso e status da transação, no lado esquerdo da página para confirmar a acessibilidade constante.
- Aprimore a experiência do usuário implementando uma atividade de playbook que utiliza um formato de lista e formulário.

Para obter mais informações, consulte [Financial Services Card Operations](#).

i Importante:

Financial Services Card Operations está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

User experience enhancements in dispute agent workspace

O espaço aprimorado permite que os agentes de contestação revisem resumos detalhados das transações contestadas. A interface atualizada ajuda os agentes a compreender a progressão do caso e permite que eles atualizem formulários na mesma página sem navegar para seções diferentes. Além disso, ele capacita os agentes a realizar multitarefas com eficácia, abrindo detalhes de várias atividades em diferentes guias.

Mudanças na IU

IU do espaço do agente de contestação

A IU do Espaço do agente de contestação agora exibe resumos detalhados das transações contestadas.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Financial Services Operations Core

Armazena os dados do cliente necessários para lidar com solicitações de cartão.

Customer Service Management

Habilita a extensão de tabelas da aplicação ServiceNow® Customer Service Management para a aplicação Financial Services Card Operations.

Playbooks for Customer Service Management

Visualize fluxos de trabalho de processo de negócios em uma exibição simples e orientada por tarefa com os Playbooks para Customer Service Management para confirmar respostas consistentes para situações comumente encontradas.

Configurar usuários colaboradores

Permite que equipes de middle-office, como gerentes de relacionamento, criem casos para solicitações do cliente.

Notas de versão Governança, risco e conformidade

Governança, risco e conformidade recursos novos e atualizados na versão Washington DC

Notas de versão Advanced Risk

A aplicação ServiceNow® Advanced Risk permite identificar, analisar, avaliar, tratar e monitorar os riscos que podem afetar sua organização na realização de seus objetivos de negócios. Advanced Risk foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Advanced Risk destaques para a versão Washington DC

- Implemente um fluxo de trabalho paralelo de revisão e feedback em que os usuários de risco de segunda e terceira linha possam revisar registros, fornecer feedback e monitorar fechamentos.
- Crie relatórios de gestão diretamente em Microsoft Word usando as informações que estão disponíveis nos registros por meio do relatório de gestão da aplicação de risco.
- Use o salvamento automático para reduzir o número de cliques que um usuário precisa fazer.
- Melhore a manutenção e a flexibilidade das metodologias de avaliação de risco baseadas em objeto. Você pode habilitar uma metodologia para avaliar vários tipos de registro ou várias metodologias para avaliar o mesmo tipo de registro.
- Aprove e reatribua várias avaliações de risco em massa.

Consulte [Avaliação de risco avançada](#)  para obter mais informações.

Importante:

Advanced Risk está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Parallel Review and Feedback in Advanced Risk

Permita que seus gerentes de segunda e terceira linhas se tornem participantes ativos em atividades de primeira linha, digitalizando os fluxos de trabalho de revisão e feedback. Eles podem fornecer feedback sobre um registro ou campos em um registro para recomendar melhorias relacionadas à integridade dos dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas, como disposição e responsabilidade. Por exemplo, um gerente de risco pode fornecer feedback solicitando uma tarefa de análise de causa raiz do usuário de risco de primeira linha e também solicitar que ele capture entradas de perda adicionais para o mesmo evento de risco. Com a revisão paralela e o feedback, seus gerentes podem executar as seguintes ações:

- Forneça feedback em qualquer fase do fluxo de trabalho.
- Atualize as respostas de feedback diretamente do registro de origem usando o recurso do painel lateral.
- Exiba e gerencie os fluxos de trabalho de feedback gerados em relação aos registros de um painel centralizado.
- Exiba o histórico de mudanças, o que permite uma comparação rápida do pré-feedback e do pós-feedback.

- Reabra o feedback se as respostas forem consideradas insatisfatórias.
- Monitore o feedback e acompanhe os proprietários do registro por meio de um painel intuitivo.
- Colabore de forma eficaz com o revisor, o entrevistado e outras partes interessadas por meio de um bate-papo de discussão na barra lateral.
- Inicie e vincule outras ações como resultados do feedback, como criar um problema ou vincular a um existente.
- Defina uma configuração de integração de feedback para qualquer tipo de registro, incluindo as tabelas personalizadas em que você pode definir o tipo de tabela ou registro para criar feedback.

i Importante:

O recurso Revisão paralela e feedback está disponível somente em Next Experience.

Gerando um relatório no Microsoft Word [↗](#)

Use a aplicação Management Reporting of Risk para criar relatórios em Microsoft Word que sejam baseados nas informações disponíveis no Now Platform. Os gerentes de risco podem criar relatórios de forma independente, usando dados em tempo real, sem depender de administradores. Além disso, a geração de relatórios é habilitada por atualizações de um clique dos dados do relatório diretamente do Now Platform.

Exportando informações do mapa térmico de risco [↗](#)

Baixe ou copie as informações do mapa térmico de risco para incluir em relatórios ou compartilhar com as partes interessadas relevantes, conforme necessário.

i Importante:

A cópia e o download das informações do mapa térmico só estão disponíveis em Next Experience.

Avaliação baseada em objeto aprimorada

Configure uma metodologia de avaliação de risco (RAM) para vários objetos sem precisar selecionar apenas um objeto de avaliação. Você pode reduzir o esforço adicional para gerenciar várias metodologias para objetos diferentes. Você pode comparar e relatar os dados para promover a acessibilidade e a consistência dos dados.

Os administradores de risco também podem adicionar várias RAMs para um único objeto. Por exemplo, uma tabela de casos de conformidade pode ser avaliada usando critérios separados para conformidade corporativa e de TI, o que permite uma compreensão abrangente dos riscos em diferentes domínios.

Recurso de salvamento automático no formulário de avaliação de risco e controle [↗](#)

Melhore a experiência de execução de avaliação de risco avançada com o salvamento automático. Quando os avaliadores respondem, o aplicativo salva suas respostas e calcula a pontuação de risco geral. Ele reduz significativamente o número de cliques necessários, o que melhora a eficiência e o engajamento geral dos funcionários.

i Importante:

O recurso de salvamento automático só está disponível em Next Experience.

Aprovação e reatribuição em massa de avaliações de risco

Aprove várias avaliações de risco simultaneamente, o que reduz significativamente o tempo que sua equipe gasta em aprovações individuais. A eficiência do fluxo de trabalho é aprimorada, especialmente quando você está lidando com um alto volume de avaliações. Um aprovador ou

avaliador pode reatribuir facilmente várias avaliações de risco a diferentes partes interessadas ou membros da equipe.

Como adicionar riscos e controles da biblioteca

Crie e gerencie os riscos e controles nos fluxos de trabalho designados, eliminando a navegação desnecessária. Sua equipe pode realizar as seguintes tarefas:

- Adicione controles de uma taxonomia de controle usando a opção **Criar do objetivo de controle** durante a avaliação de controle.
- Identifique e crie controles ad-hoc usando a opção **Criar controle** ao responder a tarefas de redução de risco.
- Adicione os controles da taxonomia de controle usando a opção **Criar do objetivo de controle** ao responder a tarefas de redução de risco.
- Identifique e mapeie os riscos da taxonomia de risco usando a opção **Criar a partir da declaração de risco** ao definir o escopo de avaliação de risco.

Experiência do usuário aprimorada no Advanced Risk

Simplifique seus processos com os seguintes aprimoramentos:

- Use o campo **Comentários** para fornecer uma resposta resumida para os fatores do grupo em Risk Workspace. Você pode configurar os comentários dos fatores de grupo no formulário de RAM.
- Elimine a necessidade de os avaliadores navegarem manualmente pela página inteira para localizar as áreas que requerem atenção. Ao passar para a próxima fase de avaliação no formulário de avaliação de risco, a aplicação rola automaticamente para os fatores não respondidos.
- Reatribua as avaliações em andamento em massa a novos avaliadores na ausência do avaliador atual. Este recurso ajuda a redistribuir atribuições, especialmente em casos de reestruturação ou licença médica de emergência, e permite reatribuições em massa conforme necessário.
- Inicie uma discussão na barra lateral para o evento de risco e os tipos de registro de problema. Sua equipe recebe um espaço dedicado para discutir eventos ou problemas. Este espaço aumenta a clareza e a eficiência nos processos de gestão de riscos.
- Use o campo **Revisor** na página da tarefa de resposta de risco para informar o avaliador sobre os detalhes do revisor.
- Use opções suspensas para escolhas de fator no formulário de avaliação de risco para melhorar a legibilidade.
- Habilite um layout horizontal para opções de fator no formulário de avaliação de risco para minimizar a rolagem.
- Use uma navegação simplificada com uma única trilha de trilha da página inicial de avaliação de risco avançada até a página principal. Sua equipe não precisa abrir várias guias.
- Use uma exibição de lista vertical que seja agrupada pela lista relacionada para um registro de definição de métrica manual, automatizado e calculado.
- Recolha os cabeçalhos de seção na avaliação de risco avançada para reduzir a rolagem na página de avaliação de risco avançada e otimizar o espaço da tela para acomodar mais conteúdo.

Mudanças na IU

Botão Enviar para aprovação

O botão **Enviar para aprovação** no formulário de avaliação de risco foi renomeado como **Enviar** para oferecer suporte a um fluxo de trabalho de aprovação dinâmico.

Botões Exibir avaliação e Aprovar avaliação

Os botões **Exibir avaliação** e **Aprovar avaliação** foram combinados e renomeados como **Enviar** no formulário de avaliação de risco para aprimorar a experiência visual e reduzir o número de cliques necessários.

Alterado nesta versão

Aprimoramento da configuração de identificação de risco

Na configuração de identificação de risco, os administradores de risco podem adicionar várias tabelas e mapeá-las para as respectivas RAMs.

Migração de conteúdo do GRC Workspace para o ARA Workspace

Todo o conteúdo do espaço de avaliação de risco foi recriado no novo espaço do ARA. Com essa mudança, o conteúdo de avaliação de risco pode ser referenciado no espaço do ARA em vez do espaço do GRC. Todas as personalizações feitas no GRC Workspace não são transportadas para o ARA Workspace. Você deve reaplicar essas personalizações às páginas padrão disponíveis no Espaço do ARA para vê-las durante a avaliação de risco.

Removido nesta versão

- O botão **Salvar** do formulário de avaliação de risco foi removido. O formulário de avaliação de risco é salvo automaticamente.
- O componente de passador foi removido da guia **Aprovações** no formulário de avaliação de risco quando não há aprovação configurada no escopo de avaliação. Esta remoção simplifica a experiência do usuário e organiza a interface, tornando-a mais intuitiva.

Informações de ativação

Instale Advanced Risk solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(4f6bf54ae7e4144a72d78316053e412d_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(1be454ab98bc856a53cc962da77a541d_img.jpg\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

GRC Risk Management

Use o Gestor de riscos com a aplicação ServiceNow® Advanced Risk para identificar e monitorar riscos de alto impacto, melhorar sua tomada de decisão baseada em risco e reduzir o tempo de reação de dias para minutos.

Espaço de risco do GRC

A aplicação Risk Workspace com a ServiceNow® Advanced Risk fornece uma experiência do usuário simplificada com uma exibição de painel único para todas as suas atividades relacionadas a risco.

Notas de versão Audit Management

A aplicação ServiceNow® Audit Management oferece suporte a atividades relacionadas ao planejamento de compromissos de auditoria, execução de compromissos e relatório de

descobertas para um comitê de auditoria. Os relatórios de compromisso ajudam a garantir às principais partes interessadas que a estratégia de gestão de riscos e conformidade da organização é eficaz. Audit Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Audit Management destaques para a versão Washington DC

- Gerencie seus documentos e papéis de trabalho com Audit Management como arquivos na nuvem.
- Vincule os arquivos na nuvem a qualquer registro GRC e compartilhe um único arquivo na nuvem com vários registros.
- Gerencie as permissões de acesso nos arquivos da nuvem.

Para obter mais informações, consulte [Audit Management](#).



Importante:

Audit Management está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Manage your documents and work papers with Audit Management as cloud files

Gerencie seus documentos e papéis de trabalho com Audit Management como arquivos na nuvem. Esta capacidade atende a casos de uso específicos para o compromisso e os registros de tarefa de auditoria no Audit Workspace. Vincule os arquivos na nuvem a qualquer registro GRC e compartilhe um único arquivo na nuvem com vários registros.

Create a Cloud file configuration on engagements and audit tasks

Gerencie as permissões de acesso nos arquivos da nuvem. Use o módulo de configuração de arquivo em nuvem para atribuir as permissões de leitura e gravação aos usuários dos arquivos em nuvem.

Informações de ativação

Instale Audit Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Notas de versão Business Continuity Management

A aplicação ServiceNow® Business Continuity Management (GCN) permite que sua organização continue a oferecer produtos e serviços em um nível aceitável durante eventos de interrupção, como quedas de energia, condições meteorológicas extremas ou danos a equipamentos. Business Continuity Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Business Continuity Management destaques para a versão Washington DC

- Programe uma atualização automática das dependências na avaliação de impacto nos negócios (AIN) com base nos dados de origem e nos relacionamentos no Configuration Management Database (CMDB). Receba notificações por e-mail com os detalhes das atualizações de dependência de AIN da aplicação.

- Programe uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB e na AIN. Receba notificações por e-mail com os detalhes das atualizações de dependência de planejamento da aplicação.
- Adicione as dependências dos ativos afetados manualmente nos eventos e exercícios do CMDB, AIN e planos.

Para obter mais informações, consulte [Business Continuity Management](#) .



Importante:

Business Continuity Management está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar para a versão Washington DC

Publique um upgrade para a versão Washington DC, observe as seguintes informações importantes para as análises de impacto nos negócios, planos de continuidade de negócios e eventos existentes:

- Para análises de impacto nos negócios, a coluna Origem na avaliação de dependência é renomeada para **Origem primária** e a origem de **GCN** é renomeada para **Manual** para dependências adicionadas manualmente após um upgrade. Quando você seleciona o botão de ação **Atualizar dependências**, o sistema adiciona as CMDB dependências.
- Para planos de continuidade de negócios, a coluna Origem é renomeada para **Origem primária** após um upgrade. Quando você seleciona o botão de ação **Atualizar dependências**, o sistema adiciona as dependências CMDB e AIN. Para manter a compatibilidade com as versões anteriores, o administrador GCN pode configurar as origens e manter somente a dependência ascendente da AIN e as dependências descendentes da AIN como origens na configuração de atualização.
- Para eventos e exercícios, quando você seleciona o botão de ação **Atualizar dependências**, o sistema adiciona as dependências CMDB, AIN e Planejamento de continuidade de negócio (PCN) após um upgrade. Para manter a compatibilidade com as versões anteriores, o administrador GCN pode configurar as origens e manter somente a dependência ascendente de AIN e as dependências descendentes de AIN como origens na configuração de atualização.

Novidades da versão Washington DC

Schedule an auto-update of the dependencies

Atualize os CMDB ativos e dependências na análise do impacto nos negócios. Os administradores GCN podem configurar o módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto para iniciar uma atualização automática ou para acionar um processo de revisão manual. Os administradores podem habilitar o trabalho programado para monitorar as dependências continuamente e enviar as notificações por e-mail.

Schedule an auto-update of the related assets

Atualize os CMDB ativos e dependências no plano de continuidade de negócio. Os administradores GCN podem configurar o módulo de configuração Atualização de dependência de planejamento para iniciar uma atualização automática ou acionar um processo de revisão manual. As dependências são buscadas de diferentes fontes, como uma dependência ascendente de AIN, dependências descendentes de BIA e CMDB. Os administradores podem habilitar o trabalho programado para monitorar as dependências continuamente e enviar as notificações por e-mail.

Adding the dependencies of the impacted assets

Atualize os CMDB ativos e dependências em um evento. Os administradores GCN podem configurar o módulo de configuração de origem de dependência de evento para iniciar uma atualização automática ou para acionar um processo de revisão manual. As dependências são buscadas de diferentes fontes, como uma dependência ascendente de AIN, dependências descendentes de AIN, CMDB, ativos primários do plano e ativos relacionados ao plano.

Mudanças na IU

Configure the Impact analysis dependency update configuration record

Configure o módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto para importar as atualizações de dependência de análise de impacto.

Configure the Planning dependency update configuration record

Configure o módulo de configuração Atualização de dependência de planejamento para importar as atualizações de dependência de planejamento.

Configure the Event dependency source configuration record

Configure as origens para buscar as dependências de evento no módulo de configuração de origem de dependência de evento.

Format the PDF templates for BIAs, BCPs, and Events

Use o modelo de plano de continuidade de negócio aprimorado (padrão) para gerar os PDFs dos planos de continuidade de negócio. O modelo oferece aprimoramentos de IU, como suporte para imagens grandes, tabelas grandes, espaçamento aprimorado e alinhamentos apropriados.

Informações de ativação

Instale Business Continuity Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Notas de versão do recurso comum Governança, risco e conformidade

A aplicação ServiceNow® Governança, risco e conformidade (GRC) permite que uma organização continue fornecendo seus serviços de negócios durante eventos operacionais adversos, como pandemia, clima extremo ou invasão. Governança, risco e conformidade foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

GRC destaques para a versão Washington DC

- Atribua tarefas de correção usando sugestões fornecidas pelo sistema para correção e possíveis designados no campo **Atribuído a**.
- Atualize um problema se você tiver a função de gerenciador de problemas, a função de grupo do gerenciador de problemas, a função de Atribuído a ou a função de grupo de atribuição.

Para obter mais informações, consulte [Governance, Risk, and Compliance](#) .



Importante:

GRC está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Recomendações geradas pelo sistema para Espaço gestão de problemas

- Use recomendações geradas pelo sistema para uma tarefa de correção que esteja relacionada a um problema. As respostas do usuário são registradas no histórico de ações da tarefa de correção.
- Use recomendações geradas pelo sistema que são listadas na guia **Detalhes** de um problema. Você pode consultar as três principais recomendações ao atribuir um problema no campo **Atribuído a**.

Mudanças na IU

Aprimoramentos de problemas no Espaço

A seção Ações recomendadas é adicionada à barra lateral da página Problemas Espaço.

Alterado nesta versão

Privilégios de gestão de problemas

- Para gerenciar um problema, os mesmos níveis de privilégios são atribuídos ao gerente GRC e ao usuário GRC. Se você tiver a função de gerente GRC], a função de usuário GRC, a função de Usuário comercial ou a função de Usuário de negócios Lite, poderá criar um problema.
- Crie ou atualize uma tarefa de correção se você for uma persona do problema ou se a tarefa de correção for atribuída a você.

Informações de ativação

Instale GRC solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Notas de versão Compliance Case Management

A aplicação ServiceNow® Compliance Case Management ajuda a relatar, investigar e resolver casos de conformidade, como reclamações ou violações. A aplicação também permite que você faça uma solicitação de conformidade, como uma modificação de política, esclarecimento ou consulta, e faça com que ela seja tratada pela equipe de conformidade. Compliance Case Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Compliance Case Management destaques para a versão Washington DC

- Crie relatórios em PDF (Portable Document Format, formato de documento portátil) que usam os dados de casos ou solicitações de conformidade.
- Comunique-se com várias partes interessadas com a funcionalidade de e-mail de composição no caso de conformidade e nas páginas de registro de solicitação.
- Permita que os gerentes de caso gerenciem o escopo de uma ou várias áreas afetadas e relacionadas.

Para obter mais informações, consulte [Compliance Case Management](#).

i Importante:

Compliance Case Management está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Export a report to PDF

Crie relatórios em PDF para casos ou solicitações de conformidade usando modelos predefinidos para que as partes interessadas que podem não ter acesso à aplicação ainda possam acessar os dados. Compartilhar informações vitais por e-mail se torna mais rápido com relatórios em PDF e permite a colaboração com equipes de auditoria, parceiros ou comitês internos sem a necessidade de acesso ao aplicativo. Os relatórios em PDF servem como relatórios off-line. Eles podem fornecer a flexibilidade para apresentar dados abrangentes em um formato resumido e legível. Você pode selecionar um modelo predefinido ou criar um modelo de documento personalizado para gerar relatórios.

Compose emails in GRC: Compliance Case Management

Redija e envie e-mails para casos de conformidade e solicitações usando a aplicação GRC: Compliance Case Management para se comunicar com diferentes partes interessadas dentro ou fora da organização.

Aprimorar a experiência do usuário na gestão de várias áreas afetadas e relacionadas

Adicione e gerencie várias áreas afetadas e relacionadas em um caso de conformidade com mais eficiência. Você pode usar uma caixa de diálogo unificada selecionando o botão **Adicionar**. Ao usar este botão, você pode eliminar ações repetitivas e reduzir o tempo gasto navegando entre telas diferentes. Ao selecionar as áreas afetadas e relacionadas, você obtém visibilidade do registro de caso de conformidade em segundo plano e pode fazer seleções informadas com base nos detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte [Add an impacted area to a compliance case !\[\]\(10f8862fc183b400327470ea85afe9ae_img.jpg\)](#) e [Add a related area to a compliance case !\[\]\(4ba8d838a2aa5445d51c9dee78fcb0cc_img.jpg\)](#).

Remover várias áreas afetadas e relacionadas

Exclua uma ou várias áreas afetadas e relacionadas usando o botão **Remover** que foi adicionado ao formulário de caso de conformidade. Você pode excluir áreas afetadas e relacionadas de forma mais conveniente sem navegar por vários menus ou seções.

Mudanças na IU

Lista relacionada de tarefas de caso

A guia **Tarefas** de caso no formulário de caso de conformidade foi renomeada como **Tarefas de ação**.

Removido nesta versão

- O botão **Novo** nas áreas Afetado e Relacionado no formulário de Caso de conformidade foi removido e substituído pelo botão **Adicionar**.

Informações de ativação

Instale Compliance Case Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(5abce1a84a655b073239ab33e1199487_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(639c696bd25d6fc2a5b70c1771576fc9_img.jpg\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Policy and Compliance Management

Para usar o Compliance Case Management, você deve integrar Compliance Workspace com a aplicação Policy and Compliance Management.

GRC Compliance Workspace

Use a aplicação Compliance Workspace para registrar, gerenciar e investigar casos de conformidade usando Compliance Case Management.

Notas de versão Continuous Authorization and Monitoring

A aplicação ServiceNow® Continuous Authorization and Monitoring fornece uma abordagem padronizada para definir um pacote de autorização e percorrer as sete fases do NIST Risk Management Framework (RMF). Continuous Authorization and Monitoring foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Continuous Authorization and Monitoring destaques para a versão Washington DC

- Habilite a gestão de controles em um nível granular que está no nível de requisitos de controle, que são enviados pelo sistema de base para controles pertencentes ao NIST 800-53 revisão 5.
- Defina requisitos em um nível de objetivo de controle que permita o detalhamento do controle e crie requisitos de controle automaticamente, que também podem ser certificados individualmente.
- Crie controles híbridos herdando os requisitos de controle parcialmente e implementando automaticamente o restante dos requisitos.
- Habilite o teste do controle com base nos procedimentos de avaliação, conforme definido pelo NIST 800-53A.

Consulte [Noções básicas sobre autorização e monitoramento contínuos](#) para obter mais informações.

i Importante:

Continuous Authorization and Monitoring está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Gerenciamento de controles em um nível granular

Configure um requisito de controle no nível de objetivo de controle com base na Estrutura de gestão de riscos do NIST 800-53 para avaliar o controle em um nível granular. Você também pode obter certificações no nível de requisito enquanto o controle passa para o estado Atestar no fluxo de trabalho. Você pode monitorar e rastrear o controle de forma eficaz e identificar claramente os requisitos específicos que não estão em conformidade, o que faz com que o controle esteja fora de conformidade.

Set up baseline controls to generate controls and implement requirements

Crie um controle que seja implementado como um controle herdado em parte e como um controle específico do sistema em parte, o que ajuda a adotar requisitos parciais de um provedor de controle comum. Você também pode herdar um ou mais requisitos fornecidos por um provedor de controle comum.

Capacidade de ter procedimentos de avaliação baseados no NIST 800-53A

Determine a eficácia do controle com base na eficácia do procedimento de avaliação individual. Você pode personalizar os procedimentos de avaliação em modelos de teste e marcá-los como Eficaz, Ineficaz ou Não aplicável.

Novas listas relacionadas na exibição do CAM do objetivo de controle e dos formulários de controle

Use a exibição CAM do formulário de objetivo de controle que tem todos os requisitos de objetivo de controle do NIST 800-53 revisão 5. Da mesma forma, a exibição CAM do formulário

de controle tem todos os requisitos gerados para o controle na lista relacionada de requisitos de controle .

Alterado nesta versão

Gerando planos de procedimento de avaliação para um plano de testes [↗](#)

A seção **Teste de controle** do formulário de modelo de teste é atualizada com campos adicionais, como Examinar, Entrevista e Teste, que extraem diretrizes de teste de controle do NIST.

Determine control effectiveness of a control test [↗](#)

Novos campos adicionais, como Examinar, Entrevista e Teste, são adicionados ao plano de testes e aos formulários de teste de controle para testar a eficácia do controle.

Declaração de implementação de documento para um controle [↗](#)

O formulário de controle agora tem um novo campo chamado Declaração de implementação, que é necessário antes de mover o controle para o estado Avaliação.

Campo de discussão nos formulários de objetivo de controle e controle [↗](#)

Com base nos controles 800-53, o conteúdo de discussão fornecido pelo NIST para cada controle é enviado pelo sistema de base no nível de objetivo do controle, que também é atualizado no formulário de controle quando o controle é criado.

Informações de ativação

Instale Continuous Authorization and Monitoring solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#) .

Notas de versão Operational Resilience

A aplicação ServiceNow® Operational Resilience permite que uma organização continue fornecendo seus serviços de negócios durante eventos operacionais adversos, como pandemia, clima extremo ou invasão. Operational Resilience foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Operational Resilience destaques para a versão Washington DC

- Rastreie a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva da continuidade das operações.
- Rastreie a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva do risco operacional e da conformidade.
- Exiba relatórios de acordo com a persona na página inicial da aplicação Operational Resilience.
- Preencha automaticamente os mapeamentos de dependência para os serviços de negócios com base nos relacionamentos de dados de origem no Configuration Management Database (CMDB).
- Preencha automaticamente os mapeamentos de dependência dos serviços de negócios com base nos relacionamentos de dados de origem na avaliação de impacto nos negócios (AIN).

Para obter mais informações, consulte [Operational Resilience](#) [↗](#) .

i Importante:

Operational Resilience está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Roles installed with Operational Resilience [↗](#)

Para rastrear a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva da continuidade das operações, use o novo conjunto de funções criado para os usuários profissionais Business Continuity Management (BCM). Para rastrear a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva da continuidade das operações, use o novo conjunto de funções criado para os usuários profissionais Integrated Risk Management (IRM).

Exiba relatórios de acordo com a persona com diferentes funções. Relatórios separados são exibidos para os usuários GCN Professional e IRM Professional na página inicial da aplicação Operational Resilience.

Fetching dependencies from the CMDB and BIA [↗](#)

Preencha automaticamente os mapeamentos de dependência para os serviços de negócios com base nos relacionamentos de dados de origem no CMDB e na AIN.

Informações de ativação

Instale Operational Resilience solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

GRC Advanced Risk [↗](#)

Use Advanced Risk Avaliação para criar uma plataforma de risco integrada. Esta plataforma integrada oferece suporte a vários tipos de metodologias de avaliação de risco. Ele permite que você integre a avaliação de risco como parte de seu processo geral de tomada de decisão. Para saber mais sobre a aplicação Advanced Risk, consulte [Avaliação de risco avançada](#) [↗](#).

GRC Business Continuity Management [↗](#)

Use a aplicação GCN para reduzir as interrupções e continuar a entregar os produtos e serviços em um nível aceitável. Ele permite que você responda, reaja e se recupere de interrupções rapidamente. Para saber mais sobre a aplicação GCN, consulte [Configuração da aplicação Business Continuity Management](#) [↗](#).

Data Relationships Framework [↗](#)

Use a aplicação [Data Relationships Framework](#) [↗](#) para buscar as dependências do CMDB.

GRC Policy and Compliance Management [↗](#)

Monitore os controles associados às suas entidades e publique seus relatórios no painel. Para saber mais sobre os controles e a aplicação GRC: Policy and Compliance Management, consulte [Gerenciar controles](#) [↗](#).

GRC Risk Management [↗](#)

Monitore os riscos associados às suas entidades e publique seus relatórios no painel. Para saber mais sobre os riscos e a aplicação Gestão de riscos, consulte [Como usar o Risk Management](#) [↗](#).

Notas de versão Policy and Compliance Management

A aplicação ServiceNow® GRC: Policy and Compliance Management fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno que são mapeados de forma cruzada para regulamentações externas e parâmetros de comparação. GRC: Policy and Compliance Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

GRC: Policy and Compliance Management destaques para a versão Washington DC

- Revise suas políticas e atualize o texto da política periodicamente integrando com Google Drive. Use a criação de política e o recurso de limite de segurança para permitir que os proprietários e revisores de política colaborem, revisem e redlinem as políticas.
- Defina a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política. Defina os níveis de aprovação e as regras com base em diferentes condições dinâmicas, como tipo de política, tabela de origem, estado e condições de filtro.

Para obter mais informações, consulte [Policy and Compliance Management](#).

i Importante:

GRC: Policy and Compliance Management está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Autoria de política usando Google Drive

Monitore e revise as políticas da sua organização em intervalos regulares para manter sua relevância e conformidade. Usando Google Drive, os proprietários, revisores e aprovadores de sua política podem criar, modificar e manter diferentes versões de um texto de política e, assim, manter seu histórico. Esses usuários também podem colaborar nos processos de rascunho e revisão da política. O texto da política é atualizado automaticamente. O texto pode ser copiado de um documento para o campo **Texto da política** em HTML e, em seguida, pode ser convertido para um formato PDF posteriormente.

Set up dynamic approval configuration on a policy record

Defina a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política. Defina os níveis de aprovações para condições dinâmicas, como tipo de política, estado e proprietário no registro de configuração de aprovação. Crie uma regra de aprovação para cada nível de aprovação selecionando um tipo de aprovador, uma tabela de origem e uma condição de filtro. Você também pode definir a configuração de aprovação dinâmica em uma política que tenha o limite de segurança habilitado.

Alterado nesta versão

Aprimoramentos de desempenho no processamento de trabalhos do indicador

Para oferecer suporte a recursos de processamento paralelo, duas filas personalizadas adicionais foram introduzidas. Uma é a Fila de dados do indicador para processar indicadores e a outra é a Fila de dados de suporte para lidar com eventos relacionados a atualizações de controle, risco e problema. Um novo trabalho é introduzido para coletar dados de suporte, o que ajuda significativamente a melhorar os processos de manipulação de dados.

Novos campos foram introduzidos no formulário de modelo de indicador para oferecer suporte à amostragem percentual. Para simplificar a manipulação de dados, o sistema de armazenamento de dados é atualizado com o

armazenamento de dados de amostra no formato JSON. Esta nova abordagem permite um armazenamento mais estruturado e eficiente, aprimorando o processo de recuperação e análise de dados. O campo **Duração da data de vencimento (dias)** é adicionado ao modelo de indicador e aos formulários de indicador para capturar a data de vencimento da tarefa do indicador. Com base nessa data de vencimento, os responsáveis pela tarefa do indicador recebem e-mails de lembrete.

Informações de ativação

Instale GRC: Policy and Compliance Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Requisitos do navegador

GRC: Policy and Compliance Management requer a versão pública mais recente e duas versões anteriores dos seguintes navegadores:

- Google Chrome
- Firefox e Firefox Versão de suporte estendido (ESR)
- Microsoft Edge Chromium
- Safari 12.0 e versões posteriores

Notas de versão Privacy Management

A aplicação ServiceNow® Privacy Management permite que você gerencie os riscos de privacidade e a conformidade da sua organização para proteger seus clientes, funcionários e fornecedores. Privacy Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Privacy Management destaques para a versão Washington DC

- Use a aplicação Gestão de casos de privacidade para relatar e gerenciar violações de privacidade e reclamações.
- Utilize a integração [Gestão de casos de privacidade para RadarFirst para automatizar a avaliação de risco de incidente de privacidade e obter rapidamente obrigações de notificação claras e acionáveis.
- Consulte o campo **Domínio funcional** que é definido automaticamente como **Privacidade** quando os usuários com funções de privacidade trabalham em formulários, como atividades de processamento, controles e assim por diante.

Para obter mais informações, consulte [Exploring Privacy Management](#).

i Importante:

Privacy Management está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Privacy Case Management

Use a aplicação Gestão de casos de privacidade que permite relatar e gerenciar violações de privacidade e reclamações. A solução permite a gestão eficiente de violações de privacidade e

reclamações por meio da colaboração com várias equipes que ajudam na investigação da causa raiz e dos principais detalhes da violação relatada.

Gestão de casos de privacidade integração para RadarFirst

Utilize a integração [Gestão de casos de privacidade para RadarFirst para automatizar a avaliação de risco de incidente de privacidade e obter rapidamente obrigações de notificação claras e acionáveis. Qualquer violação de dados deve ser avaliada pela equipe de privacidade para entender se há alguma obrigação de notificação regulatória e relatar o incidente ao regulador dentro do tempo prescrito. RadarFirst ajuda a entender as obrigações de notificação regulatória associadas à violação.

Domínio funcional

Separe, associe e exiba dados relacionados a um domínio funcional de privacidade usando o campo **Domínio funcional**. O campo **Domínio funcional** está disponível em formulários como Entidade, Controle, Objetivo de controle, Política, Documento de autoridade, Citação, Tipo de entidade, Classe de entidade, Problemas e assim por diante. Ao utilizar a **funcionalidade de campo de domínio funcional**, a necessidade de especificar referência de conteúdo com privacidade em documentos de autoridade e políticas foi removida.

Informações de ativação

Instale Privacy Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(ec9132f1d27c8919987d92907322654d_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(9db1a20e6fdae9c15975d240125424df_img.jpg\)](#).

Notas de versão Gestão de mudanças regulatórias

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças regulatórias permite que você verifique as próximas mudanças regulatórias, avalie seu impacto e implemente mudanças relacionadas a risco e conformidade. Gestão de mudanças regulatórias foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de mudanças regulatórias destaques para a versão Washington DC

- Crie alertas regulatórios manualmente no Espaço.
- Use o modelo de importação baseado em Excel para importar os alertas em massa para a aplicação Gestão de mudanças regulatórias.

Para obter mais informações, consulte [Regulatory Change Management !\[\]\(fe3aebe81acea8d45108cd2768939da7_img.jpg\)](#).

Importante:

Gestão de mudanças regulatórias está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Create the regulatory event alerts manually

Crie os alertas de evento regulatório manualmente no Espaço para que eles possam ser roteados para os especialistas corretos no assunto para análise posterior.

Import the regulatory event alerts in bulk

Preencha o Espaço com seus próprios alertas de evento regulatório. Você pode importar os alertas em massa na aplicação Gestão de mudanças regulatórias. Use o modelo de importação baseado em Excel que é formatado, organizado e preenchido com valores de dados para importar os alertas.

Informações de ativação

Instale Gestão de mudanças regulatórias solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Notas de versão Gestão de risco de terceiros

A aplicação ServiceNow® TPRM fornece um processo centralizado para gerenciar seu portfólio de terceiros, avaliar e pontuar o risco e executar correção. TPRM foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de risco de terceiros destaques para a versão Washington DC

- Automatize as avaliações com o recurso de gestão orientada por eventos.
- Usar terceiros encerrados para novas solicitações de diligência prévia para integração.
- Exiba novos relatórios no painel de gestão de diligência prévia.
- Rastreie e verifique uma atividade gerenciada.
- Use o novo conteúdo do questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) disponível para 2021, 2022, 2023 e 2024.
- Adicione questionários a avaliações de risco de terceiros com base nas classificações finais calculadas no questionário de IRQ, na avaliação de IRQ ou no nível de compromisso.

Para obter mais informações, consulte [Third-party Risk Management](#).

Importante:

Gestão de risco de terceiros está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Event-driven management — automate assessment processes

Configure as regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documento para compromissos e terceiros usando o recurso de gerenciamento orientado por evento. Para compromissos e terceiros que atendem aos critérios definidos, você especifica a programação e os modelos de solicitação de documento e questionário. Você pode automatizar todos os tipos de avaliação, exceto a integração.

Novo grupo de usuários: Atribuidores de solicitação de diligência prévia

Permita que cada membro do grupo de atribuidores de solicitações de diligência prévia receba uma notificação por e-mail das novas solicitações de diligência prévia. Para solicitações no estado **Novo** ou **Não atribuído**, o proprietário ainda não foi especificado. Qualquer membro do grupo pode atribuir o proprietário.

Novos relatórios no painel de gestão de diligência prévia

Use os relatórios de gestão de due diligence, como um gerenciador de risco de terceiros ou avaliador, para rastrear, priorizar e gerenciar suas responsabilidades.

Como rastrear uma atividade gerenciada

Exiba atividades gerenciadas na tabela de atividades de análise de uso para fins de rastreamento e verificação na aplicação Gestão de risco de terceiros.

Novo conteúdo do questionário de coleta de informações padronizadas (SIG)

Use os modelos SIG atualizados para 2024, 2023, 2022 e 2021 após a atualização para o GRC: SIG Questionnaire Integration versão 18.x como parte da aplicação Gestão de risco de terceiros.

Alterado nesta versão

Os terceiros encerrados agora estão disponíveis para novas solicitações de DD para integração

Agora você pode reativar um terceiro que esteja no status **Encerrado**. Você pode selecionar um terceiro encerrado ao criar solicitações de diligência prévia para integrar novos compromissos. Se essa solicitação for aceita e encerrada, o status do terceiro será alterado para **Ativo**.

Nova propriedade [sn_svdpr.allow_assessor_edit] da função de avaliador de risco de terceiros

A configuração padrão da propriedade [sn_svdpr.allow_assessor_edit] permite que os avaliadores de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] respondam a perguntas ou modifiquem respostas em questionários de terceiros. Para obter instruções sobre como definir esta propriedade, consulte [Configure TPRM properties](#) .

Nova função [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]

A nova função [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] pode criar e editar modelos de questionário e contém todas as permissões das funções [vendor_risk_manager] e [assessment_admin]. As permissões para criar e editar modelos de questionário foram removidas de [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]. Consulte [Roles in Third-party Risk Management](#) .

Nova opção ativa

A nova opção Ativa permite que os gerentes de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ativem ou desativem uma regra de envio de avaliação baseada em camadas. Quando todas as regras estão desativadas, as avaliações de risco do terceiro não são geradas automaticamente pelas mudanças de camada. Para obter mais informações, consulte [Create an automated risk assessment when the assigned risk tier changes—Legacy process](#) .

TBD

Agora você pode adicionar questionários a avaliações de risco de terceiros com base nas classificações finais calculadas no questionário de IRQ, na avaliação de IRQ ou no nível de compromisso. Isso é uma adição ao recurso existente para adicionar os questionários às avaliações de risco de terceiros no fluxo de trabalho de diligência prévia com base nas respostas do questionário de IRQ. O nível no qual a classificação é calculada pode ser configurado.

Informações de ativação

Instale TPRM solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Testes de início rápido para TPRM.  Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se TPRM funciona conforme o esperado. Se você personalizou TPRM, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

GRC Risk Management

Use o Gestão de riscos com a aplicação ServiceNow® Advanced Risk para identificar e monitorar riscos de alto impacto, melhorar sua tomada de decisão baseada em risco e reduzir o tempo de reação de dias para minutos.

Espaço de risco do GRC

A aplicação Risk Workspace com a ServiceNow® Advanced Risk fornece uma experiência do usuário simplificada com uma exibição de painel único para todas as suas atividades relacionadas a risco.

Notas de versão Healthcare and Life Sciences

Healthcare and Life Sciences tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

A aplicação ServiceNow® Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas simplifica as operações de saúde com processos automatizados. Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas destaques para a versão Washington DC

- Utilize os recursos aprimorados do aplicativo EMR Help para que os solicitantes criem casos de HCLS (Saúde e Ciências Biológicas).
- Use o alinhamento de dados aprimorado no modelo de dados Healthcare and Life Sciences.
- Aproveite o resumo de caso automatizado usando os recursos de IA generativa do Now Assist.

Para obter mais informações, consulte [Exploring Healthcare and Life Sciences Service Management Core !\[\]\(faf942dc3e59ce8eb64b4ac481eca7e0_img.jpg\)](#).



Importante:

Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas para Washington DC

Durante a atualização para Washington DC, a tabela primária do produto vendido na área da saúde [sn_hcls_sold_product] muda para o item-base de instalação [sn_install_base_item] para as seguintes tabelas:

- Plano de membro [sn_hcls_member_plan]
- Medicação [sn_hcls_medication]
- Imunização [sn_hcls_immunization]
- Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]
- Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]

Além disso, as tabelas a seguir tiveram suas tabelas primárias removidas e são autônomas:

- Organização de saúde [sn_hcls_organization]
- Local de assistência médica [sn_hcls_location]
- Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility]

Essa correção permite que os clientes usem as organizações e as tabelas de local para um conjunto mais amplo de casos de uso.

Os dados existentes são migrados da seguinte maneira para que a funcionalidade existente não seja afetada:

1. Referência do campo de local em sn_hcls_immunization atualizada para usar cmn_location.
2. Todos os dados são movidos das tabelas Produto vendido na assistência médica para Item-base de instalação.
3. As linhas no item-base de instalação afetado são preenchidas com base no valor de source_task do produto de assistência médica vendido.
4. O estado de sn_hcls_enrolled_program e sn_hcls_enrolled_program_service são copiados de hcls_state.
5. Todos os dados são movidos para as tabelas autônomas de Organização de assistência médica, Local de assistência médica e Local do médico.
 - a. O script cria registros na tabela Local de negócios para registros existentes na tabela Organização de saúde para formar uma referência 1:1.
 - b. Os registros que se referem a uma organização de serviço são atualizados com uma referência ao local de negócios apropriado.
 - c. Qualquer médico que tenha um registro no local do médico terá um registro criado na tabela Membro da organização de serviço com o local de negócios apropriado.
 - d. Os registros que contêm dados de local de saúde conterão a organização de serviço primária desse local de saúde.

i Nota:

Pode ocorrer um tempo maior para a conclusão da atualização se a instância atualizada tiver um grande número de registros.

Novidades da versão Washington DC

Case summarization using Now Assist

Gere um resumo dos campos selecionados em um registro de caso para entender rapidamente o contexto do caso usando o resumo de caso no Workspace.

Alterado nesta versão

Ajuda do EMR aprimorada para criação de caso de HCLS

A aplicação EMR Help foi aprimorada para fornecer aos solicitantes a capacidade de criar casos de HCLS adicionais. Para obter mais informações sobre a aplicação EMR Help, consulte [Exploring EMR Help](#).

Modelo de dados alinhado ao Customer Service Management (CSM)

As atualizações a seguir foram feitas no modelo de dados para aproveitar os principais recursos do item-base de instalação do CSM para rastrear itens internos e externos:

- As tabelas a seguir agora estendem o item-base de instalação em vez do produto vendido para assistência médica:
 - Plano de membro [sn_hcls_member_plan]
 - Medicação [sn_hcls_medication]
 - Imunização [sn_hcls_immunization]

- Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program]
- Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service]
- Esta atualização afeta as seguintes colunas:
 - O campo hcls_state nas tabelas Programa inscrito e Serviço de programa inscrito foi descontinuado e o campo de estado da tabela Base de instalação será usado daqui para frente. Os dados são movidos do campo hcls_state para o campo de estado.
 - A coluna primária agora se refere ao item-base de instalação primário para garantir que a relação primária-secundária apropriada seja mantida.
 - A coluna source_task nas tabelas Programa inscrito e Serviço de programa inscrito agora é rastreada usando a tabela m:m do item-base de instalação afetado.

Locais e organizações de saúde realinhados para casos de vários setores

- A tabela Organização de assistência médica [sn_hcls_organization] agora é uma tabela autônoma e não estende mais a Organização de serviço.
 - Em alguns casos, as tabelas personalizadas podem ter uma referência a uma empresa/organização de serviço que pode conter o valor de uma organização de saúde. Em cenários em que as colunas personalizadas se referem à organização de serviço e têm dados da organização de assistência médica, entre em contato com o [Now Support](#)  para obter o script de migração.
 - O campo primário agora se refere à organização de saúde.
- A tabela Local de assistência médica [sn_hcls_location] agora é uma tabela autônoma e não estende mais a organização de serviço.
 - Casos de assistência médica, registros de base de instalação e produtos vendidos não podem mais ser criados para locais de assistência médica. Para registros existentes desses tipos, o valor do local de assistência médica é substituído pelo valor da organização de serviço da organização de saúde associada, já que um local de assistência médica está sempre associado a uma organização de saúde.
 - Os dados do campo Service_organization_parent foram clonados para o campo de local primário. O local primário será usado daqui em diante.
 - Os dados do campo primário foram clonados para o campo da organização. A organização será usada daqui em diante.
- A tabela Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility] é uma tabela autônoma e não estende mais o Membro da organização de serviço.
 - Em instâncias em que existe um mapeamento entre um local de saúde e um médico, o mapeamento é atualizado para estar entre a organização de saúde (do local de saúde associado) e esse médico porque o local de assistência médica agora é uma tabela autônoma e não estende mais a tabela de local de negócios.
 - Os dados do campo Service_organization foram clonados para o campo de local. O local será usado daqui em diante.

Removido nesta versão

- A tabela Consumable Model [cmdb_consumable_product_model] foi removida do modelo de dados.

Descontinuações

- A tabela Healthcare Sold Product [sn_hcls_sold_product] foi descontinuada.
- A tabela Plano pagador [sn_hcls_payer_plan] foi descontinuada. Onde esta tabela foi usada anteriormente, a tabela Modelo de seguro médico [sn_ent_medical_insurance_model] será usada daqui para frente.
- A tabela Modelo de produto de medicação [sn_hcls_medication_product] foi descontinuada. Onde esta tabela foi usada anteriormente, a tabela Modelo de medicação [sn_ent_medication_model] será usada daqui para frente.
- A tabela Produto de vacina [sn_hcls_vaccine_product] foi descontinuada. Onde esta tabela foi usada anteriormente, a tabela Modelo de vacinação [sn_ent_vaccination_model] será usada daqui para frente.

Para todas as tabelas obsoletas, os dados do cliente existentes são movidos para as novas tabelas quando ocorre o upgrade. Os registros do conjunto de códigos do tipo Código de **medicamento e Códigodo formulário** serão copiados do conjunto de códigos HCLS para a classificação do modelo ENT. Os registros nas novas tabelas se referem aos registros do tipo de conjunto de códigos na tabela de classificação do modelo ENT.

Informações de ativação

Instale Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Customer Service Management

A aplicação ServiceNow® Customer Service Management (CSM) fornece a base para a aplicação Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas. Você pode aproveitar toda a funcionalidade da aplicação [ServiceNow® Customer Service Management (CSM) em Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas.

Notas de versão EMR Help

A aplicação ServiceNow® EMR Help simplifica e agiliza o processo de envio de solicitações relacionadas a um sistema de registro médico eletrônico (EMR). EMR Help foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

EMR Help destaques para a versão Washington DC

- Crie casos de saúde diretamente do EMR para agilizar a resolução, aprimorar a eficiência clínica e melhorar os resultados do paciente.
- Exiba rapidamente as informações contextuais da sessão enquanto atende a EMR Help solicitações no espaço para um processo de resolução mais eficiente.
- Revise um resumo das informações da solicitação enviada sem sair do portal EMR Help.

Para obter mais informações, consulte [EMR Help](#).

i Importante:

EMR Help está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Creating requests within your EMR

Use o portal EMR Help para criar casos de saúde sem sair do sistema EMR.

Mudanças na IU

As informações da sessão do EMR agora são exibidas no painel lateral contextual

As informações da sessão do EMR são exibidas no painel lateral contextual dos registros de solicitação gerados no portal de ajuda do EMR.

Guia de informações adicionais no portal EMR Help

Uma guia de informações adicionais somente leitura foi incluída no portal EMR Help para solicitações. Esta guia exibe os detalhes que você enviou para referência.

Alterado nesta versão

EMR Help agora em Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas

Começando com a versão Washington DC, quando você instala Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas, EMR Help também é instalado.

Informações de ativação

Instale EMR Help solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Healthcare and Life Sciences Service Management Core

ServiceNow® Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas é uma aplicação com escopo que fornece o modelo de dados Healthcare and Life Sciences para produtos do setor Healthcare and Life Sciences, espaço para exibir informações do paciente e casos relacionados à saúde e modelos de documento para gerenciar documentos relacionados à saúde.

Notas de versão de hiperautomação e low-code

O Now Platform® tem recursos novos e atualizados de hiperautomação e low code na versão Washington DC.

Notas de versão App Engine Studio

A aplicação ServiceNow® App Engine Studio (AES) permite que criadores de vários níveis de habilidade criem facilmente aplicações que atendem às necessidades imediatas da sua organização. App Engine Studio foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

App Engine Studio destaques para a versão Washington DC

- A partir da AES versão 25.2, use a IA generativa para criar apps a partir de prompts de texto.
- Adicione funções ausentes para espaços mais rapidamente com um novo modal em Workspace Builder.
- Aproveite as vantagens de um tema de construtor padronizado para AES e Workspace Builder.
- Adicionado suporte para Creator Studio funções e solicitações de criação de app em Central de gestão do App Engine (AEMC).

Para obter mais informações, consulte [Build apps using App Engine Studio](#).

i Importante:

App Engine Studio está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Adicione rapidamente as funções necessárias para Workspace Builder

Acesse e defina rapidamente a segurança para espaços que não têm uma Lista de controle de acesso (ACL) por meio de um novo modal. O novo modal Adicionar funções de usuário para continuar permite que você adicione funções e crie automaticamente uma Lista de controle de acesso (ACL) com mais rapidez. Você pode editar as funções no campo **Acesso do usuário** das configurações do espaço.

Adicionado suporte para Creator Studio grupos e funções no AEMC

Os administradores podem rastrear e gerenciar usuários que tenham permissões [Creator Studio usando AEMC.

Adicionado suporte para novo Creator Studio solicitações do app em AEMC

Quando Creator Studio usuários restritos solicitam um novo app, os administradores podem exibir e aprovar ou rejeitar a solicitação em AEMC.

Mudanças na IU

Mudanças de tema atualizadas em AES e Workspace Builder

Alguns temas de identidade visual, layout e cores para alguns construtores em AES e Workspace Builder foram atualizados para apresentar uma interface mais padrão e estilizada.

Informações de ativação

Instale App Engine Studio solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter

informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Controle de Acesso

Trabalhe com controle de acesso e funções para uma aplicação em App Engine Studio.

Construtor de catálogo

Edite os itens do catálogo que você cria em App Engine Studio.

Gestão de mudanças

Controle o ciclo de vida de todas as mudanças com uma abordagem sistemática e facilite as mudanças com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.

Configuration Management Database (CMDB)

Crie representações lógicas de ativos, serviços e dos relacionamentos entre eles que compõem a infraestrutura da sua organização.

Tabelas de decisão no Workflow Studio

Adicione regras de decisão e use tabelas de decisão para desacoplar a lógica de decisão do código.

Notificações por e-mail

Crie e edite notificações por e-mail que são enviadas automaticamente quando um registro é criado ou atualizado. As notificações por e-mail também são usadas como referência em fluxos ou podem ser acionadas por um evento.

ERP Canvas

Simplifique o uso de dados de ERP (Enterprise Resource Planning) do sistema de registro, como o SAP.

ERP Customization Mining (ERP-CM)

Encontre candidatos de aplicação com dados de ERP personalizados que sejam adequados para substituir a plataforma no Now Platform e trabalhe com as próximas etapas recomendadas.

Flow Designer

Edite os fluxos que você cria em App Engine Studio.

Hub de integração - Importar

Importe dados para tabelas existentes em App Engine Studio.

Mobile App Builder

Adicione experiências móveis em App Engine Studio.

Designer de automação de processos

Edite processos multifuncionais e consolide-os em exibições automatizadas orientadas por tarefas.

Construtor de tabelas

Trabalhe com modelos de dados em formato tabular. Construtor de tabelas é exclusivo para App Engine Studio.

Construtor de IU

Edite as experiências que você cria em App Engine Studio.

Workflow Studio

Integre a criação, a configuração e o monitoramento de fluxos de trabalho em uma experiência de página única.

Workspace Builder

Edite e personalize os espaços internos do App Engine Studio.

Notas de versão do Desenvolvimento delegado

A aplicação ServiceNow® Desenvolvimento delegado permite que usuários designados sem uma função de administrador do sistema desenvolvam ou implantem aplicações na Now Platform. O Desenvolvimento delegado foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Destaques do desenvolvimento delegado para a versão Washington DC

- Simplifique as funções de desenvolvimento delegado usando a capacidade de administrador delegado.
- Remova a necessidade de adicionar funções individuais para usuários que tenham acesso a todos os recursos de Desenvolvimento delegado.

Para obter mais informações, consulte [Delegated development and deployment !\[\]\(642aa997563f9a325b310230bb5078b7_img.jpg\)](#).

Importante:

O Desenvolvimento delegado está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Mudanças na IU

Caixa de seleção de administrador delegado

Uma caixa de seleção de Administrador delegado é adicionada à IU que concede ao usuário todas as funções disponíveis e acesso a todas as permissões de desenvolvedor delegadas quando selecionada.

Informações de ativação

O Desenvolvimento delegado é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão Canvas ERP

A aplicação ServiceNow® Canvas ERP permite que você se conecte ao sistema de registro do ERP (Enterprise Resource Planning), consulte tabelas remotas e crie modelos de dados para usar dados do ERP no Now Platform. Canvas ERP foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Canvas ERP destaques para a versão Washington DC

-
-
-

Para obter mais informações, consulte [ERP Canvas !\[\]\(8aa05b4b06c05d58ddd90cdbf335b307_img.jpg\)](#).

Importante:

Canvas ERP está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Canvas ERP para Washington DC

Novidades da versão Washington DC

Mudanças na IU

Alterado nesta versão

Nova experiência

O novo fornece uma maneira mais eficiente e modernizada de trabalhar. Para obter informações sobre como atualizar, consulte. Observe que ainda é compatível com esta versão.

Removido nesta versão

-
-

Descontinuações

-
-

Informações de ativação

Instale Canvas ERP solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Requisitos adicionais

No momento, o SAP ECC e o S/4 HANA são os únicos sistemas disponíveis que se integram ao Canvas ERP.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

[Build apps using App Engine Studio](#)

AES consome Tabelas remotas como cápsulas de dados do ERP para ajudar você a criar aplicações de baixo código personalizadas e fluxos com base nos candidatos de migração.

[ERP Customization Mining \(ERP-CM\)](#)

Identifique candidatos a aplicação de ERP em seu sistema de registro com dados personalizados para substituir a plataforma usando Now Platform[®] aplicativos de baixo código.

[Remote tables](#)

Tabelas remotas conecte o Now Platform a fontes de terceiros ou a outra instância, para que você possa recuperar dados externos e, opcionalmente, armazená-los em cache na memória.

Notas de versão ERP Customization Mining

O produto ServiceNow[®] ERP Customization Mining (ERP-CM) permite que os consultores e arquitetos do ERP (Enterprise Resource Planning) identifiquem personalizações e recomendem candidatos para mudança de plataforma do sistema ERP para o Now Platform. ERP-CM foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

ERP Customization Mining destaques para a versão Washington DC

-
-
-

i Nota:

No momento, o SAP ECC e o S/4 HANA são os únicos sistemas de registro disponíveis para integração com ERP-CM.

Para obter mais informações, consulte [ERP Customization Mining \(ERP-CM\)](#) .

i Importante:

ERP-CM está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar ERP-CM para Washington DC

Novidades da versão Washington DC

Mudanças na IU

Alterado nesta versão

Nova experiência

O novo fornece uma maneira mais eficiente e modernizada de trabalhar. Para obter informações sobre como atualizar, consulte. Observe que ainda é compatível com esta versão.

Removido nesta versão

-
-

Descontinuações

-
-

Informações de ativação

Instale solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Requisitos adicionais

Requisitos do navegador

Informações de acessibilidade

Informações de localização

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

App Engine Studio

AES O consome tabelas remotas e de extração do sistema do ERP para permitir que você crie aplicações e fluxos de baixo código personalizados com base nos candidatos de migração.

Canvas ERP

Canvas ERP O permite que você simplifique o uso de dados do ERP do sistema de registro, como o SAP. Você também pode criar tabelas de extração no Now Platform para transformar dados e criar modelos de ERP.

Flow Designer

Flow Designer permite que os responsáveis pelo processo usem linguagem natural para automatizar aprovações, tarefas, notificações e operações de registro sem precisar codificar.

Playbooks

Playbooks O permite que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um único processo unificado. Você também pode usar Playbooks para fornecer aos usuários finais uma exibição simplificada e orientada por tarefa do seu processo.

Remote tables

Tabelas remotas conecte o Now Platform a fontes de terceiros ou a outra instância, para que você possa recuperar dados externos e, opcionalmente, armazená-los em cache na memória.

Notas de versão Flow Designer

A aplicação ServiceNow® Flow Designer permite que os responsáveis pelo processo automatizem o trabalho sem precisar codificar e criem fluxos de várias etapas a partir de componentes reutilizáveis. Flow Designer foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Flow Designer destaques para a versão Washington DC

- Crie fluxos de várias etapas com IA generativa.
- Abra Flow Designer de dentro de Workflow Studio.
- Salve fluxos automaticamente conforme você trabalha neles.
- Inicie um fluxo quando Performance Analytics condições forem atendidas.
- Desfaça as mudanças feitas ao editar um fluxo.
- Use a exibição de diagrama de fluxo para adicionar anotações e testar a lógica de fluxo.

Para obter mais informações, consulte [Flow Designer !\[\]\(28f72b996fc97883dfd9d4e8b1b16b4e_img.jpg\)](#).

Novidades da versão Washington DC

Suporte para anotações na exibição de diagramação

Adicione e edite anotações na exibição de diagramação.

Filtragem de conteúdo para detalhes de execução de fluxo

Restrinja o acesso ao conteúdo confidencial nos detalhes de execução do fluxo com uma regra de filtragem de conteúdo.

Create an action input from a step input

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.

Exit Loop flow logic

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".

FDIH Dashboard

Exiba os tempos médio e máximo de execução dos fluxos durante os últimos 14 dias. Use os dados de tendência para identificar os fluxos que estão sendo executados inesperadamente.

Flow generation

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.

Go back to flow logic

Retorne a uma etapa anterior no fluxo para repetir uma sequência de ações.

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.

Salvar fluxos automaticamente ao editar

Flow Designer salva automaticamente os fluxos conforme você trabalha neles. Flow Designer não exibe mais um botão **Salvar** enquanto você edita um fluxo.

Skip Iteration flow logic

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".

Testar o suporte na exibição de diagramação

Adicionar e configurar a lógica de fluxo de teste na exibição de diagramação.

Suporte para desfazer e refazer

Desfaça as mudanças feitas ao editar um fluxo. Refaça as mudanças que você desfez. Flow Designer rastreia somente as mudanças enquanto você está editando um fluxo.

Preferência do usuário para exibição padrão do Flow Designer

Defina a exibição de diagrama de fluxo como a exibição padrão Flow Designer.

Mudanças na IU

Fluxos abertos em um estado somente leitura

Os fluxos são abertos em um estado somente leitura para serem protegidos contra mudanças acidentais. Os autores de fluxo podem usar a opção Editar quando quiserem mudar um fluxo.

Destacar entradas obrigatórias

Flow Designer realça ações que têm entradas obrigatórias vazias.

Salvar opção de fluxo movida

O botão **Salvar** foi removido da tela Flow Designer. Ao terminar de trabalhar em um fluxo, você pode fechar o navegador ou a guia de fluxo.

Opções de desfazer e refazer [↗](#)

Adicionadas as opções Desfazer e Refazer à tela Flow Designer ao editar um fluxo.

User preferences for flows [↗](#)

As preferências de fluxo foram renomeadas para Preferências do usuário.

Suporte ao Workflow Studio [↗](#)

Flow Designer abre em Workflow Studio.

Informações de ativação

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

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.

Hub de integração [↗](#)

Automatize tarefas de integração usando ServiceNow componentes para ServiceNow® Flow Designer ou 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.

Now Assist

Use recomendações de IA para selecionar o próximo componente no fluxo. O sistema gera recomendações com base na posição atual no fluxo e nos nomes de componente de fluxo listados anteriormente.

Designer de automação de processos [↗](#)

ServiceNow® Playbooks O permite que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um único processo unificado. Você também pode usar Playbooks para fornecer aos usuários finais uma exibição simplificada e orientada por tarefa do seu processo.

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.

Notas de versão IntegrationHub

A aplicação ServiceNow® IntegrationHub estende os recursos de automação de fluxo de trabalho ServiceNow® Flow Designer, permitindo que você integre os dados da sua instância com dados em sistemas externos. IntegrationHub foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

IntegrationHub destaques para a versão Washington DC

- Simplifique suas integrações do Stream Connect usando a replicação de mensagens do Stream Connect para replicar dados do seu ambiente local Apache Kafka.
- Use a etapa OpenAPI aprimorada para integração com serviços Web REST de terceiros.
- Autentique o tipo de concessão de credencial do cliente OAuth com o servidor de autorização no local e integre-o ao servidor de recursos correspondente após a autenticação bem-sucedida.
- Use o recurso de assinatura de código que foi aprimorado com a inspeção de chamador em várias camadas de registros na pilha de chamadas a serem assinadas antes de ir para a fila do ECC.

Para obter mais informações, consulte [Integration Hub](#).

Novidades da versão Washington DC

Aprimoramentos do Stream Connect para Apache Kafka

- Use a Replicação de mensagem do Stream Connect para replicar dados entre o ambiente local Apache Kafka e ServiceNow. Com a Replicação de mensagens do Stream Connect, você não precisa mais de um replicador de terceiros e pode gerenciar replicações de mensagens da sua instância ServiceNow.
- Use a Replicação de mensagem do Stream Connect para habilitar um MID Server para criar os certificados de acesso necessários para se conectar ao Serviço de envio de mensagens Hermes. O MID Server pode gerar automaticamente os certificados necessários, portanto, você não precisa configurá-los manualmente.
- Envie mensagens com uma [etapa do Produtor do Kafka](#) atualizada. Selecione um tópico em uma lista suspensa e configure valores para o cabeçalho da mensagem.

OAuth 2.0 credentials

Conecte-se a um servidor de autorização OAuth de terceiros no local que resida atrás de um firewall por meio de um MID Server que envia a solicitação de um token OAuth em nome da sua instância ServiceNow. Você pode usar esta funcionalidade ao criar um registro de aplicação para um provedor OAuth de terceiros e, no formulário, definir o Tipo de concessão como Credenciais do cliente.

Maior segurança na assinatura de código com inspeção de chamador em várias camadas

O recurso de assinatura de código foi aprimorado com a inspeção de registros de chamador em várias camadas. Várias camadas podem chamar umas às outras antes que um registro ou entidade possa atualizar a tabela da fila do ECC. Agora, cada camada deve ter um certificado válido e ser validada antes que o MID Server acesse o registro ou a entidade. A plataforma ServiceNow fornece uma propriedade que permite inspecionar três camadas do solicitante por padrão.

Alterado nesta versão

Abrir melhorias de etapa de API

A etapa OpenAPI tem várias melhorias. Agora você pode:

- Salve a resposta da solicitação como um registro de anexo.
- Configure uma política de nova tentativa para tentar novamente uma solicitação se a anterior falhar ou encontrar algum problema.

- Sincronize entradas e saídas de etapa com entradas e saídas de ação. Edite as saídas da etapa, se necessário.
- Modifique o caminho do recurso, os métodos HTTP, os parâmetros de consulta e os cabeçalhos de uma solicitação.
- Adicione ou remova o mapeamento de erro para uma ação ao redefinir as entradas e saídas da ação.
- Use as propriedades do objeto de esquema *oneOf* e *anyOf* no esquema.

Inspeção de solicitante em várias camadas de registros que vão para a fila do ECC

Anteriormente, havia uma inspeção de camada única de registros ou entidades que entravam na fila do ECC. Agora, várias camadas que chamam uma à outra devem ter um certificado válido e ser validadas antes que o registro entre na fila do ECC. Por padrão, você pode oferecer suporte à inspeção de três camadas.

Descontinuações

Começando com a versão [Washington DC, [OpenAPI support in the REST step](#)] está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará a ser compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na Now Support Base de conhecimento.

Informações de ativação

IntegrationHub está incluído em Mecanismo de automação e está disponível com a ativação de um pacote de assinatura Mecanismo de automação. Para obter detalhes, consulte <https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html>.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Flow Designer

Flow Designer permite que os responsáveis pelo 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.

Build apps using App Engine Studio

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

MID Server

O Servidor de Gestão, Instrumentação e Descoberta (MID) é uma aplicação Java que é executada como um serviço [Windows ou daemon UNIX em um servidor em sua 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.

Connections and Credentials

As credenciais e informações de conexão são necessárias para obter acesso a um computador ou dispositivo de rede para ServiceNow® Descoberta, ServiceNow® Mapeamento de serviços ServiceNow® Cloud Management, ou para executar o trabalho usando ServiceNow® Orquestração. Ao adicionar conteúdo para compartilhar no ServiceNow® Site do desenvolvedor ou no ServiceNow® Store, você pode configurar conexões e credenciais relevantes para o seu ambiente sem modificar o conteúdo criado.

Notas de versão das ferramentas para desenvolvedores do Next Experience

A aplicação ServiceNow® Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience fornece suporte para a criação de componentes para rastrear e aprimorar o desempenho e melhorar a produtividade em geral. As ferramentas para desenvolvedores do Next Experience foram aprimoradas e atualizadas na versão Washington DC.

Destaques das ferramentas para desenvolvedores do Next Experience para a versão Washington DC

Expanda a forma como você testa e analisa o desempenho da sua página com uma opção de gravação adicional, exibição na tabela de eventos e perspectiva para exibir dados.

Consulte [Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience](#) para obter mais informações.

Alterado nesta versão

Parar registro automaticamente ao carregar a página

O Profiler pode parar a gravação automaticamente depois que uma página é carregada para testar o desempenho da página.

Exibição de componentes da tabela de eventos

Analise o desempenho da página com eventos agrupados por componentes.

Recolher todas as linhas na tabela de comparação

Encontre diferenças mais rapidamente na exibição de comparação, recolhendo todas as linhas e exibindo somente as linhas com diferenças.

Informações de ativação

Baixe as ferramentas para desenvolvedores do Next Experience na Google Chrome Web Store.

Requisitos do navegador

Baixe as ferramentas para desenvolvedores do Next Experience na Google Chrome Web Store.

Notas de versão Now Assist para Creator

A aplicação ServiceNow® Now Assist para Creator inclui habilidades de IA generativa que podem tornar o desenvolvimento na Now Platform mais eficiente. Now Assist para Creator foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Now Assist para Creator destaques para a versão Washington DC

- Criar aplicações a partir de prompts de texto
- Crie playbooks a partir de instruções de texto.
- Visualize e recrie um contorno de fluxo com Now Assist.

Para obter mais informações, consulte [Now Assist for Creator](#).

i Importante:

Now Assist para Creator está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Now Assist para Creator para Washington DC

Novidades da versão Washington DC

Visualizar e recriar um contorno de fluxo com o Now Assist [↗](#)

Veja uma visualização do contorno do fluxo que Now Assist cria a partir das instruções do texto. Atualize as instruções de texto para recriar o contorno do fluxo.

Criar um contorno de playbook com o Now Assist

A partir da versão 25.2, ative a habilidade de geração de playbook para criar um playbook com atividades de espaço reservado a partir de instruções de texto.

Mudanças na IU

Atualizações para criar um fluxo com o Now Assist [↗](#)

Criar um fluxo com Now Assist agora é uma experiência de página inteira, em vez de apenas uma experiência de caixa de diálogo. Além disso, alguns rótulos de campo foram alterados para melhorar a clareza.

Suporte ao Workflow Studio [↗](#)

Flow Designer abre em Workflow Studio.

Alterado nesta versão

Nova experiência

O novo [Now Assist](#) fornece uma maneira mais eficiente e simplificada de trabalhar. Para obter informações sobre como atualizar, consulte [Como atualizar o Now Assist](#). Observe que [Now Assist](#) ainda é compatível com esta versão.

Removido nesta versão

-
-

Descontinuações

-
-

Informações de ativação

Instale Now Assist para Creator solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Requisitos adicionais

Requisitos do navegador

Informações de acessibilidade

Informações de localização

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.

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.

Hub de integração

Automatize tarefas de integração usando ServiceNow componentes para ServiceNow® Flow Designer ou 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.

Now Assist

Use recomendações de IA para selecionar o próximo componente no fluxo. O sistema gera recomendações com base na posição atual no fluxo e nos nomes de componente de fluxo listados anteriormente.

Designer de automação de processos

ServiceNow® Playbooks O permite que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um único processo unificado. Você também pode usar Playbooks para fornecer aos usuários finais uma exibição simplificada e orientada por tarefa do seu processo.

Playbooks em Workflow Studio notas de versão

O construtor ServiceNow® PlaybooksWorkflow Studio na aplicação playbook [] permite que os proprietários criem processos de fluxo múltiplo em um diagrama ou interface de quadro de tarefas. O construtor Playbooks foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Playbooks destaques para a versão Washington DC

- Os processos agora são chamados de Playbooks no construtor e em Playbook Experience.
- Abrir o construtor Playbooks em [Workflow Studio !\[\]\(39e79a92faddb6446b52e85f72c85198_img.jpg\)](#). Workflow Studio permite que os responsáveis pelo fluxo de trabalho criem, configurem e monitorem playbooks, fluxos, subfluxos, ações e tabelas de decisão em um só lugar.
- [Reinicie !\[\]\(78e636b30d0a5a7aa997da8876eb2931_img.jpg\)](#) todo o playbook ou reinicie a partir de uma atividade ou fase específica.

- Use [entradas dinâmicas](#) para configurar 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 uma resposta de REST API.
- Acione um playbook de qualquer tabela autorizada. Para obter mais informações, consulte a seção [Removido desta versão](#).
- A partir da versão 25.2, use a IA generativa para criar [playbook](#) contornos.

Para obter mais informações, consulte [Exploring Playbooks](#).



Importante:

Playbooks está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Playbooks para Washington DC

Depois de atualizar para Washington DC, atualize as aplicações Playbooks e Workflow Studio na ServiceNow Store.

Novidades da versão Washington DC

Workflow Studio

Crie e gerencie playbooks, fluxos, subfluxos, ações e decisões a partir de um ponto de acesso compartilhado.

Reiniciar

Reinicie todo o playbook ou reinicie a partir de uma atividade ou fase específica.

Função para cancelar um processo

Os administradores podem conceder aos usuários uma nova função que permite cancelar a execução de playbooks sem a função pd_admin ou acesso de gravação ao registro primário.

Executar atividade como um usuário específico

Use o [Flow Designer Propriedade Executar como](#) para determinar a função que executa uma atividade.

Entradas dinâmicas

Use entradas dinâmicas para retornar variáveis em suas atividades para casos de uso, como o envio de uma solicitação de catálogo.

Ativos de automação

Para atividades somente de automação, adicione um subfluxo, fluxo ou ação diretamente à sua atividade em vez de criar uma definição de atividade.

Aprimoramento de exibições de formulário

Exibir e modificar exibições de formulário com Form Builder em uma nova guia Workflow Studio.

A partir da versão 25.2, forneça instruções de texto para criar um playbook com atividades de espaço reservado.

Versão 24.2 do Vancouver

Consulte os recursos do 24.2 no [Vancouver Playbooks notas de versão](#):

- [Atividades de decisão](#)
- [Arquivar processos](#)
- Seletor de campo

Mudanças na IU

Processos

Um processo agora é chamado de playbook durante o tempo de design em Workflow Studio e durante o tempo de execução em Playbook Experience.

Removido nesta versão

- O requisito de licença do gatilho foi removido, permitindo que você use qualquer tabela com direito para acionar um playbook.

Informações de ativação

Embora a interface esteja em Workflow Studio, elas são aplicações ServiceNow Store separadas. Workflow Studio faz parte de Now Platform® e está disponível por padrão. Obtenha a funcionalidade de playbooks mais recente baixando o aplicativo no ServiceNow Store.

Para usar o recurso de geração de playbook em Workflow Studio, atualize para a versão 25.2 e baixe o [Now Assist para Creator](#) aplicação.

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](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Workflow Studio

ServiceNow® Workflow Studio consolida as integrações do Process Automation Designer, Flow Designer, Action Designer, Integration Hub e Decision Builder em um ambiente de design. Crie, configure e monitore todos os seus fluxos de trabalho em uma experiência simplificada.

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.

Playbook Experience

ServiceNow® As experiências do Playbook permitem que você personalize a experiência do usuário do Playbook padrão para interagir com o fluxo de trabalho do processo de negócios desejado.

Robotic Process Automation Notas de versão do (RPA) Hub

A aplicação ServiceNow® RPA Hub permite automação de ponta a ponta para sua organização. RPA Hub foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC. Instale a aplicação RPA Hub versão 8.0.x ou posterior para ativar os seguintes recursos.

RPA Hub destaques para a versão Washington DC

- Use o recurso Automação de tarefa integrada para acionar processos de bot assistidos, também conhecidos como automações assistidas, de ServiceNow formulários, playbooks, espaços e assim por diante.
- Recupere informações confidenciais, como nomes de usuário e senhas, com segurança de vários cofres externos, habilitando o recurso de cofre de credenciais externas em RPA Hub.
- Armazene os logs de uma execução de processo em um formato legível por meio de arquivos simples.
- Novas ações e subfluxos, como **Mudar status da fase do ciclo de vida de uma ação de processo de bot**, **Parar ação de processo** e **Parar** subfluxo de processo, estão disponíveis no Flow Designer que refinam ainda mais a integração de RPA por meio de fluxos, subfluxos e APIs.
- Conector de app universal aprimorado.

Consulte [Hub do Robotic Process Automation \(RPA\)](#) para obter mais informações.

i Importante:

RPA Hub está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar RPA Hub para Washington DC

Certifique-se de atualizar qualquer um dos seguintes MSIs (Microsoft Software Installers) instalados atualmente, baixando as aplicações de RPA:

- Design studio de RPA para desktop
- Robô assistido
- Robô autônomo
- Robô autônomo Agente de login

Para obter mais informações, consulte [Baixar as aplicações de RPA do RPA Hub](#).

As etapas de atualização a seguir são aplicáveis somente ao atualizar de San Diego ou Tokyo para Washington DC.

Com base no número de registros na tabela de arquivos da aplicação, é possível que haja um atraso ao atualizar as aplicações [RPA Hub de Tokyo ou antes de Washington DC.

Antes de atualizar RPA Hub para Washington DC, você deve definir o valor da propriedade do sistema `glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change` como **falso**. Se esta propriedade não existir na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], adicione a propriedade e defina seu valor como falso. Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade, consulte [Add a system property](#).

Depois de atualizar para o Washington DC, as definições do processo de bot mudam para a nova estrutura, que é a configuração do processo de bot.

Embora a configuração do processo de bot não substitua o processo de bot completamente, a maioria dos campos é movida do processo de bot para a configuração do processo de bot. Se você atualizar para a versão Utah sem atualizar o valor da propriedade do sistema, as tabelas não estenderão a tabela Arquivo de aplicações. Para atualizar as

mudanças de tabela manualmente, consulte o artigo [Reestruturação de tabelas do RPA Hub para sys_metadata em Utah](#) na Now Support Base de conhecimento.

Novidades da versão Washington DC

Embedded Task Automation in RPA Hub

Acione processos de bot assistidos, também conhecidos como automações assistidas, a partir dos formulários ServiceNow, playbooks, espaços e assim por diante.

Para acionar este processo de bot do formulário ServiceNow, marque a caixa de seleção **Habilitar automação de tarefa integrada** na seção Acesso de um formulário de processo de bot assistido. Depois de habilitar esta caixa de seleção, duas guias adicionais, Parâmetros de campo de processo e Configuração assistida, estão disponíveis no formulário de Processo de bot. Para obter mais informações sobre o formulário de processo de bot, consulte [Bot Process form in RPA Hub](#).

Na guia Parâmetros de campo do processo, crie parâmetros dinâmicos que são usados no processo de bot. Os parâmetros de campo do processo são usados para definir um valor ou obter o valor de um campo em um formulário específico. Para obter mais informações sobre como criar parâmetros de campo de processo, consulte [Create a process field parameter in RPA Hub](#). Você também pode criar um parâmetro na guia Mapeamentos de parâmetro de campo selecionando o botão **Criar parâmetro** no menu Configurações assistidas. Para obter mais informações, consulte [Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub](#).

No espaço RPA Hub, crie um registro de configuração assistida. Para obter mais informações sobre como criar um registro de configuração assistida, consulte [Create an attended configuration record in RPA Hub](#).

Na guia Mapeamentos de parâmetro de campo, mapeie os campos de formulário para os parâmetros de campo de processo que são usados nas automações. Este processo permite um fluxo de dados fácil durante a execução de um processo de bot. Para obter mais informações sobre parâmetros de campo de mapeamento, consulte [Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub](#).

Ative o registro de configuração assistida para acionar o processo de bot assistido. Para obter mais informações, consulte [Activate an attended configuration record in RPA Hub](#).

Novos componentes para Automação de tarefa integrada

Os quatro novos componentes a seguir foram adicionados à nova seção **Formulários** em Design studio de RPA para desktop. Esses componentes estão disponíveis na nova categoria ServiceNow no painel Caixa de ferramentas.

- Componente **atendeu** às configurações: separe a execução das automações em um único projeto de automação e chame a respectiva lógica de acordo com a ação invocada. Para obter mais informações, consulte [Use the AttendedConfigurations component](#).
- Componente **GetProcessFieldParameters**: busque os valores dos campos de formulário ServiceNow associados no mapeamento de parâmetro de campo do

registro de configuração assistida correspondente em RPA Hub. Para obter mais informações, consulte [Use the GetProcessFieldParameters component](#) .

- Componente **GetRecordContextID** : busque o sys_id do registro atual do formulário ServiceNow, de onde a automação é acionada. Para obter mais informações, consulte [Use the GetRecordContextID component](#) .
- Componente **SetProcessFieldParameters** : atualize os valores dos campos de formulário ServiceNow associados no mapeamento de parâmetro de campo do registro de configuração assistida correspondente em RPA Hub. Para obter mais informações, consulte [Use the SetProcessFieldParameters component](#) .

External credential vault in RPA Hub

Em RPA Hub, você pode recuperar credenciais de robô, credenciais de aplicação ou propagações de TOTP (Time-based One-time Password, senha única baseada em tempo) do cofre de credenciais externas.

Crie um registro de cofre de credenciais externas em RPA Hub para registrar seu cofre de credenciais externas para uso posterior pelo robô. Para obter mais informações, consulte [Create an external credential vault record in RPA Hub](#) .

Uma nova caixa de seleção de **Credencial Externa** está disponível no formulário de conjunto de credenciais, em um formulário de credencial da aplicação e em um formulário de autenticador TOTP. Se esta caixa de seleção estiver marcada, as credenciais ou a propagação de TOTP serão buscadas em um cofre de credenciais externas configurado. Se a caixa de seleção estiver marcada no formulário do autenticador TOTP, a propagação será buscada em um cofre de credenciais externas configurado. Para obter mais informações sobre esses formulários, consulte [Create a credential set within a bot process](#) , [Create an application credential set in RPA Hub](#) e [Create a TOTP authenticator in RPA Hub](#) .

Se o registro de credencial da aplicação tiver a caixa de seleção **Credencial externa** habilitada, o componente **SetApplicationCredential** em Design studio de RPA para desktop não definirá as credenciais e exibirá um erro. Para obter mais informações sobre o componente **SetApplicationCredential**, consulte [Use the SetApplicationCredential component](#) .

Use as etapas listadas no tópico [Steps to configure an external credential vault in RPA Hub](#) para orientá-lo em todas as tarefas de configuração de um cofre de credenciais externas em RPA Hub.

Armazenamento de dados de execução de processo em arquivos simples

Em RPA Hub, você pode configurar o tipo de saída como arquivos simples para os logs de execução que são gerados na máquina do robô.

No formulário de processo de bot, selecione um tipo de saída do arquivo de log de execução no campo **Tipo de saída** da seção Configurações de log. Este campo aparece quando a opção **Rastrear logs de execução** é selecionada e quando a **máquina robô** é selecionada no campo **Armazenamento**.

O local dos arquivos simples é Usuários\ <Userprofile> \ServiceNow RPA Logs \.executionlogs\{InstanceName}\.archive\{ProcessJob number} na máquina na qual você instalou o robô assistido ou autônomo.

Se o tamanho do arquivo simples exceder 10 MB, ele será dividido em vários arquivos simples com a sequência de log anexada aos nomes dos arquivos

até que execute a automação. Um arquivo simples não registra os dados das portas de entrada ou de saída em um componente ou método que você selecionou como **Marcar dados como confidenciais** no Design studio de RPA para desktop.

Novo Flow Designer Ações e subfluxo

Invoque as seguintes novas ações e subfluxos em Flow Designer:

- **Mudar status da** fase do ciclo de vida de um processo de bot Ação para modificar o status da fase do ciclo de vida de um processo de bot que não foi desativado.
- **Interromper ação de processo** e interromper **processo** de subfluxo para interromper um processo de bot. Se a opção de pool de robôs estiver habilitada para o processo de bot, ela interromperá todos os robôs atribuídos ao pool. Se a parada normal estiver habilitada, ela fornecerá uma capacidade para os robôs saírem da automação sem problemas. A parada normal não é aplicável a processos de bot com a opção de pool de robôs habilitada.

Aguarde qualquer método de tela no nível do Conector de aplicações universais

Em Design studio de RPA para desktop, o **métodoWaitForAnyScreen** aparece no painel Pesquisador de **objetos** quando você clica duas vezes no objeto do **conector de aplicativo universal** no painel **Objetos globais**.

O método **WaitForAnyScreen** encontra uma tela do aplicativo dentro de uma duração especificada e, em seguida, você pode habilitá-lo para passar o controle para outro método. Você pode configurar várias telas do aplicativo que aparecem em uma ordem no método e o **métodoWaitForAnyScreen** tenta encontrar uma tela começando na primeira tela do aplicativo, correspondendo às regras de correspondência de tela. Se o método não encontrar uma tela, ele tentará encontrar a próxima tela na ordem. No entanto, se o método encontrar uma tela, ele concluirá a execução e não prosseguirá para as próximas telas na ordem. Se o método não encontrar nenhuma tela dentro da duração especificada, você poderá, opcionalmente, habilitá-lo para passar o controle para outro componente por meio da porta **ELSE**.

Método SetPassword

Em Design studio de RPA para desktop, o método **SetPassword** automatiza a inserção segura de uma senha no campo de senha de uma aplicação baseada na Web, Java ou Windows. Ele aceita a senha como um tipo **CADEIA DE SEGURANÇA** e a insere no campo de senha.

Método SimulateMouseEvent

No Design studio de RPA para desktop, o método **SimulateMouseEvent** automatiza a simulação de um evento do mouse em um elemento em um aplicativo baseado na Web. Por exemplo, automatize o evento de clique com o botão direito do mouse em um botão para abrir um menu de contexto. O elemento de tela no qual ocorre o evento do mouse deve ter o evento do mouse definido anteriormente no HTML. O método oferece suporte a uma lista de eventos do mouse e tipos de botão do mouse.

Porta de tipo de dados IEnumerable em conectores

O tipo de dados de entrada **IEnumerable** permite que os métodos aceitem matrizes, listas de matrizes e listas. Esta porta de tipo de dados de entrada está disponível em vários conectores.

O conector da aplicação universal oferece suporte a elementos do DOM de sombra

Os localizadores **XPath** e **CssSelector** no Universal App Connector mostram o caminho XPath e CSS completo com os elementos do DOM de Sombra, se uma aplicação Web usar o DOM de Sombra.

Mudanças na IU

Novo tipo de origem no campo **Acionado por** no formulário **Processar trabalho** [↗](#)

Se uma automação assistida for acionada a partir do formulário ServiceNow, ela será determinada pelo novo tipo de origem de **Automação de tarefa integrada**. Este tipo de origem pode ser encontrado no campo **Acionado por** no formulário de trabalho de processo.

Novos campos para o cofre de credenciais externas

Depois de marcar a nova caixa de seleção **Credencial externa** que está disponível no formulário de conjunto de credenciais, um formulário de credencial da aplicação e um formulário de autenticador TOTP, dois novos campos **Cofre de credencial externa** e **Entrada** de subfluxo ficam disponíveis. Para obter mais informações sobre esses formulários, consulte [Create a credential set within a bot process](#) [↗](#), [Create an application credential set in RPA Hub](#) [↗](#) e [Create a TOTP authenticator in RPA Hub](#) [↗](#).

O nome do elemento aparece no campo **Nome** da caixa de diálogo **Capturar elemento**

No Design studio de RPA para desktop, depois de configurar uma tela de aplicação para o Conector de aplicações universal, quando você move o cursor sobre um elemento na tela, o nome do elemento aparece no campo **Nome** da caixa de diálogo **Capturar elemento** por padrão. Se o nome do elemento não estiver disponível, seu ID aparecerá no campo **Nome**. Caso contrário, o tipo de elemento aparecerá no campo **Nome**. Opcionalmente, você pode substituir o valor padrão no campo **Nome** por um nome personalizado.

Alterado nesta versão

Gerenciar plug-ins de um único local [↗](#)

No Design studio de RPA para desktop, instale, exiba, atualize ou remova plug-ins da janela do **Gerenciador de plug - ins** ou do nó Plug-ins no painel do **Project Explorer**.

Novo local para os anexos e Flow Designer componentes no painel **Caixa de ferramentas** [↗](#)

Em Design studio de RPA para desktop, os componentes Anexos e Flow Designer estão disponíveis na nova categoria ServiceNow no painel Caixa de ferramentas.

Informações de ativação

Instale RPA Hub solicitando-o do ServiceNow Store.

Para obter informações sobre notas de versão cumulativas em RPA Hub, consulte [Notas de versão do RPA Hub](#) [↗](#).

Para obter informações sobre notas de versão cumulativas em Design studio de RPA para desktop, consulte [Notas de versão do pacote de plug-in de RPA](#) [↗](#).

Para obter informações sobre notas de versão cumulativas sobre modelos de exemplo de RPA, consulte [Notas de versão do modelo de exemplo](#) [↗](#) de RPA.

Se você baixou anteriormente a aplicação de ServiceNow Store e uma nova versão está disponível, você pode atualizá-la em sua instância Now Platform em **Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis**.

Requisitos adicionais

Para usar a aplicação Robô autônomo, os requisitos mínimos são os seguintes:

- Intel Processador (1vCPU).
- 4 GB de RAM.

- Mínimo de 20 GB de espaço livre em disco após a instalação do sistema operacional, patches e software base.
- Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019.
- .NET Framework 4.7.1 ou posterior.
- A configuração de escala de DPI deve ser desativada.

Para usar a aplicação Robô autônomo, os requisitos recomendados são:

- Intel Processador (4vCPU).
- 8 GB de RAM.
- Mínimo de 50 GB de espaço livre em disco após a instalação do sistema operacional, patches e software base.
- Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019.
- .NET Framework 4.7.1 ou posterior.
- A configuração de escala de DPI deve ser desativada.

Um robô autônomo é mapeado para apenas uma máquina.

As máquinas virtuais (VMs) usadas para a aplicação Robô autônomo devem ser persistentes e estar constantemente ativadas.

Para usar a aplicação Robô assistido, os requisitos mínimos são os seguintes:

- Intel Processador (1vCPU).
- 4 GB de RAM.
- Mínimo de 20 GB de espaço livre em disco após a instalação do SO, dos patches e do software base.
- Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019.
- .NET Framework 4.7.1 ou posterior.
- A configuração de escala de DPI deve ser desativada.

Para usar a aplicação Robô assistido, os requisitos recomendados são os seguintes:

- Intel Processador (4vCPU).
- 8 GB de RAM.
- Mínimo de 50 GB de espaço livre em disco após a instalação do sistema operacional, patches e software base.
- Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019.
- .NET Framework 4.7.1 ou posterior.
- A configuração de escala de DPI deve ser desativada.

Um robô assistido é mapeado para apenas um usuário.

Para usar a aplicação Design studio de RPA para desktop, os requisitos mínimos são os seguintes:

- Intel Processador (Core i5 ou posterior)
- 4 GB de RAM.
- 20 GB de espaço livre em disco.

- Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019.
- .NET Framework 4.7.1 ou posterior.
- Monitor com resolução de 1920x1080p.
- A configuração de escala de DPI deve ser desativada.

Para usar a aplicação Design studio de RPA para desktop, os requisitos recomendados são os seguintes:

- Processador Intel (Core i7).
- 8 GB de RAM.
- 50 GB de espaço livre em disco.
- Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019.
- .NET Framework 4.7.1 ou posterior.
- Monitor com resolução de 1920x1080p.
- A configuração de escala de DPI deve ser desativada.

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis. Para obter mais informações sobre a lista de navegadores compatíveis, consulte [Suporte ao navegador](#).

Informações de localização

RPA Hub oferece suporte a idiomas internacionais. Para obter mais informações, consulte [Suporte de internacionalização para RPA Hub](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Flow Designer

ServiceNow® Flow Designer se integra com RPA Hub para uma execução de robô perfeita. Você pode usar o ambiente de design Flow Designer para criar fluxos e ações, bem como exibir os resultados que eles produzem.

Notas de versão Construtor de tabelas

A aplicação ServiceNow® Construtor de tabelas é uma maneira centralizada de criar tabelas, formulários e exibir lógica. Construtor de tabelas foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Construtor de tabelas destaques para a versão Washington DC

- Acesse Form Builder no menu Ações adicionais em qualquer formulário no Now Platform, na seção Links relacionados de qualquer tabela e no Construtor de IU.
- Exiba tabelas de referência preferenciais ao criar uma tabela a partir de uma planilha em App Engine Studio.
- Use recursos como exibição de esquema, exibição de planilha, fluxos e extrator de PDF que anteriormente só estavam disponíveis em Construtor de tabelas para App Engine.

Para obter mais informações, consulte [Table Builder](#) .

Novidades da versão Washington DC

Autônomo Form Builder acesso

Acesse uma versão simplificada e autônoma de Form Builder por meio do menu Ações adicionais em qualquer formulário na plataforma sem precisar percorrer outros aplicativos para usá-lo.

Acesso a Form Builder na seção Links relacionados

Navegue diretamente para Form Builder na seção Links relacionados de qualquer tabela. Form Builder é uma experiência de criação de formulário simplificada que combina os melhores recursos do Layout de formulário e do Designer de formulário.

Acesso Form Builder de Construtor de IU

Acesse Form Builder e edite seus formulários diretamente na fase Construtor de IU.

Exibir tabelas de referência preferenciais ao criar uma tabela a partir de uma planilha

Quando você cria uma tabela a partir de uma planilha em App Engine Studio, as tabelas de referência são listadas em ordem preferencial. Você pode ver tabelas em sua aplicação e tabelas ServiceNow usadas com frequência antes de uma lista de todas as outras tabelas de referência disponíveis.

Novos recursos de Construtor de tabelas para App Engine

Recursos como exibição de esquema, exibição de planilha, fluxos e extrator de PDF que anteriormente só estavam disponíveis em Construtor de tabelas para App Engine agora estão disponíveis na aplicação Construtor de tabelas consolidada.

Informações de ativação

Construtor de tabelas é um recurso Now Platform que está ativo por padrão quando você instala App Engine Studio.

Requisitos do navegador

O Internet Explorer não é compatível.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

App Engine Studio

ServiceNow® App Engine Studio (AES) é uma ferramenta de baixo código guiada para o desenvolvimento de aplicações web avançadas para armazenar informações, automatizar processos de negócios e resolver problemas de negócios.

Notas de versão Construtor de tabelas para App Engine

A aplicação ServiceNow® Construtor de tabelas para App Engine agora faz parte da aplicação Construtor de tabelas. Construtor de tabelas foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Descontinuações

A aplicação Construtor de tabelas para App Engine foi combinada com a aplicação Construtor de tabelas. Para obter mais informações, consulte [Notas de versão Construtor de tabelas](#).

Notas de versão Construtor de IU

A aplicação ServiceNow® Construtor de IU é um construtor de interface do usuário da Web para criar páginas para espaços e portais ou experiências da Web personalizadas com Next Experience Components. Construtor de IU foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Construtor de IU destaques para a versão Washington DC

- Receba atualizações mais frequentes para Construtor de IU agora que está disponível no ServiceNow Store.
- Vincule componentes a dados dinâmicos com mais facilidade por meio de vinculação de dados aprimorada e criação de fórmulas.
- Encontre rapidamente recursos de dados por meio de uma nova gaveta de dados e uma experiência de navegação aprimorada.
- Edite rapidamente layouts de coluna e colunas em uma página Construtor de IU na árvore de conteúdo ou na fase.
- Acesse Form Builder diretamente de dentro do componente de formulário na fase Construtor de IU.

Para obter mais informações, consulte [UI Builder](#).

i Importante:

Construtor de IU está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Construtor de IU para Washington DC

Após o upgrade para Washington DC, atualize a aplicação [Construtor de IU de ServiceNow Store.

Novidades da versão Washington DC

Imagens personalizadas

Carregue imagens personalizadas nos componentes de ícone e imagem.

Caixas de diálogo não modais

Sobreponha informações em uma página para que você possa interagir com o conteúdo principal e o conteúdo da janela por meio de uma Construtor de IU Caixa de diálogo não modal.

Integração de Construtor de IU e Form Builder

Acesse Form Builder diretamente de dentro do componente de formulário na fase Construtor de IU.

Alterado nesta versão

Melhorias no layout de coluna

Reordene, exclua, adicione e renomeie colunas em layouts de coluna da árvore de conteúdo e da fase.

Melhorias na configuração do componente do controlador

Use a configuração de componente simplificada das propriedades do controlador para se conectar com mais facilidade a dados e scripts das páginas do Construtor de IU.

Vinculação de dados simplificada

Vincule dados visualmente usando um processo simplificado para especificar tabelas, variáveis e fórmulas.

Melhorias na configuração do recurso de dados

Navegue, localize, adicione e configure recursos de dados usando a nova gaveta de dados.

Adição simplificada de guias

Adicione guias em Construtor de IU páginas diretamente da fase.

Processo de seleção de imagem aprimorado

Navegue com mais facilidade pelos ícones de plataforma disponíveis para usar no componente Ícone.

Novo tema para Construtor de IU

O tema de ferramentas e administrador ServiceNow® agora é aplicado a Construtor de IU para fornecer uma aparência consistente em todas as aplicações do construtor.

Informações de ativação

Construtor de IU está ativo por padrão.

Requisitos do navegador

O Internet Explorer não é compatível.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

App Engine Studio

Crie aplicações em ServiceNow App Engine Studio para as quais você pode criar a interface do usuário em ServiceNow Construtor de IU.

Notas de versão Workflow Studio

A aplicação ServiceNow® Workflow Studio fornece um único local para acessar todas as aplicações de automação de processos. Workflow Studio é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Workflow Studio destaques para a versão Washington DC

- Crie fluxos de trabalho de automação de processos a partir de Workflow Studio.
- Veja todos os fluxos de trabalho de automação de processos em uma única interface consolidada.
- Veja os detalhes do trabalho em seus fluxos de trabalho de automação de processos.

Para obter mais informações, consulte [Workflow Studio !\[\]\(56549452e01ca28bdf2500ced9653143_img.jpg\)](#).

Workflow Studio recursos

Acesse Construtor de decisões de Workflow Studio. Use Construtor de decisões para criar e manter regras de decisão.

Flow Designer

Acesse Flow Designer de Workflow Studio. Use Flow Designer para criar fluxos de várias etapas a partir de componentes reutilizáveis sem precisar codificar.

Painel de conexões do Integration Hub

Acesse o painel Conexões [IntegrationHub em Workflow Studio. Use o painel Conexões IntegrationHub para exibir e configurar seus aliases de conexão e credencial por meio de uma interface simplificada.

Playbooks

Acesse Playbooks de Workflow Studio. Use Playbooks para criar fluxos de trabalho entre empresas e criar um processo único e unificado.

Mudanças na IU

Construtor de decisões abre em Workflow Studio. A opção de menu Construtor de decisões anterior agora abre Workflow Studio.

Flow Designer

Flow Designer abre em Workflow Studio. A opção de menu Flow Designer anterior agora abre Workflow Studio.

Painel de conexões do Integration Hub

O painel Conexões IntegrationHub é aberto em Workflow Studio. A opção de menu do painel Conexões IntegrationHub anterior agora abre Workflow Studio.

Playbooks

Playbooks abre em Workflow Studio. A opção de menu Playbooks anterior agora abre Workflow Studio.

Informações de ativação

Workflow Studio é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. Cada aplicação em Workflow Studio tem suas próprias informações e requisitos de ativação. Consulte a documentação de cada componente para obter mais informações sobre os requisitos de ativação e assinatura.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

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

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.

Hub de integração

Automatize tarefas de integração usando ServiceNow componentes para ServiceNow[®] Flow Designer ou 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.

Designer de automação de processos

ServiceNow[®] Playbooks O permite que os responsáveis pelo processo criem fluxos de trabalho entre empresas e criem um único processo unificado. Você também pode usar Playbooks para fornecer aos usuários finais uma exibição simplificada e orientada por tarefa do seu processo.

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.

Notas de versão do Desenvolvimento delegado

A aplicação ServiceNow® Desenvolvimento delegado permite que usuários designados sem uma função de administrador do sistema desenvolvam ou implantem aplicações na Now Platform. O Desenvolvimento delegado foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Destaques do desenvolvimento delegado para a versão Washington DC

- Simplifique as funções de desenvolvimento delegado usando a capacidade de administrador delegado.
- Remova a necessidade de adicionar funções individuais para usuários que tenham acesso a todos os recursos de Desenvolvimento delegado.

Para obter mais informações, consulte [Delegated development and deployment](#).

i Importante:

O Desenvolvimento delegado está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Mudanças na IU

Caixa de seleção de administrador delegado

Uma caixa de seleção de Administrador delegado é adicionada à IU que concede ao usuário todas as funções disponíveis e acesso a todas as permissões de desenvolvedor delegadas quando selecionada.

Informações de ativação

O Desenvolvimento delegado é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão Next Experience Components

O ServiceNow® Next Experience Components são os componentes usados para criar interfaces de usuário personalizadas. Next Experience Components foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Next Experience Components destaques para a versão Washington DC

- Crie experiências de IU avançadas com sistema pré-criado ou componentes personalizados. Para exibir a referência da API Next Experience Components, a orientação de uso e a documentação de configuração ServiceNow® Construtor de IU, visite o [documento Componentes do Next Experience do site do desenvolvedor](#).
- Use padrões e princípios comuns de componente da Web, como uma estrutura JavaScript, dados imutáveis e manipuladores de ação simples.
- Reutilize componentes em várias interfaces de usuário para criar uma experiência coesa para os usuários finais.
- Use valores de propriedade predefinidos para configurar propriedades e manipuladores de eventos automaticamente para um componente para que o componente esteja pronto para funcionar quando você o adicionar a uma página. As predefinições podem se conectar a um controlador que atua como um recurso de dados para o componente. Para

obter mais informações, consulte [Automatically configure components using presets](#) e [Bind data to UI Builder pages using controllers \(advanced feature\)](#).

- Componentes atualizados para acessibilidade. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade nessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Componentes

Componente	Descrição
Seletor de cor	Uma biblioteca de cores que pode ser usada para pesquisar, selecionar e salvar cores. Os valores de códigos hexadecimais, RGB e HSL são aceitos, e cores personalizadas podem ser usadas.
Itens relacionados	Informações relacionadas a um registro de caso exibidas com cartões no painel lateral e categorizadas em um acordeão expansível. Opcionalmente, o usuário pode exibir os dados como uma lista completa com recursos de classificação e filtragem.

Modelos de página

Modelo	Descrição
Confirmar e publicar modal	Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento publiquem artigos no Base de conhecimento.
Página de registro vertical	Modelo de página usado para gerenciar listas relacionadas e páginas de IU em uma página de registro em grupos. Este modelo de página contém valores predefinidos que fazem a página funcionar sem exigir configuração complexa.
Descontinuar modal de confirmação	Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento desativem artigos obsoletos da base de conhecimento e selecionem artigos de substituição.
Lista padrão	Modelo de página criado com um pacote de lista de registros e um menu de lista contidos em um componente de painéis redimensionáveis, todos com valores de configuração predefinidos. Os usuários podem exportar registros em diferentes formatos e compartilhar listas personalizadas com outros usuários. O controlador de lista usado neste modelo de página contém propriedades configuráveis.

Pacotes

Pacote	Descrição
Lista de registros	O pacote da lista de registros é uma combinação de componentes que incluem um cabeçalho de lista, corpo de lista e componente de paginação. Esta nova iteração do componente da lista inclui valores de configuração predefinidos e um controlador de lista.

Tradução automática

Alterado nesta versão

Componentes

Componente	Melhorias
Fluxo de atividades	• Oculte os botões descartar rascunho, pop-out, criar e-mail e exibir rascunhos. • Altere o estilo do botão de envio de e-mail de primário para secundário. • Exiba o assunto do e-mail quando houver várias caixas de diálogo não modais ou quando elas estiverem minimizadas. • Insira o modelo de e-mail e o link da base de conhecimento com caixa de diálogo não modal.
Anexos	Nova propriedade para definir o tamanho máximo permitido de um anexo.
Data - Hora	Propriedade de hora padrão [initialTime] que define a hora de início padrão do componente. Se não for definido, o horário padrão será meia-noite.
Intervalo de data/hora	Personalize o intervalo de datas a ser exibido no calendário usando um seletor de data e hora relativa.
Compositor de e-mail	• Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. • Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. • Densidade de design de página aprimorada. • Adicionado suporte para experiência de caixa de diálogo não modal.
Compositor de e-mails (mini)	• Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. • Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. • Densidade de design de página aprimorada. • Suporte para experiência de caixa de diálogo não modal.
Título	• Os tamanhos do cabeçalho da fonte diminuirão no espaço para aumentar a densidade de dados. • Alternativa de tamanho de título hero ao primário para usuários que ainda preferem o tamanho de título original maior.
Ícone	Use ícones personalizados em qualquer formato de imagem padrão. Ícones personalizados não são adicionados à biblioteca na instância e não são armazenados em cache.

Componentes

Componente	Melhorias
Imagem	Use imagens personalizadas em qualquer formato de imagem padrão. Ícones personalizados não são adicionados à biblioteca na instância e não são armazenados em cache.
Entrada	O indicador de IA sinaliza para os usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e fornece mais informações sobre a funcionalidade de IA.
Quadro Kanban	- Habilite linhas de dependência para indicar relacionamentos entre cartões no quadro. - Mostrar o cabeçalho da raia horizontal na linha.
Seletor de lista	- Popovers acionados de itens nas listas Itens disponíveis e Itens selecionados exibem detalhes do registro atual. Você pode configurar o conteúdo dos popovers e selecionar os itens que mostram o ícone do gatilho. - Selecione como o componente será exibido. As opções são: - Compacto 2 painéis - Dotwalk (padrão) - Impede que os usuários reordenem itens na lista de itens selecionados. - Revele todos os controles ocultos dentro do componente.
Diálogo não modal	- Defina o texto do cabeçalho que quebra em 2 linhas e trunca após a segunda linha. - Substitua o tipo de cor da variante inicial por um tipo primário ou secundário que adicione cor ao título. - Adicione um ícone de botão que acione uma ação no slot de botão opcional. - Mude onde a caixa de diálogo não modal aparece quando acionada por um usuário. Por padrão, ele aparece no centro, mas você pode fazer com que a caixa de diálogo apareça na parte superior esquerda ou direita ou na parte inferior esquerda ou direita. - Use atalhos do teclado para mover a caixa de diálogo para cima, para baixo, para a esquerda e para a direita.
Ações recomendadas	- Título do painel configurável e títulos da guia. - Ordem de guia configurável. - Nova guia Pesquisar que contém um campo de entrada de pesquisa e cartões para resultados de pesquisa.

Componentes

Componente	Melhorias
	- Histórico movido de uma guia para um novo painel acionado a partir de um botão icônico. - Cor de fundo do texto de dica e de um ícone nos cartões de resultados da pesquisa.
Painéis redimensionáveis	Combinação de teclas do teclado para mudar o layout somente para o painel esquerdo, ambos os painéis e somente o painel direito.
Selecionar	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e fornece mais informações sobre a funcionalidade de IA.
Área de texto	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.
Autocompletável	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.
Digitação múltipla antecipada	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.

Gráficos de visualização de dados

Gráfico	Melhoria
Visualização de barras	Tipo de Pareto de visualização de barra. Um gráfico de Pareto é semelhante ao gráfico de barras verticais, mas também inclui um gráfico de linhas. Um gráfico de Pareto exibe barras verticais que representam valores individuais (frequência ou custo) em ordem decrescente e uma linha com pontos de dados que representam o total cumulativo. O gráfico de Pareto também marca o ponto de 80% no eixo y com uma linha horizontal, que o usuário pode ocultar.
Visualização do cartão de pontuação do indicador	- Barra de pontuação mais recente que você pode exibir para uma representação gráfica da pontuação do indicador mais recente. Uma barra azul para pontuação de 1 ou mais, uma barra laranja para -1 e abaixo e nenhuma barra para pontuação 0 (zero). O valor da pontuação é exibido ao passar o mouse. - O número máximo de grupos pode ser especificado (1-20). - Somente detalhamentos podem ser especificados para serem mostrados e você também pode mostrar todos os grupos para o primeiro detalhamento.
Visualização da série temporal	Seletor de intervalo de datas que adiciona um menu suspenso de intervalo de datas que o usuário pode usar para mudar rapidamente o intervalo de tempo exibido para um dos intervalos de datas predefinidos.

Informações de ativação

Next Experience Components é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Informações de acessibilidade

As melhorias de acessibilidade a seguir foram feitas na Next Experience Components na versão Washington DC.

Suporte para software de ampliação e leitores de tela

Os seguintes Next Experience Components foram atualizados para corresponder rótulos programáticos a rótulos visuais. Este aprimoramento fornece suporte aprimorado para ZoomText (um tipo de software de ampliação) e outros tipos de tecnologia assistiva (por exemplo, leitores de tela).

Este aprimoramento oferece suporte a usuários com deficiências físicas e motoras, como baixa visão ou limitações de mobilidade, que usam a plataforma ServiceNow.

- Bate-papo do agente [sn-agent-chat]
- Caixa de entrada do agente [sn-agent-inbox]
- Guias de tela [sn-canvas-tabs]
- Entrada de bate-papo [sn-chat-input]
- Sugestão de menção no bate-papo [sn-chat-mention-suggestion]
- Check-list [now-checklist]
- Calendário de data e hora [now-date-time-calendar]
- Visualizador de documento [sn-document-viewer]
- Arrastar e soltar [sn-drag-and-drop]
- Seleção de campo [sn-record-field-list-reorder-list]
- Seletor de lista [sn-list-selector]
- Conteúdo popover de configuração de notificação [notification-setting-popover-content]
- Conteúdo popover de presença [sn-presence-popover-content]

Suporte para refluxo

Os componentes a seguir foram atualizados para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS.

Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte [Reflow for Configurable Workspace](#) para mais detalhes.

- Barra de ação [now-record-common-uiactionbar]
- Bate-papo do agente [sn-agent-chat]
- Calendário de compromissos [now-appointment-calendar]
- Gráfico de barras [now-vis-bar]

- Visualização de bolha [now-vis-buble-wrapper]
- Calendário [now-calendar]
- Carrossel [sn-carousel]
- Check-list [now-checklist]
- Cartão de contato [sn-contact-card]
- Árvore de conteúdo [now-content-tree]
- Barra lateral contextual [now-contextual-sidebar]
- Atividade do cliente [sn-customer-activity]
- Seletor de intervalo de datas [now-date-range-picker]
- Gráfico de mostrador [now-vis-dial]
- Exibição de documento [sn-document-display]
- Inteligência para documentos [sn-docintel-iframe]
- Lista expressa [sn-itom-aiops-list]
- Filtro [now-filter]
- Formulário [now-record-form-selection-column-layout]
- Gráfico de medidor [now-vis-gauge]
- Visualização do mapa geográfico [now-vis-geomap-wrapper]
- Visualização de mapa térmico [now-vis-healthmap-wrapper]
- ITOM Metric Explorer [sn-itom-metric-explorer]
- Quadro Kanban [now-visual-board]
- Blocos de conhecimento [sn-knowledge-blocks-connected-uib]
- Conteúdo de conhecimento [sn-knowledge-content]
- Seletor de lista [sn-list-selector]
- Controle de paginação [now-pagination]
- Visualização de pizza/rosca [now-vis-torie-wrapper]
- Visualização de tabela dinâmica [sn-multipivot]
- Visualizador de atividades do Playbook [now-playbook-activity-viewer]
- Playbook experience [now-playbook-experience-connected]
- Modais do Playbook [now-playbook-modals]
- Seletor de fases do Playbook [now-playbook-stage-picker]
- Novo painel de integridade de serviço [sn-itom-service-dashboard]
- Pontuação única [now-score-advanced]
- Visualização da série temporal [now-vis-timeseries-wrapper]

Suporte para conversão de fala em texto

Os seguintes Next Experience Components foram atualizados para corresponder aos rótulos visuais com os rótulos acessíveis. Se o rótulo acessível for diferente do rótulo visual, o software de conversão de fala em texto não poderá identificar e ativar o elemento interativo. Rótulos visuais e acessíveis correspondentes permitem que o software de conversão de fala em texto,

como o Dragon Naturally Speaking, identifique esses componentes na interface do usuário em vez de fazer uma navegação lenta baseada em grade oferecida pelas tecnologias de assistente de fala em texto.

- Menu suspenso [now-dropdown]
- Entrada [now-input]
- Lista de registros [now-record-list]
- Número do registro [now-record-number]
- Link de texto [now-text-link]
- Alternar [now-toggle]
- Digitação antecipada [now-typeahead]
- Múltiplo autocompletável [now-typeahead-multi]

Melhorias gerais de acessibilidade

Os componentes a seguir foram atualizados para atender aos padrões de acessibilidade reconhecidos internacionalmente.

- Calendário de compromissos [now-appointment-calendar]
- Calendário [now-calendar]
- Check-list [now-checklist]
- Cartão de contato [sn-contact-card]
- Árvore de conteúdo [now-content-tree]
- Kanban [now-visual-board]
- Seletor de atividade do Playbook [now-playbook-activity-picker]
- Grupo de rádios [now-radio-group]

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

UI Builder

Construtor de IU é uma ferramenta de baixo código que permite aos usuários criar páginas para experiências baseadas na Web do espaço e do portal.

Configurable Workspace UI

Use componentes para criar experiências de espaço personalizadas para agentes que resolvem problemas internos ou externos do cliente.

Notas de versão de experiências inteligentes

As Experiências inteligentes têm recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Document Intelligence

A aplicação ServiceNow[®] Document Intelligence é uma solução de inteligência artificial (IA) que categoriza e extrai informações de documentos com rapidez e precisão. Document Intelligence foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Document Intelligence destaques para a versão Washington DC

- Extraia dados de tabelas facilmente usando a ferramenta de desenho em uma área do documento que você deseja extrair.
- Aproveite DocIntel em suas automações criando integrações com Automation Center.

Para obter mais informações, consulte [Document Intelligence](#).

i Importante:

Document Intelligence está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Ferramenta de desenho para extração de dados

Extraia dados de tabelas facilmente usando a ferramenta de desenho para selecionar uma área de documento e extrair as informações.

Mudanças na IU

Aprimoramentos de usabilidade para recursos de extração de tabela

Vários recursos de extração de tabela foram atualizados para criar uma experiência do usuário mais consistente.

Suporte para páginas em branco na classificação de documentos

Você tem a opção de marcar uma página em branco ao classificar um documento.

Alterado nesta versão

Aumentar para limites padrão

O limite de tamanho de arquivo para anexos foi aumentado para 10 MB. O número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia foi aumentado para 2.000.

Melhorias na qualidade da IA para faturas

Melhore os resultados de extração aproveitando modelos de IA mais avançados, configurações de caso de uso pré-criadas e dicas definidas pelo usuário.

Informações de ativação

Instale Document Intelligence solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#). A aplicação Document Intelligence (sn_docintel) depende do plug-in Document Intelligence (com.glide.platform_ml_di), Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Document Intelligence do componente UIB (com.sn_docintel_iframe). Para obter mais detalhes, consulte [Instalar Document Intelligence](#).

Informações de acessibilidade

[store-future: BEGIN review]Suporte para refluxo[End]

[store-future: BEGIN review]O componente sn-docintel-iframe foi atualizado para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o

conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS.[End]

[store-future: BEGIN review]

Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte [Reflow for Configurable Workspace](#) para mais detalhes.

[End]

Melhorias gerais de acessibilidade

Vários recursos de Document Intelligence foram atualizados para criar uma experiência do usuário mais acessível.

- Controles e mensagens atualizados para fornecer rótulos corretos e outras informações relevantes para usuários de tecnologia assistiva (por exemplo, usuários de leitores de tela).
- Forneceu texto alternativo para imagens e ícones informativos para que a finalidade dessas imagens seja transmitida aos usuários de tecnologia assistiva.
- Contraste de cores aprimorado para texto e imagens para atender às diretrizes padrão mínimas:
 - O texto de tamanho normal tem uma taxa de contraste mínima de pelo menos 4,5:1.
 - Os componentes gráficos e de interface do usuário têm uma taxa de contraste mínima de pelo menos 3:1.
- Padrões de design padronizados para componentes para melhorar a detecção do leitor de tela.
- Atualizadas as chamadas para ações (CTAs) e as dicas das ferramentas para que possam ser descartadas por meio de um teclado, sem mover o mouse ou o ponteiro. Por exemplo, usando a tecla Escape.
- Corrigido o problema de ordem de foco com os controles da caixa de seleção **do modo Preenchimento automático**.
- Corrigido o problema de ordem de foco com a barra lateral de miniaturas do modo Preenchimento automático.
- **Modo de preenchimento automático atualizado - Personalizado Selecione** para fornecer dicas visuais adicionais para transmitir informações de estado selecionadas, em vez de usar cores somente para transmitir as informações.
- **Modo Preenchimento automático atualizado – Seleção personalizada** para indicar programaticamente o estado selecionado do controle de alternância ABC.
- Atualizado para que o tamanho do texto possa ser aumentado para 200% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade.
- Atualizado para permitir mudanças no espaçamento do texto sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Por exemplo, alguns usuários aplicam estilos de espaçamento de texto personalizados ao conteúdo do navegador para melhorar a legibilidade.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Customer Service Management

Use Document Intelligence para Customer Service Management (CSM) para extrair informações relevantes de e-mail e anexos de caso, como números de conta ou endereços de cliente, e adicione essas informações aos casos.

Financial Services Operations

Use Document Intelligence integrado aos fluxos de trabalho digitais nas aplicações Financial Services Operations para ajudar sua organização a automatizar rapidamente o processamento de documentos e extrair informações com precisão dos documentos para o Now Platform.

Operações de contas a pagar

Use Document Intelligence para Operações de contas a pagar para extrair informações com rapidez e precisão de documentos de fatura que são recebidos como anexos por e-mail e criar registros de fatura na aplicação Operações de contas a pagar.

Automation Center

Use Document Intelligence para Automation Center para descobrir oportunidades de automação para processamento de documentos usando DocIntel métricas de automação.

Notas de versão Controlador de IA generativa

A aplicação ServiceNow® Controlador de IA generativa permite que você use recursos de IA generativa com provedores de módulo de idioma grande (LLM) de terceiros no Now Platform para reduzir a complexidade e aprimorar a experiência do usuário, gerando e resumindo conteúdo, analisando o sentimento do usuário e escrevendo prompts exclusivos. Controlador de IA generativa foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Controlador de IA generativa destaques para a versão Washington DC

- Use o resumo recursivo ao fazer solicitações a LLMs com entradas acima do limite máximo de token. Dessa forma, sua solicitação contém o contexto importante necessário para obter melhores resultados ao usar recursos de IA generativa.
- Integre aos modelos Aleph Alpha e use o Luminous LLM em recursos de IA generativa em Flow Designer e Designer do Virtual Agent.

Consulte [Generative AI Controller !\[\]\(aab88c0d099e5d18d6533a97b13ec28d_img.jpg\)](#) para obter mais informações.

Novidades da versão Washington DC

Resumo recursivo para entradas grandes

Os modelos de idioma grandes (LLMs) têm um número máximo de tokens por solicitação. O resumo recursivo divide as entradas grandes em partes menores, resume essas partes e as recombina para fazer a chamada original. Esse processo evita que um contexto importante seja perdido ao enviar solicitações ao LLM, o que pode resultar em respostas mais precisas com menos alucinações.

Integre com modelos Aleph Alpha.

Traga suas próprias credenciais de API e conecte o Luminous LLM da Aleph Alpha com o Now Platform.

Removido nesta versão

- O recurso QnA foi removido e a ação foi removida de Designer do Virtual Agent e Flow Designer.

Informações de ativação

Controlador de IA generativa é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação de qualquer aplicação Now Assist. Para obter detalhes, consulte [Instalando Controlador de IA generativa](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Now Assist

Now Assist inclui o console Administrador do Now Assist para definir, configurar, monitorar e usar habilidades Now Assist no Now Platform. O painel Now Assist permite que os usuários interajam com as habilidades Now Assist no Next Experience.

Agent Chat

Bate-papo do agente oferece vários recursos que os agentes e solicitantes podem usar para simplificar a experiência de bate-papo entre o agente e o usuário final. Bate-papo do agente também conta com recursos que os gerentes podem usar para monitorar e ajudar os agentes.

Customer Service Management

A aplicação ServiceNow Customer Service Management permite que você forneça o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam. Por exemplo, seus clientes podem se comunicar e obter ajuda por meio da Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídia social.

Field Service Management

Gestão de serviços de campo O permite que você gerencie pedidos de trabalho e tarefas, recursos, habilidades, ativos e locais relacionados. Use este aplicativo para expedir tarefas de ordem de serviço e agentes para o local do cliente para a execução de qualquer tipo de trabalho de campo, como instalação, reparo ou manutenção de equipamentos.

Flow Designer

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

HR Service Delivery

A aplicação ServiceNow HR Service Delivery oferece aos funcionários a experiência de serviço que eles merecem. Ao fornecer aos funcionários um único local para gerenciar suas necessidades de trabalho enquanto os protege da complexidade de back-end, você pode oferecer uma ótima experiência para atender às demandas de uma força de trabalho moderna.

IT Service Management

A solução ServiceNow Gestão de serviços de TI (ITSM) fornece fluxos de trabalho escalonáveis para gerenciar e entregar serviços de TI aos usuários por meio de uma única plataforma baseada em nuvem. A solução ITSM pode ajudar a aumentar a produtividade de agentes, resolver problemas rapidamente e elevar a satisfação do usuário.

Espaço

ServiceNow Espaço é uma interface gráfica do usuário que coloca várias ferramentas em uma página, incluindo as ferramentas que os agentes devem encontrar, pesquisar e resolver problemas.

Notas de versão Natural Language Query

O recurso ServiceNow® Natural Language Query permite que você consulte os dados em sua instância usando linguagem simples. NLQ foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

NLQ destaques para a versão Washington DC

- Integre Natural Language Query à pesquisa global para pesquisas no idioma inglês.
- Use o fallback Now LLM incluído para consultas com falha.
- Nos logs NLQ, rastreie como os resultados da consulta foram gerados.

Para obter mais informações, consulte [Natural Language Query](#).

Novidades da versão Washington DC

NLQ na pesquisa global

Com a versão [Washington DC, Natural Language Query pode ser integrado à pesquisa global para pesquisas no idioma inglês. Para aproveitar este recurso, a pesquisa global deve ser configurada para usar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa, com NLQ Resultados do Genius.

Fallback do Now LLM

NLQ tem um fallback Now LLM incluído em todos os locais onde NLQ pode ser usado. O Now LLM é um método secundário de interpretação de consultas, usado quando o método inicial baseado em regras falha. Este aprimoramento ajuda a melhorar a taxa de sucesso da consulta NLQ. O inglês é o único idioma compatível com o recurso de fallback.

Origem de saída nos logs de NLQ

Os logs de NLQ contêm o campo Origem de saída para indicar como os resultados foram gerados. Para obter mais informações, consulte [View NLQ logs](#).

Informações de ativação

Natural Language Query é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

[Genius Result configurations in the base system](#) no Pesquisa com IA

Na versão [Washington DC, NLQ pode ser usado com Pesquisa com IA para aprimorar os resultados da pesquisa global.

[Intelligent Search for CMDB](#)

Use NLQ para converter consultas em inglês natural em consultas CMDB válidas.

[store-future: BEGIN review]

Notas de versão Compreensão da linguagem natural

Conteúdo de espaço reservado para ServiceNow® Compreensão da linguagem natural notas de versão. NLU foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Compreensão da linguagem natural destaques para a versão Washington DC

- Texto de espaço reservado.

Para obter mais informações, consulte [Natural Language Understanding](#) .

i Importante:

Workbench de NLU - Recursos avançados estão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Cabeçalho de espaço reservado

Texto de espaço reservado.

Mudanças na IU

Cabeçalho de espaço reservado

Texto de espaço reservado.

Alterado nesta versão

Nova experiência Workbench de NLU

Observe que Workbench de NLU ainda é compatível com esta versão.

Cabeçalho de espaço reservado

Texto de espaço reservado.

Removido nesta versão

- Texto de espaço reservado.

Descontinuações

- Texto de espaço reservado.

Informações de ativação

Compreensão da linguagem natural é um recurso da Now Platform que está disponível com a ativação do Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio), Workbench de NLU - Core (com.glide.nlu), NLU Common Model (com.glide.nlu.model), e Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml). Para aproveitar ao máximo o Workbench de NLU, instale também a aplicação [NLU Workbench - Advanced Features](#) do ServiceNow® Store. Para mais detalhes, consulte [Activate the NLU Workbench](#) .

Requisitos adicionais

Texto de espaço reservado.

Informações de acessibilidade

Texto de espaço reservado.

Informações de localização

Texto de espaço reservado.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Virtual Agent [↗](#)

Os administradores do Virtual Agent podem configurar um fluxo de conversa do Designer Virtual Agent para consumir modelos NLU para que os bots de bate-papo do agente possam entender melhor as declarações do usuário nas conversas.

AI Search [↗](#)

Um modelo NLU pode ser configurado para uso com Pesquisa com IA.

Predictive Intelligence [↗](#)

O Serviço NLU está incluído no plug-in Predictive Intelligence.

Resolução automática de problemas [↗](#)

Resolução automática de problemas usa Workbench de NLU para ajustar modelos IAR.

NLU Service updates [↗](#)

Consulte a documentação de atualizações do serviço NLU para se manter atualizado com as mudanças no serviço NLU.

[End]

Notas de versão do Now Assist

A aplicação ServiceNow® Now Assist traz IA generativa para sua organização. Você pode melhorar a produtividade e a eficiência fornecendo um autoatendimento melhor, recomendando ações, fornecendo respostas e fornecendo aos usuários Pesquisa com IA. Now Assist foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Now Assist destaques para a versão Washington DC

- Restrinja as habilidades Now Assist por função do usuário no produto para organizar quem tem acesso às capacidades de IA generativa.
- Adicione condições baseadas em campos que controlam quando uma habilidade Now Assist está disponível.
- Atribua a função de administrador de dados aos usuários para determinar quem pode tomar decisões sobre o compartilhamento de dados e a IA generativa em sua instância.
- Consulte a check-list da jornada Now Assist para orientar você na implementação da IA generativa na instância.
- Tópicos do Virtual Agent baseado em LLM para verificar o status do tíquete de TI e as aprovações pendentes.

Para obter mais informações, consulte [Now Assist](#) [↗](#).

i Importante:

Depois de comprar um produto de IA generativa, você pode instalá-lo a partir do ServiceNow Store. Os produtos disponíveis no momento são Now Assist para Customer Service Management (CSM), Now Assist para Field Service Management (FSM), Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM), Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) e Now Assist para Creator. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Now Assist para Washington DC

Para obter mais informações sobre como solucionar problemas da aplicação Now Assist e atualizações de plug-in, consulte o artigo da base de conhecimento para [problemas e mitigação de atualizações do Now Assist](#) .

Novidades da versão Washington DC

Restringir habilidades do Now Assist por função do usuário no produto [↗](#)

Especifique as funções que se aplicam aos usuários que podem acessar Now Assist habilidades no produto, como em formulários e espaços. Usuários sem a função especificada não podem usar a habilidade. Este recurso de segurança corresponde à implementação de habilidades no painel Now Assist.

Adicionar condições à disponibilidade de habilidade [↗](#)

Defina quando as habilidades Now Assist estão disponíveis, no produto e no painel Now Assist. As condições podem ser baseadas em qualquer campo e valor, como Local ou quem abriu o caso, para ajudar na conformidade com quaisquer restrições de IA generativa.

Assign the data steward role [↗](#)

Selecione um usuário dedicado para determinar as preferências de compartilhamento de dados para sua instância.

Using ITSM Virtual Agent pre-built LLM topics [↗](#)

Conclua as tarefas comuns relacionadas a TI, como verificar o status do tíquete de TI e as aprovações pendentes usando os tópicos de modelos de linguagem grandes (LLM) baseados em Virtual Agent.

Alterado nesta versão

Now Assist O ícone exibe notificação assíncrona

O ícone [Now Assist () exibe uma contagem de selos maior se o painel Now Assist estiver fechado e uma nova mensagem estiver disponível.

Now Assist check-list da jornada

Na página Visão geral do console Administrador do Now Assist, você pode ver uma check-list da jornada para ajudar a planejar e executar sua implementação de IA generativa. As etapas detalhadas incluem como instalar plug-ins, ativar o painel Now Assist, ativar habilidades, revisar as configurações da conta e monitorar o desempenho da habilidade.

Novo processo para recusar preferências de compartilhamento de dados [↗](#)

Um usuário deve estar no escopo da aplicação do Controlador de IA generativa e ter a função data_steward para recusar o compartilhamento de dados da instância.

Informações de ativação

Os recursos Now Assist estão disponíveis com a ativação de qualquer plug-in Now Assist. Os seguintes plug-ins estão disponíveis:

- [Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#) [↗](#)
- [Now Assist for IT Service Management \(ITSM\)](#) [↗](#)
- [Now Assist for HR Service Delivery \(HRSD\)](#) [↗](#)
- [Now Assist for Field Service Management \(FSM\)](#) [↗](#)
- [Now Assist for Creator](#) [↗](#)

i Nota:

Os recursos de IA generativa que estão disponíveis com os plug-ins Now Assist podem variar.

Para obter mais informações, consulte [Install Now Assist plugins](#).

Requisitos adicionais

O Next Experience UI Framework deve ser habilitado para usar o painel Now Assist.

Requisitos do navegador

Now Assist oferece suporte a vários navegadores, incluindo Google Chrome e Microsoft Edge. Now Assist não é compatível com Microsoft Internet Explorer

Informações de localização

Now Assist está disponível somente em inglês.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados**Agent Chat**

Bate-papo do agente oferece vários recursos que os agentes e solicitantes podem usar para simplificar a experiência de bate-papo entre o agente e o usuário final. Bate-papo do agente também conta com recursos que os gerentes podem usar para monitorar e ajudar os agentes.

Customer Service Management

A aplicação ServiceNow Customer Service Management permite que você forneça o serviço e o suporte de que seus clientes externos precisam. Por exemplo, seus clientes podem se comunicar e obter ajuda por meio da Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídia social.

Field Service Management

Gestão de serviços de campo O permite que você gerencie pedidos de trabalho e tarefas, recursos, habilidades, ativos e locais relacionados. Use este aplicativo para expedir tarefas de ordem de serviço e agentes para o local do cliente para a execução de qualquer tipo de trabalho de campo, como instalação, reparo ou manutenção de equipamentos.

Flow Designer

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

Generative AI Controller

O Controlador de IA generativa permite integrar modelos de linguagem grandes de terceiros (LLMs) com seus fluxos de trabalho.

HR Service Delivery

A aplicação ServiceNow HR Service Delivery oferece aos funcionários a experiência de serviço que eles merecem. Ao fornecer aos funcionários um único local para gerenciar suas necessidades de trabalho enquanto os protege da complexidade de back-end, você pode oferecer uma ótima experiência para atender às demandas de uma força de trabalho moderna.

IT Service Management

A solução ServiceNow Gestão de serviços de TI (ITSM) fornece fluxos de trabalho escalonáveis para gerenciar e entregar serviços de TI aos usuários por meio de uma única plataforma baseada em nuvem. A solução ITSM pode ajudar a aumentar a produtividade de agentes, resolver problemas rapidamente e elevar a satisfação do usuário.

Espaço

ServiceNow Espaço é uma interface gráfica do usuário que coloca várias ferramentas em uma página, incluindo as ferramentas que os agentes devem encontrar, pesquisar e resolver problemas.

Notas de versão do Predictive Intelligence

A aplicação ServiceNow® Inteligência preditiva permite criar e treinar modelos de aprendizado de máquina para melhorar o desempenho, a eficiência e a flexibilidade dos sistemas. Inteligência preditiva foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Inteligência preditiva destaques para a versão Washington DC

- Use modelos pré-treinados para soluções de cluster e semelhança para tornar a criação de soluções mais eficiente sem precisar de seu próprio corpus de palavras.
- Você pode editar e treinar soluções de regressão existentes, mas começando com Washington DC você não poderá criar novas soluções de regressão.

Confira [Inteligência preditiva](#) para obter mais informações.

Informações importantes para atualizar Inteligência preditiva para Washington DC

Se você estiver atualizando para Washington DC, não poderá criar novas soluções de regressão. Se você tiver soluções existentes, elas ainda serão compatíveis e você poderá treiná-las e modificá-las, mas não poderá criar novas.

As mudanças nas soluções de semelhança e clustering se aplicam a todas as instâncias que estão em Washington DC.

Alterado nesta versão

Modelos pré-treinados para soluções de [semelhança](#) e [clustering](#)

Com os novos modelos pré-treinados, você não precisará de seu próprio corpus de palavras ao criar novas soluções.

i Importante:

Com a versão Washington DC, os modelos de cluster e de semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Quando as soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo **Corpus de palavras** não fica mais visível no formulário.

Descontinuações

- O suporte para a criação de novas soluções de regressão foi removido. Você ainda poderá treinar e editar soluções existentes, mas não poderá criar novas.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

[Document Intelligence](#)

Use Document Intelligence para extrair e categorizar informações importantes de documentos usando inteligência artificial (IA).

[Inteligência para tarefas](#)

Crie e treine modelos de aprendizado de máquina para automatizar a criação, a triagem e a investigação de tarefas.

Notas de versão do IT Asset Management

O IT Asset Management tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC

Notas de versão Gestão de ativos de software

A aplicação ServiceNow® Gestão de ativos de software rastreia, avalia e gerencia sistematicamente o custo, a utilização, a conformidade e a otimização do software e das aplicações SaaS. A aplicação Gestão de ativos de software foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Gestão de ativos de software destaques para a versão Washington DC

- Analise e avalie a maturidade do seu programa Gestão de ativos de software por meio do painel do Portal de sucesso em Espaço para ativos de software.
- Descubra e gerencie todas as aplicações SaaS acessadas por meio de um navegador e configuradas no produto ServiceNow Experiência digital do usuário final (DEX).
- Reduza a desordem na exibição de uso de licença simplificando a implementação Gestão de ativos de software.
- Determine e demonstre a conformidade de licença do Microsoft Windows Server e do SQL Server em Microsoft Azure e Google Cloud Platform (GCP) por meio do suporte aprimorado de Traga sua própria licença (BYOL).
- Obtenha uma análise detalhada da instalação do software, descobrindo os fatores por trás do status não licenciado e descrevendo as etapas necessárias para a ação.

Para obter mais informações, consulte [Software Asset Management](#).

i Importante:

Gestão de ativos de software - Gestão de licenças de SaaS, Coleta de dados para Oracle Global Licensing and Advisory Services, IBM License Compliance para Gestão de ativos de software, ITAM Health Check e Gestão de ativos de software Playbooks and Configuração assistida estão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Gestão de ativos de software para Washington DC

Depois de atualizar para Washington DC, você deve refazer todas as personalizações relacionadas às integrações Adobe e Microsoft 365 com sua instância ServiceNow porque as funcionalidades dessas integrações são movidas para a aplicação da loja Gestão de ativos de software – Gestão de licenças de SaaS.

- Se você personalizou um arquivo afetado, o processo de atualização ignorará o arquivo e indicará um conflito. Você deve resolver manualmente o conflito e garantir que o arquivo antigo existente seja excluído.
- Se você não personalizou um arquivo afetado, o arquivo será excluído como parte da atualização e um arquivo com um novo sys_id será criado.

Novidades da versão Washington DC

Medir a maturidade do seu Gestão de ativos de software aplicação por meio do Portal de sucesso

Medir a maturidade e melhorar o retorno de valor da aplicação Gestão de ativos de software na organização por meio do painel do Portal de sucesso. Você pode visualizar, identificar e relatar as capacidades ou recursos nos quais deve se concentrar para usar Gestão de ativos de software com eficiência.

Obtenha visibilidade completa do uso de todos os SaaS aplicativos

Descubra e gerencie todas as aplicações pagas ou gratuitas SaaS, que são acessadas por meio de um navegador e configuradas no produto ServiceNow® Experiência digital do usuário final (DEX). Gerencie seus gastos com TI de sombra com mais eficiência, exibindo todos os usuários que acessam esses aplicativos na análise de sombra SaaS do relatório de atividade do navegador. Este relatório também mostra o uso desses aplicativos e por quanto tempo cada aplicativo foi usado.

Gerenciar licenças para todos os usuários do Okta

Gerencie Okta licenças de usuário criando assinaturas para Okta usuários.

Integrar Salesforce Marketing Cloud usando credenciais OAuth 2.0

Integre o Salesforce Marketing Cloud usando credenciais OAuth 2.0 e exiba as contagens de contato para e-mail e SMS.

Simplificar a configuração de credenciais do Adobe integração usando credenciais de servidor para servidor OAuth

Simplifique o processo de configuração de credencial integrando seus serviços Adobe Cloud com uma instância ServiceNow usando credenciais OAuth. Adobe está migrando de uma credencial de Conta de Serviço (JWT) para uma credencial de Servidor para Servidor OAuth. Para obter mais informações, consulte [Adobe Guia de migração](#) .

Melhore a legibilidade da exibição de uso de licença com uma implementação em fases de Gestão de ativos de software

Realize a implementação Gestão de ativos de software em fases, concentrando-se somente em alguns produtos de software que você deseja gerenciar inicialmente. Você pode acelerar gradativamente a jornada de implementação avaliando o andamento. Essa abordagem permite reduzir a desordem na exibição de uso de licença e relatar somente os produtos de software que fazem parte da fase de implementação atual.

Gerenciar Red Hat produtos licenciados baseados em núcleo e rastreie seu consumo com o Gestão de ativos de software pacote do fornecedor para Red Hat Enterprise Linux (RHEL)

Gerencie posições de licença baseadas em núcleo para o produto RHEL e o produto Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters. Com a métrica de licença baseada em núcleo, você pode rastrear a medição precisa do consumo de direitos no nível do host.

Determinar conformidade de licença para Microsoft Windows Servidor em Azure de acordo com as novas regras de licenciamento da Microsoft com suporte a BYOL

Aproveite o suporte aprimorado de BYOL para avaliar a conformidade da licença e implementar as medidas de correção necessárias para o Microsoft Windows Server e o SQL Server em Azure. Este processo permite que você confirme se a conformidade da licença em Azure está alinhada com as mudanças de regra de licenciamento mais recentes em Microsoft.

Descobrir software e seus tipos de licença em Google Cloud Platform (GCP) usando o suporte a BYOL

Descubra o software e os tipos de licença do software em GCP usando o suporte aprimorado de BYOL para Microsoft Windows Server e SQL Server. Com o suporte adicionado para GCP, você pode determinar a conformidade do software para Windows Server e SQL Server em sua infraestrutura híbrida que está no local e na nuvem. Você também pode tomar medidas de correção quando o software estiver fora de conformidade.

Gerenciar a licenciabilidade do produto no nível de edição usando o recurso de licenciamento de software aprimorado

Trate da licenciabilidade do produto no nível de edição aproveitando as atualizações semanais da Gestão de ativos de software Content Service Library. Com o recurso de licenciamento de software aprimorado no nível de edição, você pode definir suas próprias regras de exceção para produtos não licenciáveis e atualizá-las para a biblioteca de serviço de conteúdo.

Otimizar Microsoft 365 assinaturas com dependência reduzida em soluções de descoberta para rastrear o uso

Gerencie Microsoft 365 assinaturas em ServiceNow com uma visão geral detalhada das assinaturas ativas, inativas e não atribuídas com base nas datas de atividade mais recentes. O recurso elimina a necessidade de configurar soluções de descoberta, como Microsoft SCCM, para rastrear o uso e permite coletar dados de uso para Microsoft 365 aplicações. Você pode recuperar assinaturas Microsoft 365 individuais com uso de recursos otimizado.

Melhore a granularidade por meio da exibição de uso de licença aprimorada

Obtenha informações detalhadas dos fatores que levam a instalações de software não licenciado, software que foi ignorado durante a reconciliação e instâncias em que uma instalação de software requer ação do usuário. Receba orientação sobre as etapas a seguir, obtenha informações sobre os indicadores que contribuem para a ativação de Oracle opções e obtenha uma compreensão completa dos resultados de reconciliação.

Gerenciar Microsoft Windows Licenciamento de servidor por meio da Configuração assistida

Use a Configuração assistida para configurar o servidor Microsoft Windows e a gestão de licenças. As verificações de pré-requisito e um passo a passo ajudam você a configurar a aplicação Gestão de ativos de software com sucesso.

Cobertura e visibilidade aprimoradas dos ciclos de vida do produto

Aumente a cobertura dos relatórios de ciclo de vida com a introdução de datas aproximadas do ciclo de vida. Obtenha melhor visibilidade do processo de seleção de datas do ciclo de vida. Relatórios transparentes e abrangentes permitem uma gestão de fim de vida útil (EOL) eficaz e confiável de seus produtos.

Mudanças na IU

Botão Fazer um tour na exibição do Portal de sucesso

Na página Visão geral do portal de sucesso, exiba os recursos compatíveis com o portal de sucesso por meio de uma série de diapositivos, selecionando o botão **Fazer um tour**.

Microsoft 365 relatório de detalhes da assinatura no painel Otimização e economia

Encontre o relatório de detalhes da assinatura Microsoft 365 na página do painel Otimização e economia na exibição de análise de ativos de software. O relatório exibe os detalhes da assinatura ativa, inativa e não atribuída para Microsoft 365, Microsoft Office 365e Power BI.

Alterado nesta versão

Adobe e Microsoft 365 funcionalidades de integração movidas para Gestão de ativos de software – Gestão de licenças de SaaS

Para uma resposta rápida de melhorias e correções, as funcionalidades de integração Adobe e Microsoft 365 foram movidas para a aplicação da loja Gestão de ativos de software – Gestão de licenças de SaaS.

Descontinuações

- Cisco Webex A integração de reuniões não está mais implantada ou aprimorada. Em vez disso, use o [Cisco Webex integração !\[\]\(b5e377c2bbbc6e867b430ea873fb0553_img.jpg\)](#) perfil para integrar com Webex reuniões e outros aplicativos Webex.
- Começando com a versão Washington DC, os dois testes de início rápido a seguir estão obsoletos:

- SAM - Validar reconciliação para produto personalizado
- SAM - Fixar e desafixar editores no workbench de licença
- A atividade do usuário Microsoft 365 de acordo com o relatório de assinatura no painel Otimização e economia na exibição de análise de ativo está obsoleta. Este relatório foi substituído pelo novo relatório de detalhes da assinatura Microsoft 365.

Informações de ativação

Gestão de ativos de software está disponível com a ativação dos plug-ins Ativar todos os Software Asset Management Professional, incluindo o plug-in Espaço para ativos de software (com.sn_samp_master_ws). Ativar este plug-in ativa automaticamente o plug-in Ativar tudo Software Asset Management Professional (com.sn_samp_master) e o plug-in Espaço para ativos de software (com.sn_sam_workspace). Depois que o novo plug-in for ativado, você não poderá acessar a interface do usuário clássica. Para obter detalhes sobre os plug-ins e como solicitá-los, consulte [Request Software Asset Management](#) .

Na versão Now Platform[®] Washington DC, há suporte limitado para a interface do usuário clássica Gestão de ativos de software. Enquanto ele permanece ativo em sua instância, inclusive quando você atualiza para uma nova versão Now Platform[®], você pode migrar para o novo espaço para uma experiência intuitiva e personalizada.

Para versões anteriores a Utah, se você ativou o plug-in Software Asset Management Professional mais antigo (com.sn_samp_master), o Espaço para ativos de software estará disponível com a ativação do plug-in Espaço para ativos de software (com.sn_sam_workspace). Depois que o plug-in Espaço for ativado, você não poderá reverter para a interface do usuário clássica. Para obter detalhes sobre os plug-ins e como solicitá-los, consulte [Solicitar os plug-ins do Software Asset Management](#) .

Para ativar Next Experience, certifique-se de que a propriedade do sistema *glide.ui.polaris.experience* em sua instância esteja definida como verdadeiro.

Instale as seguintes aplicações Gestão de ativos de software solicitando-as ao ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

- Gestão de ativos de software - Gestão de licenças de SaaS
- Coleta de dados para Oracle Global Licensing and Advisory Services
- IBM Conformidade de licença para Gestão de ativos de software
- Verificação de integridade do ITAM
- Gestão de ativos de software Playbooks e Configuração assistida

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Hardware Asset Management

A aplicação ServiceNow[®] Gestão de ativos de hardware fornece fluxo de trabalho avançado, automação e recursos móveis para rastrear e gerenciar seu ambiente de ativos.

Enterprise Asset Management

A aplicação ServiceNow[®] Gestão de ativos empresariais permite que você gerencie todo o ciclo de vida de seus ativos empresariais conectados e não conectados. Ele fornece uma solução

abrangente de ponta a ponta para manter os ativos da empresa, minimizar o tempo de inatividade caro e maximizar a usabilidade do ativo da empresa.

Gestão de custos de nuvem

A aplicação ServiceNow® Cloud Cost Management permite que você analise todos os custos associados aos seus ativos de nuvem. Você pode usar essas informações para otimizar as operações e reduzir seus gastos com a nuvem.

Contract Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de contratos permite rastrear e gerenciar seus contratos.

Procurement

A aplicação ServiceNow® Compras ajuda a criar ordens de compra e a obter itens para atender às solicitações do catálogo de serviços.

Gestão de ativos de hardware Notas da versão 10.0.0

A aplicação ServiceNow® Gestão de ativos de hardware fornece fluxo de trabalho avançado, automação e recursos móveis para rastrear e gerenciar seu ambiente de ativos de tecnologia. Gestão de ativos de hardware foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de ativos de hardware destaques para a versão Washington DC

- Obtenha informações sobre o custo total dos ativos e use as informações para planejamento estratégico e execução na propriedade de ativos.
- Analise e avalie a maturidade da sua aplicação Gestão de ativos de hardware por meio da exibição do Portal de sucesso em Espaço para ativos de hardware.
- Obtenha informações sobre os detalhes da garantia de ativos de hardware recebidos diretamente de Lenovo.
- Gerenciar a integração de produtos de hardware com Technology Reference Model (TRM) de Gestão do portfólio de aplicações.
- Simplifique o método de licenciamento Gestão de ativos de hardware (HAM) para categorias de modelo personalizadas para acessar recursos Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho.

Para obter mais informações, consulte [Hardware Asset Management !\[\]\(fe3aebe81acea8d45108cd2768939da7_img.jpg\)](#).

Importante:

Gestão de ativos de hardware está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Gestão de ativos de hardware para Washington DC

Após o upgrade para Washington DC, tenha em mente os seguintes cenários de upgrade para o Custo Total de Propriedade (CTP) de ativos:

- O upgrade funciona para todas as tarefas de fluxo Gestão de ativos de hardware.
- Você deve ter cartões de taxa de tarefa para cada tarefa de fluxo de trabalho.
- O upgrade de CTP preenche um campo de categoria de ativo e despesa na linha de despesa correspondente a cada tarefa.
- A categoria de despesa é preenchida com base nas linhas de despesa e na origem da linha de despesa.

- Você deve preencher o campo de custo do parâmetro de comparação de CTP e o campo de limite do parâmetro de comparação de CTP em todos os modelos existentes manualmente ou usando a funcionalidade de importação em massa.
- O upgrade de CTP preenche os seguintes campos nos ativos:
 - Fim da vida útil do ativo: data de criação junto com a vida útil em meses.
 - Data de primeiro uso do ativo: igual à data de criação.
 - CTP do ativo: soma agregada de todas as linhas de despesa relacionadas ao ativo. Para ativos simples, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa abaixo dele. Para ativos complexos, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa dos ativos primários e secundários.

Novidades da versão Washington DC

Medir a maturidade da sua aplicação Hardware Asset Management por meio do Portal de sucesso

Meça a maturidade e melhore o retorno de valor da aplicação Gestão de ativos de hardware na organização por meio da exibição do Portal de sucesso em Espaço para ativos de hardware. Você pode visualizar, identificar e relatar as capacidades ou recursos nos quais deve se concentrar para usar Gestão de ativos de hardware com eficiência.

Entenda e analise seu custo total de propriedade de ativos

Gerencie os recursos com eficiência, rastreando o Custo Total de Propriedade (CTP) dos ativos, em que o custo total inclui o custo de capital inicial e o custo de operação.

Melhorou Gestão de ativos de hardware Método de licenciamento (HAM) para categorias de modelo personalizado

Acesse recursos Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho associando sua categoria de modelo personalizado a uma categoria de modelo primário que está vinculada a uma categoria de recurso licenciável e aceita. O relatório de licença do ITAM mostra todas as categorias de modelo personalizado associadas às categorias de recursos licenciáveis e aceitas. Uma categoria de modelo personalizado que não está associada a uma categoria de modelo primário licenciável não pode acessar Gestão de ativos de hardware fluxos de trabalho e recursos.

Exibir e rastrear os detalhes de garantia do ativo recebidos de Lenovo

Gerencie seus ativos de hardware com base nas informações de garantia recebidas de Lenovo. Você pode exibir os detalhes das garantias associadas a um ativo de hardware diretamente no formulário de ativo. Você também pode exibir todas as garantias de um local central usando a exibição Operações de ativo do Espaço para ativos de hardware. Você também pode rastrear os ativos de hardware que estão se aproximando da data de vencimento da garantia e tomar as medidas necessárias.

Obtenha visibilidade das fases do ciclo de vida de TRM dos produtos de hardware e gerencie produtos não aprovados

Gerencie produtos de hardware em sua organização com eficiência usando os detalhes da fase do ciclo de vida de TRM. Com esses detalhes, você pode entender se algum produto de hardware usado em sua organização não faz parte do TRM ou se não foi aprovado para uso.

Gerencie os ativos operacionais da sua organização com a Instância de produto

Gerencie um ativo ao longo de seus ciclos de vida na aplicação Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho, representando o ativo como uma instância de produto, que é um agrupamento lógico de classes de ativo operacional, item de configuração (IC) e item-base de instalação (IBI). Um identificador de instância de produto (PID) exclusivo vincula o ativo relacionado preexistente, IC e classes IBI. Na instância do produto, os campos de status das classes Ativo, IC e IBI são sincronizados.

Mudanças na IU

Botão Fazer um tour na exibição do Portal de sucesso [🔗](#)

Na página Visão geral do portal de sucesso, exiba os recursos compatíveis com o portal de sucesso por meio de uma série de diapositivos, selecionando o botão **Fazer um tour**.

Painel Custo total de propriedade na exibição de análise de ativo [🔗](#)

O painel Custo total de propriedade (CTP) do ativo na nova exibição de análise de ativos inclui vários relatórios, como o número de ativos que atingiram ou estão se aproximando do parâmetro de comparação CTP e ativos para planejamento de capital.

Alterado nesta versão

Propriedade do sistema para armazenar em cache os mapeamentos de ativo e de IC [🔗](#)

A propriedade do sistema `sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping` permite armazenar em cache os seguintes mapeamentos:

- Campos de Ativo e IC
- Estado do ativo e status de instalação do IC
- Estado do ativo e status de hardware do IC

Descontinuações

A descontinuação Gestão de ativos de hardware IU principal está planejada para versões futuras.

Começando com a versão Washington DC, o suporte limitado é fornecido para a interface Gestão de ativos de hardware IU principal. Embora permaneça ativo em sua instância, incluindo quando você atualiza para uma nova versão Now Platform[®], a melhor abordagem é mudar para a experiência do Workspace. Para obter mais informações, consulte [Hardware Asset Workspace](#) [🔗](#).

Informações de ativação

Instale Gestão de ativos de hardware solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [🔗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [🔗](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

IT Asset Management [🔗](#)

ServiceNow[®] Gestão de ativos de TI inclui uma família de produtos que funcionam juntos para integrar os aspectos tecnológicos, contratuais e financeiros da gestão de ativos de tecnologia por meio do ciclo de vida completo do ativo.

Software Asset Management [🔗](#)

A aplicação ServiceNow[®] Gestão de ativos de software permite rastrear, avaliar e gerenciar as licenças de software, a conformidade de software e a otimização de software. Você pode recuperar direitos de software não utilizados, comprar novos direitos de software e gerenciar alocações de direitos.

Enterprise Asset Management [🔗](#)

A aplicação ServiceNow[®] Gestão de ativos empresariais permite que você gerencie todo o ciclo de vida de seus ativos empresariais conectados e não conectados. Ele fornece uma solução

abrangente de ponta a ponta para manter os ativos da empresa, minimizar o tempo de inatividade caro e maximizar a usabilidade do ativo da empresa.

Contract Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de contratos permite rastrear e gerenciar seus contratos.

Procurement

A aplicação ServiceNow® Compras ajuda a criar ordens de compra e a obter itens para atender às solicitações do catálogo de serviços.

Notas de versão Gestão de ativos empresariais

A aplicação ServiceNow® Gestão de ativos empresariais gerencia todo o ciclo de vida dos ativos conectados e não conectados da sua empresa. Esta solução de ponta a ponta permite manter e maximizar a vida útil de seus ativos e, ao mesmo tempo, minimizar quaisquer tempos de inatividade dispendiosos. Gestão de ativos empresariais foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de ativos empresariais destaques para a versão Washington DC

- Obtenha informações sobre o custo total dos ativos e use as informações para planejamento estratégico e execução na propriedade de ativos. Além disso, acesse uma visão geral completa do detalhamento das despesas.
- Exiba e gerencie tarefas de ordem de serviço atribuídas a você e seu grupo usando a aplicação ServiceNow® Mobile Agent.
- Obtenha mais visibilidade dos detalhes da tarefa e da hierarquia de um ativo com um relacionamento primário-secundário usando o formulário de ativo aprimorado no Espaço de ativos Enterprise.
- Use o Admin Center como um hub central para todas as suas tarefas administrativas e de configuração no Espaço de ativos Enterprise.
- Integre vários ativos simultaneamente para o mesmo modelo por meio do playbook de integração de vários ativos. Use um único playbook para orientá-lo durante o processo de integração.

Para obter mais informações, consulte [Enterprise Asset Management !\[\]\(cf531ed27e91483460120fcc057b3901_img.jpg\)](#).

Importante:

Gestão de ativos empresariais está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Gestão de ativos empresariais para Washington DC

Depois de atualizar para Washington DC, o campo `model_component` não está disponível na tabela Ativo empresarial [`sn_ent_asset`]. Em vez disso, um novo campo `model_component_id` está disponível na tabela Ativo [`alm_asset`]. O script do componente ENT - Migrar para novo modelo move os dados do campo `model_component` existente para o campo `model_component_id`.

Observe os seguintes cenários de atualização para o Custo Total de Propriedade (CTP) de ativos:

- O upgrade funciona para todas as tarefas de fluxo Gestão de ativos empresariais
- Você deve ter cartões de taxa de tarefa para cada tarefa de fluxo de trabalho.

- O upgrade de CTP preenche os campos de categoria **Ativo** e **Despesa** nas linhas de despesa correspondentes a cada tarefa.
- A categoria de despesa é preenchida com base nas linhas de despesa e na origem da linha de despesa.
- Você precisa preencher o campo de custo do parâmetro de comparação de CTP e o campo de limite do parâmetro de comparação de CTP em todos os modelos existentes manualmente ou usando a funcionalidade de importação em massa.
- O upgrade de CTP preenche os seguintes campos em formulários de ativo:
 - **Fim da vida útil do ativo:** a data de criação mais a vida útil em meses.
 - **Data de primeiro uso do ativo :** a data de criação.
 - **CTP do ativo :** a soma agregada de todas as linhas de despesa relacionadas ao ativo. Para ativos simples, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa abaixo dele. Para ativos complexos, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa dos ativos primários e secundários.

Novidades da versão Washington DC

Entenda e analise seu custo total de propriedade de ativos

Gerencie os recursos com eficiência, rastreando o Custo Total de Propriedade (CTP) dos ativos, em que o custo total inclui o custo de capital inicial. Você também pode dividir os custos por categorias de despesa e exibir relatórios comparativos em um formato de gráfico de barras vertical em que cada barra é uma fonte de dados. Clique em um segmento no gráfico de barras para exibir as despesas de cada ativo agrupado por nome.

Gerencie suas tarefas usando o ServiceNow® Mobile Agent Aplicação

Exiba e gerencie todas as tarefas de ordem de serviço atribuídas a você e seu grupo usando a aplicação ServiceNow® Mobile Agent. Por exemplo, você pode executar as seguintes tarefas:

- Atribuir uma tarefa de grupo a si mesmo
- Registrar o tempo necessário para concluir uma tarefa
- Processar requisitos de peças
- Gerenciar ações de ativo
- Acessar artigos de conhecimento

Exibir a hierarquia e os detalhes da tarefa de um ativo no formulário de ativo

Obtenha visibilidade dos detalhes da hierarquia de ativos diretamente na barra lateral contextual de Espaço de ativos Enterprise. Você pode exibir a hierarquia de ativos em até três níveis em um formato semelhante a uma árvore e expandir e exibir todos os secundários do ativo. Você também pode exibir as tarefas associadas ao ativo e seus secundários.

Realize todas as suas tarefas administrativas a partir de um local centralizado

Use o Admin Center no Espaço de ativos Enterprise para facilitar o acesso e executar todas as tarefas administrativas. Execute tarefas como configuração de risco e CTP, crie categorias de modelo e tipos de ativo linear e importe em massa de modelos e ativos.

Integre vários ativos usando o playbook de integração de vários ativos

Use o playbook de integração de vários ativos para integrar vários ativos ao mesmo tempo. Ao concluir cada atividade no playbook, você será levado para a próxima atividade. Depois de concluir todas as atividades, os vários ativos serão integrados com sucesso.

Exibir e gerenciar detalhes de aquisição usando a exibição intuitiva do Procurement

Rastreie solicitações relacionadas a compras e gerencie ordens de compra facilmente por meio da exibição Compras no Espaço de ativos Enterprise.

Simplifique seu fluxo de trabalho de gestão de trabalho para aumentar a produtividade

Otimize seu fluxo de trabalho de gestão de trabalho executando o fechamento em massa de tarefas de pedido de trabalho, fornecimento parcial de requisito de peças e criação de modelos de check-list a partir de modelos de pedido de trabalho.

Gerencie os ativos operacionais da sua organização usando a Instância de produto

Gerencie um ativo ao longo de seus ciclos de vida na aplicação Gestão de ativos empresariais e fluxos de trabalho, representando o ativo como uma instância de produto, que é um agrupamento lógico de classes de ativo operacional, item de configuração (IC) e item-base de instalação (IBI).

Mudanças na IU

Lista de compras na exibição Operações de ativos

A lista de compras foi removida da exibição Operações de ativo e agora está disponível na exibição de compras do Espaço de ativos Enterprise.

Filtro de domínio

Quando a separação de domínio está habilitada, o filtro **Domínio** está disponível na seção de visão geral de todas as exibições no Espaço de ativos Enterprise.

Exibição da Central de administração

A exibição do administrador adicionada a Espaço de ativos Enterprise contém as seguintes opções:

- Configuração das guias de classe de modelo e ativo
- Categorias de modelo
- Classificações de modelo
- Tipos de ativo linear
- Tipos de depósito
- Importação em massa
- Atribuições de fluxo de trabalho
- Configuração de CTP
- Configuração de risco
- Remessa
- Base de conhecimento do ativo
- Aceitação da normalização

Nota:

As opções de IU de configuração de risco que estavam anteriormente na interface da IU principal agora estão disponíveis na exibição do Admin Center.

Mudanças na guia

As seguintes guias foram movidas para exibições diferentes:

- A guia **Categorias de modelo** foi movida da exibição Gestão de modelo empresarial para a exibição Central de administração.
- A guia **Tipos de ativos lineares** foi movida da exibição de bens do Enterprise para a exibição do Admin Center.
-

Categoria da lista de classificações do modelo

A categoria da lista de classificações do modelo foi movida da exibição Operações de ativos para a exibição Central de administração.

Categoria da lista de tipos de depósito

A categoria de lista de tipos de depósito foi movida da exibição Bens de ativos empresariais para a exibição Central de administração.

Categoria da lista de importação em massa

A categoria da lista de importação em massa foi movida da exibição Operação de ativos para a exibição Central de administração.

Exibição de análise de ativo

A exibição do painel de ativos empresariais foi renomeada como exibição de análise de ativos e contém o painel de ativos empresariais e o painel de custo total de propriedade do ativo.

Aplicação Knowledge Management

A aplicação Knowledge Management agora pode ser acessada na exibição de administrador no Espaço de ativos Enterprise.

Categoria da lista de aceitação de normalização

A aceitação de normalização agora pode ser acessada na exibição do administrador no Espaço de ativos Enterprise.

Informações de ativação

Instale Gestão de ativos empresariais solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Field Service Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo permite que sua organização gerencie o trabalho baseado em local com mais eficiência e segurança.

Contract Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de contratos permite rastrear e gerenciar seus contratos.

Procurement

A aplicação ServiceNow® Compras ajuda a criar ordens de compra e obter itens para atender às solicitações do catálogo de serviços.

Hardware Asset Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de ativos de hardware fornece fluxo de trabalho avançado, automação e recursos móveis para rastrear e gerenciar seu ambiente de ativos.

Notas de versão Gestão de custos de nuvem

A aplicação ServiceNow® Gestão de custos de nuvem (anteriormente conhecida como ServiceNow Cloud Insights) ajuda a analisar os custos de recursos da nuvem para que você possa identificar e aproveitar oportunidades para economizar dinheiro e otimizar as operações da sua organização. Gestão de custos de nuvem foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de custos de nuvem destaques para a versão Washington DC

- Obtenha informações sobre o detalhamento de gastos dos clusters do Kubernetes usando a exibição Análise de gastos em Espaço de gestão de custos de nuvem.
- Gerencie o custo de serviços de nuvem compartilhados, incluindo clusters do Kubernetes em vários domínios de negócios, alocando custos de nuvem compartilhada.

Para obter mais informações, consulte [Cloud Cost Management](#).

Importante:

Gestão de custos de nuvem está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Analisar o detalhamento de gastos para clusters do Kubernetes

Exiba e analise os custos de um cluster do Kubernetes na nuvem e restrinja os resultados usando vários filtros, como período, tipo de custo e opções de agrupamento, como cluster do Kubernetes, namespace do Kubernetes e categoria de marcador.

Gerenciar o custo de serviços em nuvem compartilhados

Exiba, analise e gerencie o custo de serviços em nuvem compartilhados em vários domínios de negócios e aloque custos para essas várias linhas de negócios. Para clusters do Kubernetes, você pode compartilhar o custo em vários namespaces.

Mudanças na IU

Mudanças na página de análise de gastos

A página de análise de gastos agora inclui análise de gastos em nuvem, análise de Kubernetes e informações de análise de custo compartilhado.

Relatório de alocação de custos no painel de gastos

O relatório de Alocação de custos no painel Gastos mostra o custo compartilhado e o custo direto dos recursos de nuvem.

Políticas de alocação de custos compartilhados na exibição Operações

Agora você pode criar, editar e exibir políticas de alocação de custos compartilhados na exibição Operações de Espaço de gestão de custos de nuvem.

Alterado nesta versão

Valor padrão atualizado das propriedades do sistema para análise de gastos

O valor padrão das seguintes propriedades do sistema foi alterado:

- `sn_cld_spend_core.metricbase_transform_limit`: Valor padrão: 20000
- `sn_cld_spend_core.spend_report_per_chunk_workload_size`: Valor padrão: 500

Descontinuações

A interface Gestão de custos de nuvem IU principal e o painel de Gastos na nuvem estão planejados para descontinuação futura.

Informações de ativação

Instale Gestão de custos de nuvem solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Começando com a versão Washington DC, o suporte limitado é fornecido para a interface Gestão de custos de nuvem IU principal. Embora permaneça ativo em sua instância, incluindo quando você atualiza para uma nova versão Now Platform®, a melhor abordagem é mudar para a experiência do Workspace.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

IT Asset Management

ServiceNow® Gestão de ativos de TI inclui uma família de produtos que funcionam juntos para integrar os aspectos tecnológicos, contratuais e financeiros da gestão de ativos de tecnologia por meio do ciclo de vida completo do ativo.

Software Asset Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de ativos de software permite rastrear, avaliar e gerenciar sistematicamente licenças de software, conformidade de software e otimização de software. Você pode recuperar direitos de software não utilizados, comprar novos direitos de software e gerenciar alocações de direitos.

Notas de versão do IT Operations Management

O IT Operations Management tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Otimização do ITOM

A aplicação ServiceNow Otimização do ITOM automatiza os fluxos de trabalho em nuvem que você usa para gerenciar os recursos de nuvem durante todo o ciclo de vida deles. Você também pode implantar nuvens certificadas e em conformidade com a empresa, obter visibilidade de seus custos e gerenciar outros processos de gestão de nuvem. Cloud Provisioning and Governance foi aprimorado e atualizado nesta versão.

Optimização do ITOM destaques para a versão Washington DC

- Use Catálogo de serviços de nuvem com Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Catálogo de serviços de nuvem oferece os recursos aprimorados, mas simplificados, de Cloud Provisioning and Governance (CPG).
- Mova suas licenças Optimização do ITOM trocáveis ao fazer a transição de Cloud Provisioning and Governance para Acelerador de adoção de nuvem do ITOM.
- Acesse Central do funcionário no Portal de administração de nuvem com o plug-in Catálogo de serviços de nuvem. Você também pode ignorar o portal do usuário da nuvem legada e visitar Central do funcionário diretamente.

Consulte [Optimização do ITOM](#) para obter mais informações.

Alterado nesta versão

Link do Portal de administração de nuvem

O link do portal de administração de nuvem para o portal do usuário agora aponta para Central do funcionário se você instalou e configurou o plug-in [Cloud Services Catalog](#). Se CSC estiver instalado, as funções admin e sn_cmp.cmp_root_admin poderão acessar este recurso ao alternar para o Portal de solicitações. [O Catálogo de serviços de nuvem](#) agora está disponível como parte do ITOM Cloud Accelerate, que você pode usar para gerenciar o ciclo de vida dos recursos de nuvem.

Licenciamento do ITOM

Licenciamento ITOM SU foi renomeado como Licenciamento ITOM/OT SU. Licenciamento ITOM/OT SU calcula e exibe o uso de assinaturas ITOM com base em unidades de assinatura. Permite que você acesse uma visão geral abrangente do número total de licenças alocadas a aplicações e itens de configuração (ICs), bem como oferece um conjunto de recursos avançados que fornece visibilidade sobre os ICs específicos cobertos por suas licenças. Você pode exibir o detalhamento da assinatura do Integridade do ITOM, Visibilidade do ITOM, Optimização do ITOM e Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Para obter mais detalhes, consulte [Visualização de quais ICs têm licença de ITOM](#).

Descontinuações

Descontinuação dos painéis de CAPI e Gastos e Uso em Nuvem

Iniciando com a versão Washington DC :

O painel da API em nuvem ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. A aplicação Catálogo de serviços de nuvem fornece essa funcionalidade agora.

O painel de gastos e uso na nuvem ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. A aplicação Cloud Insights Billing agora oferece essa funcionalidade.

Ambas as aplicações estão sendo preparadas para descontinuação futura.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação da [aplicação/plug-in \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento Now Support.

Informações de ativação

A aplicação Cloud Provisioning and Governance está disponível com a ativação do plug-in CPG (com.snc.cloud.mgmt) e requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte [Aplicação Cloud Provisioning and Governance](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Acelerador de adoção de nuvem de ITOM

O ServiceNow® Acelerador de adoção de nuvem do ITOM fornece os fluxos de trabalho para avaliar a prontidão para a nuvem da sua organização e impor as diretrizes de aceleração da nuvem.

O [Catálogo de serviços em nuvem](#) agora faz parte de Acelerador de adoção de nuvem do ITOM para acessar e gerenciar recursos de nuvem e publicar ofertas de nuvem em um catálogo de maneira simplificada.

O [Cloud Configuration Governance](#) verifica as definições de configuração dos recursos de nuvem em sua organização em relação a um conjunto de políticas para identificar violações.

A [Biblioteca de Ação em Nuvem](#) interage com os recursos de nuvem da organização com ações e subfluxos prontos para uso.

A [Avaliação de migração na nuvem](#) planeja, organiza e rastreia o processo de realocação de seus recursos de TI corporativos e cargas de trabalho para plataformas de nuvem.

Cloud Operations Workspace

O Cloud Operations Workspace oferece uma solução abrangente para gerenciar as operações em nuvem da sua organização.

Visibilidade do ITOM

O produto ServiceNow® ITOM Visibility consiste em [Discovery](#), [Service Mapping](#), [Tag Governance](#), Certificate Inventory and Management, Service Graph Connectors, CMDB 360 e Firewall Audits and Reporting. O Discovery e o Service Mapping oferecem uma exibição unificada e conectada de toda a rede de TI e dos serviços compatíveis.

Produtos de terceiros com o Cloud Provisioning and Governance

Estenda as capacidades do Cloud Provisioning and Governance integrando os seguintes produtos de terceiros: [Cloud Provisioning and Governance: Oracle Cloud \(OCI\) Add-On for Terraform Connector](#).

Notas de versão Acelerador de adoção de nuvem do ITOM

O ServiceNow ITOM Governance foi renomeado para Acelerador de adoção de nuvem do ITOM com esta versão. A oferta de produto fornece os fluxos de trabalho para avaliar a prontidão para a nuvem da sua organização e aplicar as diretrizes Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. A aplicação foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Acelerador de adoção de nuvem do ITOM destaques para a versão Washington DC

- O ITOM Cloud Governance foi renomeado como Acelerador de adoção de nuvem do ITOM para acomodar todos os ServiceNow aplicações de avaliação de governança em nuvem.
- Experimente o ServiceNow Cloud Services Catalog para acessar e gerenciar seus recursos de nuvem e publicar suas ofertas de nuvem em um catálogo.
- Explore o novo e aprimorado Console de solicitação para controlar o ciclo de vida e o uso de seus recursos.

Novidades da versão Washington DC

Configuração assistida do Cloud Services Catalog (CSC)

Use a Configuração assistida do CSC para percorrer a configuração inicial do Catálogo de serviços em nuvem. O processo rastreia o que você concluiu, para que você possa parar e começar novamente de onde parou.

Recursos do app CSC

- Catálogos prontos para uso: use os vários catálogos prontos para uso para solicitações de serviço em nuvem e automação de serviços em nuvem. Além disso, você pode publicar seus próprios itens do catálogo para todos os provedores de nuvem compatíveis. Você também pode publicar itens do catálogo legados e personalizados do CPG na Central do funcionário:
 - Catálogos prontos para uso da [AWS](#)
 - Catálogos prontos para uso do [Azure](#)
- Processo de solicitação de serviços em nuvem do CSC: use os processos e as páginas de solicitação para solicitar serviços em nuvem.
- Gestão de pilhas: use a página de gestão Minhas pilhas para exibir e operar em pilhas.
- Gestão de recursos: use a página de gestão Meus recursos para exibir e operar em recursos.
- Integrações: use a integração de pipeline do Azure DevOps CI/CD ou a integração do Ansible.
- Configuração de nuvem: use o Microsoft Azure ou AWS para sua configuração de nuvem.

Alterado nesta versão

Licenciamento do ITOM

Licenciamento ITOM SU foi renomeado como Licenciamento ITOM/OT SU. Licenciamento ITOM/OT SU calcula e exibe o uso de assinaturas ITOM com base em unidades de assinatura. Permite que você acesse uma visão geral abrangente do número total de licenças alocadas a aplicações e itens de configuração (ICs), bem como oferece um conjunto de recursos avançados que fornece visibilidade sobre os ICs específicos cobertos por suas licenças. Você pode exibir o detalhamento da assinatura do Integridade do ITOM, Visibilidade do ITOM, Otimização do ITOM e Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Para obter mais detalhes, consulte [Visualização de quais ICs têm licença de ITOM](#).

Informações de ativação

A aplicação [Cloud Service Catalog](#) está disponível com direitos do [ITOM Cloud Accelerate](#). Os recursos Acelerador de adoção de nuvem do ITOM estão disponíveis como aplicações separadas na loja do [Cloud Accelerate](#).

Você deve ter a ServiceNow Central do funcionário como pré-requisito para iniciar e usar a aplicação Catálogo de serviços em nuvem.

i Nota:

Você não precisa adquirir o Cloud Provisioning and Governance separadamente porque ele já está incluído como parte dos direitos do ITOM. Para obter detalhes, consulte [Aplicação Cloud Provisioning and Governance](#).

Instale os recursos Acelerador de adoção de nuvem do ITOM solicitando-os na loja ServiceNow.

Para usar os recursos Acelerador de adoção de nuvem do ITOM, você deve ter um direito do Cloud Accelerate válido. Entre em contato com seu representante de vendas ServiceNow para adquirir o direito do Cloud Accelerate.

Migração de licenças: se você tiver licenças do Cloud Optimization trocáveis, entre em contato com seu representante de contas ServiceNow para migrar suas licenças para Acelerador de adoção de nuvem do ITOM sem custos.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

[Cloud Configuration Governance](#)

Verifica as definições de configuração dos recursos de nuvem na sua organização em relação a um conjunto de políticas para identificar violações.

[Biblioteca de ações na nuvem](#)

Interage com os recursos de nuvem da organização com ações e subfluxos prontos para uso.

[Cloud Migration Assessment](#)

Planeja, organiza e rastreia o processo de realocação de seus recursos de TI corporativos e cargas de trabalho para plataformas de nuvem.

[Otimização do ITOM](#)

Fornece automação para os fluxos de trabalho em nuvem usados para gerenciar os recursos de nuvem durante todo o ciclo de vida. Ele permite a implantação em nuvem certificada e em conformidade com a empresa, a visibilidade de custos e outros processos de gestão de nuvem.

[Visibilidade do ITOM](#)

O produto ServiceNow ITOM Visibility consiste em [Discovery](#), [Service Mapping](#), [Tag Governance](#), Certificate Inventory and Management, Service Graph Connectors, CMDB 360 e Firewall Audits and Reporting. O Discovery e o Service Mapping oferecem uma exibição unificada e conectada de toda a rede de TI e dos serviços compatíveis.

[Licenciamento](#)

Exiba o número total de licenças atribuídas às suas aplicações.

Produtos de terceiros com a aplicação Catálogo de serviços em nuvem

Estenda os recursos do Cloud Accelerate e seus conectores integrando os seguintes produtos de terceiros a ele:

- Serviços em nuvem
 - Amazon Web Service
 - Microsoft Azure
 - VMware
 - Google Cloud Platform
- Ansible
 - Automação de nuvem

Notas de versão Visibilidade do ITOM

A aplicação ServiceNow® Visibilidade do ITOM fornece uma exibição unificada e conectada de toda a sua rede de TI e dos serviços aos quais ela oferece suporte. Visibilidade do ITOM foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Visibilidade do ITOM destaques para a versão Washington DC

- Descubra e adicione aplicações de sugestões com base em Inteligência preditiva usando Descoberta Espaço do administrador.
- Use o novo e aprimorado Padrões de descoberta e mapeamento de serviços para descoberta horizontal e de cima para baixo.
- Identifique melhor os recursos necessários para serviços de aplicações com o recurso de descoberta de cima para baixo de local de rede e afinidade MID.
- Exiba um mapa centralizado que combina recursos da exibição de dependência e do mapa de serviço.
- Use a nova estrutura do Content Service para descobrir aplicações e dispositivos não descobertos usando padrões.

Para obter mais informações, consulte [IT Operations Management](#).

i Importante:

Padrões de descoberta e mapeamento de serviços está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Padrões de descoberta e mapeamento de serviços

Atualize suas capacidades de descoberta por meio do seguinte Padrões de descoberta e mapeamento de serviços:

- [IBM WebSEAL TD](#)
- [Azure conjunto de disponibilidade](#)
- [Servidor e cluster NetApp](#)
- [Gerar lista de materiais de software \[SBOM\]](#)
- [Traga sua própria licença \(BYOL\) para AWS, Azure, GCP](#)
- [Relatório do administrador de banco de dados \(DBA\)](#)
- [Citrix Balanceador de carga NetScaler](#)
- [Microsoft Serviços de integração do SQL Server \(SSIS\)](#)

- [SQL Server Analysis Services \(SSAS\)](#)
- [SAP Catálogo do banco de dados Sybase ASE](#)

Descubra aplicações e dispositivos não descobertos usando padrões por meio de uma estrutura atualizada semanalmente com novo conteúdo para obter visibilidade de sua infraestrutura em crescimento e desenvolvimento.

Discovery CLI commands

Use uma interface centralizada e comandos do sistema de base para executar Descoberta.

Executando padrões de descoberta com Agent Client Collector

Execute a descoberta horizontal e de cima para baixo usando Agent Client Collector em vez de MID Server para acessar ICs na rede do cliente.

Local de rede e afinidade MID de cima para baixo Descoberta

Use a afinidade MID para identificar o MID Server apropriado para criar serviços de aplicações para sua rede.

Quick start tests for Service Mapping

Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Mapeamento de serviços funciona conforme o esperado. Se você personalizou Mapeamento de serviços, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Mudanças na IU

Discovery Admin Workspace 1.2.5

Descoberta O agora oferece uma IU de espaço para impressão digital de aplicação, permitindo que você rastreie e monitore o status das sugestões de aplicação.

Visite o [ServiceNow® Store](#) para obter a aplicação Discovery Admin Workspace

Alterado nesta versão

Aprimorado Padrões de descoberta e mapeamento de serviços

Atualize suas capacidades de descoberta com o seguinte aprimorado Padrões de descoberta e mapeamento de serviços:

- [Docker identificador de contêiner](#)
- [Microsoft SQL Server e Cluster](#)

Suporte ao mapa unificado do Service Mapping

Acesse o mapa de nós unificado centralizado no espaço Mapeamento de serviços e exiba os recursos da exibição de dependência e do mapa de serviço.

Servidores não mapeados com candidatos

Use servidores não mapeados alinhados com candidatos de serviço de aplicativos identificados para criar novos serviços de aplicativos.

Renomeado ServiceNow® Licenciamento ITOM SU Aplicação

Renomeado ServiceNow® Licenciamento ITOM SU para ServiceNow® Licenciamento ITOM/OT SU.

Descontinuações

Descontinuação de CAPI

Começando com a versão Washington DC, a API de nuvem Descoberta está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Baseado em padrão Descoberta fornece a experiência mais recente para a funcionalidade CAPI.

Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação da [aplicação/plug-in \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.

Informações de ativação

Visibilidade do ITOM está disponível com a ativação do plug-in Descoberta (com.snc.discovery) e do plug-in Mapeamento de serviços (com.snc.service-mapping), que exigem assinatura do Visibilidade do ITOM. Para obter detalhes, consulte [Solicitação da Descoberta](#) e [Solicitação do Mapeamento de serviços](#). Para obter a funcionalidade Visibilidade do ITOM completa, instale as aplicações Visibilidade do ITOM fora de banda mais recentes do ServiceNow Store. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as ServiceNow Store notas de versão de histórico de versão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Integridade do ITOM

O produto ServiceNow® Integridade do ITOM inclui as aplicações ServiceNow® Gestão de eventos e ServiceNow® Inteligência para métricas, que ajudam a rastrear e manter a integridade dos serviços em sua organização.

Gestão de eventos coleta alertas de eventos de infraestrutura que as ferramentas de monitoramento de terceiros e o agente interno ServiceNow® capturam. Gestão de eventos usa informações relacionadas a TI que o ServiceNow® Descoberta coleta para que possa mapear alertas para itens de configuração. Com base nas informações coletadas, o Gestão de eventos fornece painéis que mostram uma exibição consolidada de todos os eventos de impacto no serviço.

A aplicação Agent Client Collector permite fazer o seguinte:

- Monitorar a disponibilidade de serviço.
- Examinar a integridade e o desempenho do ambiente.
- Certificar-se de que a infraestrutura e as aplicações estejam funcionando corretamente.

O Agent Client Collector coleta eventos e métricas. É executado em um ambiente Windows ou Linux.

Optimização do ITOM

O fornece automação para os fluxos de trabalho em nuvem usados para gerenciar os recursos de nuvem ao longo do ciclo de vida deles. Ele permite a implantação em nuvem certificada e em conformidade com a empresa, a visibilidade de custos e outros processos de gestão de nuvem.

Licenciamento do ITOM

Licenciamento ITOM SU foi renomeado como Licenciamento ITOM/OT SU. Licenciamento ITOM/OT SU calcula e exibe o uso de assinaturas ITOM com base em unidades de assinatura. Permite que você acesse uma visão geral abrangente do número total de licenças alocadas a aplicações e itens de configuração (ICs), bem como oferece um conjunto de recursos avançados que fornece visibilidade sobre os ICs específicos cobertos por suas licenças. Você pode exibir

o detalhamento da assinatura do Integridade do ITOM, Visibilidade do ITOM, Otimização do ITOM e Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Para obter mais detalhes, consulte [Visualização de quais ICs têm licença de ITOM](#).

Notas de versão Integridade do ITOM

O produto ServiceNow® Integridade do ITOM inclui as aplicações Gestão de eventos, Agent Client Collector e Análise de logs de integridade. Com Integridade do ITOM, você pode rastrear e manter a integridade dos serviços em sua organização. Integridade do ITOM foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Integridade do ITOM destaques para a versão Washington DC

Destaques da [Gestão de eventos](#) :

- Investigue alertas com mais eficiência em Espaço de operações de serviços e Lista expressa com simplificações de alerta criadas por Now Assist usando IA generativa. Utilize breves descrições de alerta e dados de alerta acionáveis para permitir uma triagem de alerta rápida e uma análise eficaz, o que pode levar à redução do tempo de resolução.
- Comece mais rápido com o cluster de alertas em Gestão de eventos usando marcadores predefinidos mapeados de alertas e com base nas informações contidas nas origens de marcador.
- Configure uma exibição Lista expressa e atribua-a a usuários e grupos de usuários para garantir que eles se concentrem em serviços, prioridades ou alertas específicos.
- Simplifique o processo de triagem e execute uma análise de causa raiz mais eficaz, exibindo dados em alertas repetidos, alertas semelhantes e incidentes nos últimos 30 dias no Lista expressa painel Visualização de alerta. Essas tendências de alerta permitem que você obtenha uma compreensão mais profunda dos padrões de alerta e distinga entre ruído e problemas emergentes.
- Certifique-se de que a propriedade do conector e a execução de regras estejam em um nível de equipe. Dessa forma, você pode manter a consistência e a hierarquia enquanto oferece flexibilidade e opções de personalização para suas equipes.
- Reduza seu ciclo de testes criando um fluxo de eventos do seu ambiente de produção para o ambiente de não produção, onde você pode habilitar o teste direto e a avaliação de regras de evento, mapeamentos de campo de evento, regras de gerenciamento de alertas e correlação de alertas, sem precisar mudar sua produção ambiente.

Destaques do [Agent Client Collector](#) :

- Use seus arquivos de dados de configuração para fornecer os dados da instância diretamente a um agente.
- Descubra continuamente os recursos nos clusters Kubernetes e certifique-se de que as mudanças nos recursos sejam atualizadas no Configuration Management Database (CMDB).

Destaques do [Log Analytics](#) de integridade:

- Solicite a escala Análise de logs de integridade por meio do catálogo Now Support.
- Transmita logs de forma escalonável e mais estável com Análise de logs de integridade usando a nova infraestrutura ServiceNow.

Importante:

Integridade do ITOM está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Resolva os alertas com mais eficácia com as simplificações de alerta criadas pelo Now Assist usando a IA generativa

Use simplificações de alerta em Espaço de operações de serviços e Lista expressa para ajudar na triagem e na investigação de alertas com mais eficiência, o que pode levar à redução do tempo de resolução.

Economize tempo usando marcadores e definições de cluster de alerta pré-configuradas

Comece mais rápido com o cluster de alertas em Gestão de eventos usando marcadores predefinidos mapeados de alertas e com base nas informações contidas nas origens de marcador. Você pode anexar um ou mais marcadores a uma definição de cluster de alerta. Crie sua própria definição ou selecione uma definição predefinida fornecida com a aplicação.

Criar uma exibição de lista expressa predefinida para usuários e grupos de usuários

Configure uma exibição Lista expressa para que os usuários tenham certeza de que eles se concentrarão em serviços, prioridades ou alertas específicos. Você pode definir os filtros, a ordem das colunas e os atributos de filtro para esta exibição em Gestão de eventos e atribuí-los a usuários individuais ou grupos de usuários.

Propriedades do sistema aprimoradas

Monitore o comportamento do Agent Client Collector com propriedades do sistema de configuração de estrutura e cálculo de política aprimoradas, incluindo melhorias no agente Descoberta, seleção automática MID Server e registro em log de mensagens de erro.

Arquivos de dados de configuração adicionados às verificações

Forneça coleta de dados aprimorada no Agent Client Collector comunicando os dados da instância com o agente. Os arquivos de dados de configuração também são enviados para o MID Server associado do agente.

Descobrir continuamente recursos em seus clusters do Kubernetes

Descubra continuamente os recursos nos clusters Kubernetes implantados em ambientes locais e na nuvem quase em tempo real, sem a necessidade de inserir credenciais na sua instância ServiceNow. Você pode garantir que as mudanças nos recursos sejam imediatamente relatadas para a instância e atualizadas no Configuration Management Database (CMDB).

Escala Análise de logs de integridade para oferecer suporte ao aumento da ingestão de log

Transmita dados de log de maneira escalonável e mais estável usando a infraestrutura avançada ServiceNow. O mecanismo de IA Análise de logs de integridade foi aprimorado para ser dimensionado dinamicamente em resposta ao aumento da ingestão de logs pela sua organização.

Alterado nesta versão

Recuperar métricas para recursos de nuvem

Use políticas Azure para recuperar métricas de alto desempenho para recursos virtuais na nuvem.

Seleção automática do MID Server

- Receba informações adicionais MID Server a serem usadas como pontos alternativos de comunicação durante a seleção automática MID Server.
- A seleção automática MID Server está desabilitada por padrão.

Licenciamento do ITOM

Licenciamento ITOM SU foi renomeado como Licenciamento ITOM/OT SU. Licenciamento ITOM/OT SU calcula e exibe o uso de assinaturas ITOM com base em unidades de assinatura. Permite que você acesse uma visão geral abrangente do número total de licenças alocadas a aplicações e itens de configuração (ICs), bem como oferece um conjunto de recursos avançados

que fornece visibilidade sobre os ICs específicos cobertos por suas licenças. Você pode exibir o detalhamento da assinatura do Integridade do ITOM, Visibilidade do ITOM, Otimização do ITOM e Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Para obter mais detalhes, consulte [Visualização de quais ICs têm licença de ITOM](#).

Informações de ativação

Integridade do ITOM está disponível com a ativação do plug-in Gestão de eventos (com.glideapp.itom.snac). Você deve comprar um pacote Integridade do ITOM mais abrangente, ITOM Predictive AIOps, para permitir o trabalho com Análise de logs de integridade. Para obter detalhes, consulte [Event Management setup](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Visibilidade do ITOM

O produto Visibilidade do ITOM consiste em [Discovery](#), [Service Mapping](#), Gestão e inventário de certificações, Service Graph Connectors, CMDB 360e Firewall Audits and Reporting. Descoberta e Mapeamento de serviços fornecem uma exibição unificada e conectada de toda a sua rede de TI e dos serviços aos quais ela oferece suporte.

Otimização do ITOM

O produto Otimização do ITOM contém o recurso [Cloud Provisioning and Governance](#). Usando este recurso, você pode provisionar infraestrutura e serviços em nuvem privada e pública para obter visibilidade de custo e gestão consistentes.

Notas de versão Gestão de eventos

A aplicação ServiceNow® Gestão de eventos ajuda a identificar problemas de integridade no datacenter em um único console de gerenciamento. Gestão de eventos fornece agregação de alertas para serviços descobertos, serviços de aplicações e grupos de alertas automatizados. Gestão de eventos foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de eventos destaques para a versão Washington DC

- Garanta a propriedade do conector e a execução de regras em um nível de equipe, mantendo a consistência e a hierarquia e oferecendo opções de flexibilidade e personalização para as equipes.
- Reduza seu ciclo de testes criando um fluxo de eventos do seu ambiente de produção para o ambiente de não produção, permitindo o teste direto e a avaliação de regras de evento, mapeamentos de campo de evento, regras de gerenciamento de alertas, correlação de alertas e assim por diante, sem precisar mudar sua produção ambiente.

Para obter mais informações, consulte [Event Management](#).

Novidades da versão Washington DC

Team-based integrations in Event Management

Garanta a propriedade do conector e a execução de regras em um nível de equipe, mantendo a consistência e a hierarquia e oferecendo opções de flexibilidade e personalização para as equipes.

Automatize a atribuição de alertas com base na propriedade da integração e na propriedade do item de configuração (IC) para que os alertas sejam roteados para os membros da equipe apropriados responsáveis pelos sistemas integrados.

Event forwarding

Encaminhe eventos de uma instância ServiceNow para outras instâncias em ambientes de não produção sem precisar mudar o ambiente de produção, acelerando o ciclo de vida de teste do processamento de eventos.

Informações de ativação

Gestão de eventos está disponível com a ativação do plug-in Gestão de eventos (com.glideapp.itom.snac). Para obter detalhes, consulte [Request Event Management](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Metric Explorer

ServiceNow® O Espaço do agente para [Metric Intelligence](#) fornece uma interface central que permite exibir a integridade de um IC associado a um alerta. Os detalhes de integridade de um IC incluem vários gráficos de métrica com limites de controle e agregações para gráficos de pontuação única.

Notas de versão Agent Client Collector

A aplicação ServiceNow® Agent Client Collector é uma ferramenta que permite monitorar a disponibilidade de serviço, o desempenho e a infraestrutura do seu sistema. Agent Client Collector foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Agent Client Collector destaques para a versão Washington DC

- Use as propriedades do sistema aprimoradas para agente Descoberta, seleção automática MID Server e registro em log de mensagens de erro para monitorar as políticas Agent Client Collector e a configuração da estrutura.
- Use os arquivos de dados de configuração para fornecer os dados de uma instância diretamente a um agente.
- Recupere as métricas para Azure políticas na nuvem.

Para obter mais informações, consulte [Agent Client Collector](#).

Importante:

Agent Client Collector está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Uso de aprimoramentos do conector de métrica

Use conectores do System Center Operations Manager (SCOM) sem agente para integração de métrica SCOM de alto desempenho.

Application patterns for the Agent Client Collector

Execute padrões de aplicação por meio do Agent Client Collector. Os padrões de aplicação permitem descobrir detalhes sobre aplicações em execução no host de um agente.

Propriedades do sistema aprimoradas

Monitore o comportamento da aplicação Agent Client Collector com as propriedades do sistema de configuração de estrutura e cálculo de política aprimoradas, incluindo as melhorias no agente Descoberta, seleção automática MID Server e registro em log de mensagens de erro.

Arquivos de dados de configuração adicionados às verificações

Forneça a coleta de dados aprimorada na aplicação Agent Client Collector comunicando os dados da instância com o agente. Os arquivos de dados de configuração também são enviados para o MID Server associado do agente.

Verificações do Mongo DB [↗](#)

Monitore recursos do MongoDB com métricas adicionais relacionadas a metadados, memória e espaço em disco.

Descobrir continuamente os recursos em seus clusters do Kubernetes [↗](#)

Descubra continuamente os recursos em seus clusters [Kubernetes em Agent Client Collector for Visibility usando Cloud Native Operations (CNO) para Visibilidade. CNO para Visibilidade relata imediatamente as mudanças nos recursos para a instância e atualiza o Configuration Management Database (CMDB).

Recuperando as métricas para recursos de nuvem [↗](#)

Recupere as métricas de alto desempenho para recursos virtuais na nuvem usando VMware.

Alterado nesta versão

Seleção automática do MID Server [↗](#)

- Receba informações adicionais MID Server a serem usadas como pontos alternativos de comunicação durante a seleção automática MID Server.
- A seleção automática MID Server está desabilitada por padrão.

Regras de métricas [↗](#)

Configure limites manuais para gerar alertas de métrica usando o recurso Regras de métrica em vez da IU de limites estáticos.

Recuperando as métricas para recursos de nuvem [↗](#)

Use Azure verificações e políticas para recuperar métricas de alto desempenho para os recursos virtuais na nuvem.

Painéis de monitoramento de tecnologia [↗](#)

- Filtre as métricas pelo item de configuração (IC) selecionado nos Painéis de tecnologia de monitoramento AWS e GCP.
- Use o Monitoring Technology Dashboard atualizado para Azure. O painel contém guias adicionais que fornecem mais informações sobre sua infraestrutura Azure.
- Exibir painéis de tecnologia de monitoramento requer a função dashboard_admin, além da função agent_client_collector_admin existente.

Limpador de tabela do agente [↗](#)

Exclua os registros de agente que foram desconectados ou inativos por mais de 30 dias usando o limpador de tabela de agente.

Verificações de SNMP [↗](#)

As verificações de SNMP funcionam por padrão com v3.

Informações de ativação

Agent Client Collector está disponível com a ativação do plug-in Agent Client Collector Framework (sn_agent) e do plug-in Agent Client Collector Monitoring (sn_itmon) em uma instância na qual Gestão de eventos está instalado.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Gestão de eventos

Agent Client Collector funciona em uma instância na qual Gestão de eventos está instalado para monitorar componentes de infraestrutura. Agent Client Collector e Gestão de eventos compartilham alguns conectores que extraem dados de métrica e eventos das mesmas fontes de dados.

Análise de logs de integridade

A aplicação Análise de logs de integridade prevê problemas de TI antes que eles afetem os usuários. A aplicação ajuda a resolver problemas mais rapidamente ingerindo, analisando e correlacionando dados de log gerados por máquina em tempo real.

Notas de versão Análise de logs de integridade

A aplicação ServiceNow® Análise de logs de integridade ajuda a prever problemas de TI antes que eles afetem os usuários, ingerindo, analisando e correlacionando dados de log gerados por máquina em tempo real. Quando Análise de logs de integridade detecta um desvio de um padrão normal, ele alerta sobre um possível problema. Análise de logs de integridade foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Análise de logs de integridade destaques para a versão Washington DC

- Transmita logs de forma escalonável e mais estável com Análise de logs de integridade usando a nova infraestrutura ServiceNow.

Consulte [Análise de logs !\[\]\(dd161862f9164df98f62b726e9846241_img.jpg\)](#) de integridade para obter mais informações.



Importante:

Análise de logs de integridade está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Escala Análise de logs de integridade para oferecer suporte ao aumento da ingestão de log

Transmita dados de log para Análise de logs de integridade de forma escalonável e mais estável usando a infraestrutura ServiceNow avançada. A nova arquitetura aproveita a tecnologia de enfileiramento em IT Operations Management Serviços em Nuvem para autenticação e ingestão de log.

O mecanismo de IA Análise de logs de integridade foi aprimorado para ser dimensionado dinamicamente em resposta ao aumento da ingestão de logs pela sua organização.

Você pode alternar para a nova infraestrutura enviando uma solicitação de escala por meio do catálogo Now Support ou por meio do gerente de contas ServiceNow.

Alterado nesta versão

Lucene usado na biblioteca do Elasticsearch

Lucene pode aparecer em verificações de vulnerabilidade, mas não é explorável. O Lucene está incluído no projeto do Log Analytics de integridade para a entrada de dados do Elasticsearch. A biblioteca do Elasticsearch tem uma dependência transitiva do Lucene. No entanto, a versão do Elasticsearch usada tem suas próprias proteções e não pode ser explorada de forma alguma.

Informações de ativação

Instale Análise de logs de integridade solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Informações de localização

Os idiomas disponíveis no momento para Análise de logs de integridade são inglês dos EUA, inglês do Reino Unido, francês, alemão, italiano, japonês e espanhol. O idioma padrão é o inglês dos EUA.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Gestão de eventos

A aplicação Gestão de eventos usa eventos gerados por Análise de logs de integridade. Quando Análise de logs de integridade detecta uma anomalia nos dados de log, ele envia um evento para Gestão de eventos. Gestão de eventos recebe o evento e gera um alerta com base nas regras de gerenciamento de eventos e alertas.

Agent Client Collector

As entradas de dados do agente que começam em Análise de logs de integridade Versão 21.0.1 - setembro de 2021 usam Agent Client Collector para transmitir logs para a instância ServiceNow.

MID Server

Análise de logs de integridade usa o produto ServiceNow® MID Server para transmitir logs para a instância ServiceNow.

Espaço de operações de serviços

Análise de logs de integridade gera alertas no ServiceNow Espaço de operações de serviços, um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho IT Operations Management.

Notas de versão Now Assist para IT Operations Management (ITOM)

A aplicação ServiceNow® Now Assist para ITOM traz a IA generativa para IT Operations Management. Você pode acessar simplificações de alerta criadas por Now Assist usando a IA generativa em Espaço de operações de serviços e Lista expressa. Now Assist para ITOM é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Now Assist para ITOM destaques para a versão Washington DC

- Investigue e resolva alertas com mais eficiência com simplificações de alerta criadas por Now Assist usando IA generativa.
- Utilize descrições de alerta breves e legíveis e dados de alerta acionáveis.
- Habilite a triagem de alerta rápida e a análise eficaz, o que pode levar à redução do tempo de resolução.

Para obter mais informações, consulte .

Now Assist para ITOM recursos

[Investigue e resolva alertas com mais eficiência usando simplificações de alerta no Espaço de operações de serviços](#)

Veja descrições concisas de alertas e avaliações técnicas detalhadas criadas por Now Assist usando a IA generativa em Espaço de operações de serviços. A análise abrangente de alertas em simplificações de alertas oferece informações sobre que podem ajudá-lo a fazer a triagem, investigar e resolver alertas com mais eficiência.

Usar simplificações de alerta na Lista expressa

Exibir simplificações de alerta criadas por Now Assist em Lista expressa.

Informações de ativação

Now Assist para ITOM está disponível com a ativação do plug-in [ITOM no [Now Assist Admin console](#)]. Para obter mais informações, consulte .

Requisitos adicionais

Now Assist para ITOM é compatível com o Vancouver Patch 7 e versões posteriores.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Gestão de eventos

A aplicação ServiceNow® Gestão de eventos ajuda a identificar problemas de integridade no datacenter em um único console de gerenciamento. Ele fornece agregação de alertas e análise de causa raiz (RCA) para serviços descobertos, serviços de aplicações e grupos de alertas automatizados.

Espaço de operações de serviços

ServiceNow® Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários fluxos de trabalho do IT Operations Management.

Now Assist

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

Administrador do Now Assist console

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

Notas de versão do IT Service Management

O IT Service Management tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Benchmarks

A aplicação ServiceNow® Benchmarks oferece visibilidade instantânea dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências. Benchmarks foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Benchmarks destaques para a versão Washington DC

Experimente o novo painel Benchmarks com uma experiência do usuário aprimorada que fornece dados de KPI, tendências de desempenho e cartões de pontuação do indicador.

Para obter mais informações, consulte [Benchmarks](#) .



Importante:

O novo painel Benchmarks é instalado automaticamente e também está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Descontinuações

Começando com a versão Washington DC, o painel legado Benchmarks e as recomendações na página de detalhes de KPI estão sendo preparados para descontinuação futura. O painel legado está oculto e não é mais instalado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na Now Support Base de conhecimento.

Informações de ativação

Benchmarks é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. O novo painel Benchmarks é instalado automaticamente com Washington DC e está disponível no ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#). Para obter mais informações, consulte [Enable Benchmarks](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Performance Analytics

A aplicação ServiceNow® Performance Analytics é uma solução na plataforma que permite que as organizações criem painéis de gestão, gerem relatórios sobre KPIs e métricas e respondam às principais perguntas de negócios para ajudar a aumentar a qualidade e reduzir os custos da entrega de serviço.

Painel de sucesso

O ServiceNow® Success Dashboard permite que a equipe de liderança e os responsáveis pelo processo obtenham informações sobre o desempenho de sua implementação de ServiceNow® Gestão de serviços de TI (ITSM) usando os KPIs definidos pelo Now Platform®.

Continual Improvement Management

Use a aplicação ServiceNow® Gestão de melhoria contínua para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, rastrear o andamento e medir o sucesso.

Strategic Portfolio Management

A aplicação ServiceNow® Strategic Portfolio Management permite que você alinhe o trabalho com os objetivos de negócios para fornecer produtos e serviços de uma forma que ofereça suporte às suas prioridades estratégicas.

Notas de versão Painel de sucesso do ITSM

A aplicação ServiceNow® Painel de sucesso do ITSM fornece informações para a equipe de liderança de TI e os proprietários de processo para que eles possam medir o desempenho de sua implementação do ITSM. Painel de sucesso do ITSM foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Painel de sucesso do ITSM destaques para a versão Washington DC

- Meça a eficiência e a eficácia das operações diárias da sua organização usando o painel de sucesso operacional.
- Rastreie o desempenho de Now Assist para Gestão de serviços de TI nos processos da sua organização com KPIs dedicados.

Para obter mais informações, consulte [ITSM Success Dashboard indicators](#).

i Importante:

Painel de sucesso do ITSM está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Create an operational success dashboard [↗](#)

Acesse monitoramento, análise e tomada de decisão em tempo real por meio de Painel de sucesso do ITSM para aprimorar a eficiência e a eficácia de seus processos de ITSM.

ITSM Success Dashboard indicators KPI definitions and formulas [↗](#)

Analise as métricas de KPI de Now Assist para Gestão de serviços de TI no Success Dashboard e tome medidas para melhorar o desempenho da implementação do ITSM.

Informações de ativação

Instale Painel de sucesso do ITSM solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Benchmarks [↗](#)

A aplicação ServiceNow® Benchmarks fornece visibilidade instantânea dos seus principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências, bem como informações comparativas em relação às médias do setor de seus colegas e aos melhores desempenhos do setor.

Performance Analytics [↗](#)

A aplicação ServiceNow® Performance Analytics é uma solução na plataforma que permite que as organizações criem painéis de gestão, gerem relatórios sobre KPIs e métricas e respondam às principais perguntas de negócios para ajudar a aumentar a qualidade e reduzir os custos da entrega de serviço.

HR Success Dashboard indicators [↗](#)

HR Success Dashboard indicators fornecem informações de desempenho para a equipe de liderança de RH e os responsáveis pelo processo. Você pode medir o desempenho da implementação RH usando os diferentes KPIs.

Notas de versão Coaching

A aplicação ServiceNow® Coaching permite que você monitore o desempenho de suas equipes e treine seus funcionários para melhorar seu conjunto de habilidades. Coaching foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Coaching destaques para a versão Washington DC

- Analise Coaching usando o painel Coaching no [Next Experience UI](#) [↗](#).
- Permita que seus usuários adquiram habilidades ServiceNow integrando com ServiceNow University.

Para obter mais informações, consulte [Coaching](#) [↗](#).

i Importante:

Coaching está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Integrando Coaching with Learning com ServiceNow University

Adquira ServiceNow habilidades usando ServiceNow University depois de integrá-lo com Coaching with Learning.

Coaching painel no Next Experience interface do usuário

Analise os dados Coaching usando o painel Next Experience Coaching.

Informações de ativação

Coaching está disponível com a ativação do plug-in Coaching (com.sn_coaching), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte [Request Coaching !\[\]\(6059a5aa8b4ca7bb793408023d6c6e42_img.jpg\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Workforce Optimization for ITSM

Gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho em um único local usando ServiceNow® Otimização da força de trabalho para ITSM.

Skills Management

Use ServiceNow® Gestão de habilidades para associar habilidades a usuários individuais ou grupos e atribuí-los a tarefas ou projetos.

Notas de versão [store-future: BEGIN review][End]

A solução ServiceNow® Experiência digital do usuário final (DEX) é uma ferramenta baseada em nuvem que fornece à TI visibilidade e monitoramento abrangentes para aplicações, redes e dispositivos do usuário. Ele garante desempenho ideal em plataformas de desktop, web e SaaS, melhorando a experiência digital geral. O pacote DEX inclui dois produtos: Integridade da aplicação e do dispositivo para a TI resolver proativamente problemas de dispositivos e aplicações e Assistente para desktop para facilitar o acesso a opções de autoatendimento. Lançado na versão [Washington DC, DEX é a aplicação mais recente da ServiceNow, oferecendo controle e eficiência aprimorados no gerenciamento de experiências digitais.

DEX destaques para a versão Washington DC

DEX tem um impacto abrangente, melhorando a correção proativa, aumentando o engajamento, economizando custos, simplificando as operações e orientando uma mudança para priorizar a experiência de seus funcionários.

- Visibilidade aprimorada: DEX oferece visibilidade abrangente de aplicações, redes e dispositivos de usuário final, permitindo que a TI monitore e analise as métricas de desempenho sem problemas.
- Gestão proativa de problemas: DEX capacita a detecção e a resolução antecipadas de problemas por meio de informações em tempo real, abordando rapidamente possíveis problemas antes que eles afetem os usuários finais.
- Experiência digital aprimorada: DEX otimiza a experiência digital, garantindo a operação eficiente de aplicações em vários canais, como desktop e web/SaaS. Isso aumenta a satisfação do usuário e a produtividade, com a definição de limites de TI para alertas, como espaço em disco superior a 80%, para resolver problemas antes de afetar a produtividade dos funcionários.

i Importante:

Experiência digital do usuário final está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

DEX recursos**DEX Application and Device Health**

Monitore aplicações e dispositivos para detectar problemas antes que eles resultem em tempo de inatividade e reduzam a produtividade dos funcionários.

- **PainelDEX** : monitore o desempenho, a segurança e a conformidade do local de trabalho digital por meio do painel DEX, que oferece um espaço unificado.
- **Monitoramento de aplicações**: monitore o desempenho e a segurança de aplicações da web/SaaS instaladas nos dispositivos dos usuários.
- **Monitoramento de dispositivos**: monitore o desempenho e a segurança de desktops e laptops em toda a organização. A implementação de métricas de dispositivos para permitir o acesso a detalhes de todos os dispositivos externos conectados ao sistema.
- **Monitoramento de usuário**: monitore a atividade do usuário, bem como identifique e rastreie usuários ativos e afetados.
- **Regras de métrica**: crie regras de métrica para definir critérios e limites, acionando alertas quando as métricas de desempenho se desviarem dos parâmetros especificados, facilitando o monitoramento e o gerenciamento eficazes do sistema.
- **Preenchimento do CMDB com Discovery aprimorado**: garanta a coleta de dados abrangente e precisa, facilitando o Preenchimento do CMDB por meio do Discovery aprimorado.
- **Inventário e uso de software**: forneça recursos detalhados de rastreamento e gestão para ativos de software.

DEX Content Playbook

Acesse conteúdo personalizado para Mac e Windows, permitindo o monitoramento contínuo de aplicações e dispositivos e, ao mesmo tempo, oferecendo suporte para correção de aplicações.

- **Políticas**: estabeleça diretrizes e regras para garantir o uso consistente, seguro e compatível da aplicação. Essas DEX políticas ajudam as organizações a minimizar os riscos de violação de dados, melhorando a qualidade e a precisão dos dados e otimizando o desempenho e a disponibilidade das aplicações.
- **Verificar definições**: avalie dispositivos com base em conjuntos predeterminados de regras e critérios. Essas verificações abrangem aspectos como uso de CPU, uso de memória, uso de E/S, status do firewall, testes de rede, bytes de rede e usuários conectados para avaliar o desempenho, a segurança e a conformidade.

DEX Desktop Assistant

Estabeleça um canal de comunicação contínuo para os funcionários, permitindo que eles acessem facilmente as opções de autoatendimento e recebam notificações oportunas do Central de serviços.

- Realizar autodiagnósticos: realize autodiagnósticos, incluindo testes de velocidade de rede e integridade do dispositivo.
- Criar uma solicitação: gere uma solicitação com apenas dois cliques para uma iniciação rápida.
- Notificar funcionários: capacite os funcionários com notificações oportunas sobre indisponibilidades e comunicados vitais.
- Pesquisar KBs: facilite pesquisas eficientes na base de conhecimento para recuperação aprimorada de informações.
- Acesso ao Catálogo e à Central do funcionário: explore o Catálogo e ServiceNow Central do funcionário para obter uma ampla variedade de funcionalidades e recursos de gerenciamento.
- Integrar Virtual Agent: enriqueça a interação do usuário por meio de suporte baseado em bate-papo e respostas rápidas.
- Painel Assistente para desktop : use o painel Assistente para desktop, projetado para administradores Assistente para desktop, para monitorar conexões de dispositivo e logins de usuário. Rastreie a versão Assistente para desktop atual nos dispositivos, garantindo que sua equipe se mantenha atualizada. O painel Assistente para desktop, também disponível como parte do Espaço de operações de serviços, aprimora a experiência do usuário e fornece dados aprimorados para os administradores.
- Processo de desinstalação de linha única: use comandos de desinstalação de linha única para facilitar a exclusão de arquivo mais limpa e melhorar o processo de atualização.

Informações de ativação

DEX está disponível com a ativação do plug-in Experiência digital do usuário final [sn_dex], que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte [Install DEX](#). A aplicação Playbook de conteúdo do DEX requer a ativação do plug-in [sn_dex_content], enquanto a aplicação Assistente para desktop requer a ativação do plug-in [sn_dex_desktop].

Nota:

Quando Playbook de conteúdo do DEX está instalado, DEX também é instalado como parte do processo.

Requisitos do navegador

Para a aplicação Web/SaaS, ative a DEX [extensão do Chrome ou do Edge](#) para coletar várias métricas operacionais ou baseadas em desempenho em seu sistema.

Informações de localização

A localização é aplicável a DEX em todos os idiomas compatíveis com Now Platform.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Gestão de incidentes

Como agente da Central de serviços, navegue até a página de integridade do dispositivo DEX na experiência de incidente UI16 ou na guia Investigar na experiência de incidente no SOW depois de configurar um IC de computador e instalar o plug-in DEX. Isso permite que você analise as métricas do dispositivo de dentro da plataforma, oferecendo informações valiosas para uma investigação de problemas eficaz.

Software Asset Management (SAM)

Unificar a experiência da aplicação DEX para o software SAM permite que você acesse o conteúdo de software normalizado pelo SAM. Esta integração fornece dados de medição de software de DEX para integrar facilmente com o SAM para recuperação de licenciamento de software e, por sua vez, reduzir os custos de licença de software.

Notas de versão Gestão de portfólios digitais

A aplicação ServiceNow® Gestão de portfólios digitais permite que você exiba e gerencie o ciclo de vida completo de seus serviços e aplicações em um espaço unificado. Gestão de portfólios digitais (DPM) foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de portfólios digitais destaques para a versão Washington DC

- A página inicial Gestão de portfólios digitais (DPM) foi reprojeta para fornecer mais flexibilidade para que você possa carregar as páginas mais rapidamente, personalizar cartões de soluções e exibir atributos e limites da solução que precisa de atenção.
- Atualizados os tipos de item disponíveis.
- Adicionada a lista de detalhamento de grupo de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para mostrar todos os serviços de aplicações para aplicações de negócios.
- Adicionada a capacidade de copiar um grupo de KPIs para criar um novo grupo de KPIs, incluindo todos os seus mapeamentos e KPIs subordinados.
- Adicionado Mineração de processos para DPM para ver detalhes de KPI e analisar anomalias.

Para obter mais informações, consulte [Digital Portfolio Management !\[\]\(830769b31eeeaca920791081939ff8ba_img.jpg\)](#).

Importante:

Gestão de portfólios digitais está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Digital Portfolio Management Workspace homepage

- Veja todos os seus cartões de solução, ordenados por severidade, na página inicial do espaço DPM redesenhada.
- Faça login em DPM pela primeira vez para ver cartões de solução gerados automaticamente com base no seu nome de usuário em determinadas tabelas. Após o primeiro login, você deve personalizar sua página inicial DPM.

Nota:

Com a função `sn_dpm.dpm_admin`, você pode atualizar a tabela de soluções da página inicial para personalizar os cartões de solução que os usuários veem no primeiro login no DPM Workspace (antes da personalização).

Personalize the Digital Portfolio Management Workspace homepage

- Adicione ou remova cartões de solução para personalizar sua página inicial de DPM. Você também pode ajustar os limites de Requer atenção para cada solução para ver qual precisa de mais atenção. Os níveis de severidade são bom, moderado ou grave.
- Sua lista personalizada de soluções é mantida na tabela `dpm_home_page_item` para que seja exibida sempre que você fizer login. Esta tabela é atualizada sempre que você personaliza sua página inicial.

Digital Portfolio Management homepage default solution cards [🔗](#)

Use as seguintes propriedades do sistema para melhorar o desempenho geral do DPM e permitir que o número de cartões de soluções seja exibido na página inicial.

Propriedades do sistema do cartão de solução da página inicial do DPM

Propriedade do sistema	Limite de solução padrão da página inicial
<code>dpm.homepage.cmdb_ci_service_limit</code> para serviços, ofertas de serviço e serviços de aplicações.	750
<code>dpm.homepage.cmdb_ci_business_app_limit</code> para aplicações de negócios.	250

Você pode adicionar e remover cartões de solução em qualquer combinação, mas o total de cartões de solução não pode exceder 1000 na página inicial DPM.

i Nota:

Com a função `sn_dpm.dpm_admin`, você pode alterar os limites de propriedade do sistema para mais de 1000 soluções na página inicial DPM. No entanto, o aumento do limite pode afetar negativamente o desempenho do sistema.

Configure the Digital Portfolio Management experience [🔗](#)

Como um usuário com a função `sn_dpm.dpm_admin`, você pode:

- Configure a experiência do usuário mostrando ou ocultando os tipos de item disponíveis em DPM:
 - Services
 - Serviços técnicos
 - Serviços de negócios
 - Serviços de aplicativos
 - Ofertas de serviços
 - Aplicações de negócios

- Atualize a tabela de tipos de item disponíveis para ocultar ou mostrar tipos de solução na página inicial DPM e nos portfólios pessoais. Exemplos de tipos de solução são `cmdb_ci_service` e `cmdb_ci_business_app`.

i Nota:

Quando um tipo de solução está oculto, essa solução é omitida das seguintes áreas de DPM:

- Resultados do cartão de solução gerados automaticamente.
- Opções de personalização para adicionar e remover itens.
- Condições de status definidas ao atualizar limites.
- Os filtros de página.

View business application details

Veja todos os serviços de aplicações da aplicação de negócios em uma lista de detalhamento de grupo de KPIs na guia Executar. A lista mostra até 10 serviços de aplicações, mas você pode percorrer a página para ver mais. A lista mostra os KPIs do grupo de KPIs ordenado mais baixo mapeado (ou herdado) pela aplicação de negócios.

Copy a KPI group to create a new KPI group in Digital Portfolio Management

Crie um novo grupo de KPIs copiando um grupo de KPIs existente em DPM. Todos os registros e mapeamentos do grupo de KPIs também são copiados. Após copiar o grupo de KPIs, você pode modificar todos os aspectos dele para que o novo grupo se ajuste melhor às suas necessidades.

Configure Digital Portfolio Management to integrate with Process Mining

Use Mineração de processos em DPM para ver o status dos KPIs em suas soluções e para ajustar conforme necessário. DPM para Mineração de processos vem com modelos de projeto para extrair dados de incidentes, problemas, mudanças e solicitações. Com a função `sn_dpm.dpm_admin`, habilite Mineração de processos em DPM:

- Instale o ITSM Mineração de processos Content Pack da ServiceNow® Store e
- Defina a propriedade do sistema `sn_dpm.enable.po.dpm` como verdadeiro.

Informações de ativação

Instale Gestão de portfólios digitais solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Gestão de portfólio de serviços

Use a aplicação Gestão de portfólio de serviços para configurar e gerenciar seus serviços e ofertas e, em seguida, organizá-los em portfólios. Na aplicação Gestão de portfólios digitais, você pode exibir a integridade e o status desses portfólios e rastreá-los em um local centralizado.

Service Builder

Ao exibir informações de serviço em Gestão de portfólios digitais, você pode criar e editar serviços e ofertas de serviço com acesso rápido à aplicação ServiceNow® Service Builder.

i Importante:

Se você usar Service Builder e planeja atualizar para a versão atual do DPM, também deverá atualizar para a versão atual do Service Builder ao mesmo tempo.

Performance Analytics

Use ServiceNow® Performance Analytics para criar relatórios sobre KPIs para monitorar e analisar métricas.

Fontes de dados e aplicações relacionadas ao Digital Portfolio Management

Outras aplicações ServiceNow relacionadas obtêm dados dos seus serviços, ofertas de serviço, aplicações de negócios e serviços de aplicações para você exibir todos eles na exibição unificada do espaço. Todas as aplicações relacionadas são opcionais e não precisam usar Gestão de portfólios digitais.

Notas de versão Gestão de incidentes

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes restaura as operações normais de serviço enquanto minimiza o impacto nas operações de negócios e mantém a qualidade. Gestão de incidentes foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de incidentes destaques para a versão Washington DC

Gerencie o acesso de leitura e gravação de agentes usando a função `sn_incident_task_assigned_user`.

Para obter mais informações, consulte [Incident Management](#) .

Novidades da versão Washington DC**Função do usuário para acesso de leitura e gravação a tarefas de incidente**

Forneça mais privilégios de operação de leitura e gravação em um registro de tarefa de incidente para um agente com a função `sn_incident_task_assigned_user`. Você deve instalar e ativar o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) para usar as ACLs do sistema de base relacionadas a esta função.

Informações de ativação

Gestão de incidentes está ativo por padrão com o plug-in de incidente (com.snc.incident).

Notas de versão Programação de plantão

A aplicação ServiceNow® Programação de plantão ajuda a verificar se os membros da equipe de suporte dedicados estão disponíveis para resolver problemas quando eles ocorrem. Programação de plantão foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Programação de plantão destaques para a versão Washington DC

- Delegue notificações de escalação de plantão conforme configurado na política de escalação atribuindo um registro de delegado a outro usuário.
- Selecione um primeiro dia da semana preferencial para um grupo acomodar usuários globais.
- Receba notificações sobre a próxima rotação de plantão baixando ou assinando um calendário com sua autenticação SSO.

Para obter mais informações, consulte [On-Call Scheduling](#) .

Novidades da versão Washington DC

Configure preferences for a user group [↗](#)

Selecione um dia de início da semana preferencial para um grupo, usando o campo **Primeiro dia da semana**. Anteriormente, essa configuração estava disponível somente em todo o sistema.

Enable users to subscribe to the On-Call calendar [↗](#)

Use as credenciais de SSO para fazer login e assinar um calendário de plantão e ser notificado sobre a próxima rotação de plantão.

Track the progress of an escalation [↗](#)

Use o ícone de ⓘ na página de acompanhamento de escalacão em tempo real para exibir quem delegou a escalacão.

Informações de ativação

Programação de plantão está disponível com a ativação do plug-in Now Platform Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation). Para obter detalhes, consulte [Activate On-Call Scheduling](#) [↗](#). A ativação deste plug-in ativa as seguintes bibliotecas de terceiros:

- Biblioteca FullCalendar
- Agendador do DHTMLX

i Nota:

O plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) está ativo por padrão para clientes zBoot.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Notify [↗](#)

Além de e-mails, você pode enviar notificações de escalacão de plantão como alertas por SMS e chamadas de voz. Envie a escalacão de plantão em ServiceNow® Notify chamadas em conferência.

ITSM Mobile Agent [↗](#)

Acesse os próximos turnos e solicitações de folga dos membros da equipe no app ServiceNow® ITSM Mobile Agent. Envie Programação de plantão notificações de escalacão como notificações por push móveis.

Service Operations Workspace for ITSM [↗](#)

Identifique Programação de plantão membros disponíveis de um grupo de suporte que podem ser contatados para resolver um problema em ServiceNow® Espaço de operações de serviços.

Notas de versão ITSM Mobile Agent

O app ServiceNow® ITSM Mobile Agent oferece experiências móveis do sistema básico projetadas para que os agentes de TI façam triagem, atuem e resolvam incidentes onde estiverem. ITSM Mobile Agent foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

ITSM Mobile Agent destaques para a versão Washington DC

Habilite o recurso Substituir Não perturbe para que os membros de plantão possam receber notificações por push para alertas críticos, mesmo quando seus telefones estiverem no modo Não perturbe. Este recurso ajuda os gerentes de turno a entrar em contato com os membros de plantão e confirmar se eles estão disponíveis para responder a quaisquer incidentes graves.

Para obter mais informações, consulte [ITSM Mobile Agent](#) .

i Importante:

ITSM Mobile Agent está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Enable Override do not disturb to receive critical alerts

Use ITSM Mobile Agent para habilitar e configurar a lista de alertas críticos que você deseja receber quando seu dispositivo móvel estiver no modo Não perturbe.

Informações de ativação

Instale ITSM Mobile Agent solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Notas de versão Service Builder

A aplicação ServiceNow® Service Builder fornece um fluxo de trabalho de experiência guiada para criar e manter serviços e ofertas. Service Builder foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Service Builder destaques para a versão Washington DC

- Adicionado o tema Next Experience.
- Adicionada a capacidade de cancelar a criação de um serviço e de uma oferta de serviço ao usar o fluxo de trabalho de aprovação.

Para obter mais informações, consulte [Service Builder](#) .

i Importante:

Service Builder está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Next Experience UI

Use o tema [Next Experience em Service Builder para cores, fontes e navegação atualizadas que correspondam a outras aplicações ServiceNow no Now Platform.

Service Builder approval flow

Use a opção Cancelar ao criar ou editar um serviço ou oferta de serviço para cancelar todas as mudanças feitas no registro. Quando você seleciona **Salvar** ao editar ou criar um serviço ou oferta, suas edições no arquivo de rascunho são salvas. Quando você seleciona **Cancelar**, acontece o seguinte:

- O serviço de rascunho ou o registro de oferta é excluído, incluindo todas as edições feitas no registro de rascunho.
- O serviço ou a oferta é submetido a check-in novamente e nenhuma das mudanças é implementada. A etapa Gerenciar ofertas mostra a oferta no estado "Publicada".
- O fluxo de aprovação não é acionado.

Informações de ativação

Instale Service Builder solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Relacionado ServiceNow aplicações e recursos Service Builder

Gestão de portfólio de serviços

Use a aplicação ServiceNow® Gestão de portfólio de serviços para configurar e gerenciar seus serviços e ofertas e, em seguida, organizá-los em portfólios. Se você usar a aplicação ServiceNow® Gestão de portfólios digitais, poderá exibir a integridade e o status desses portfólios e rastreá-los em um local centralizado.

Digital Portfolio Management

Adicione Gestão de portfólios digitais (DPM) de ServiceNow Store para exibir todos os seus dados de Gestão de portfólio de serviços em um local centralizado. Se você fizer a transição para a nova estrutura de portfólio de serviços em Gestão de portfólio de serviços, poderá usar grupos de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) em DPM para gerar relatórios sobre serviços, nós e desempenho do portfólio. A nova estrutura de portfólio de serviços em Gestão de portfólio de serviços está disponível a partir da versão Utah.

i Importante:

Se você usar DPM e planeja atualizar para a versão atual do Service Builder, também deverá atualizar para a versão atual do DPM ao mesmo tempo.

Service Catalog

Gestão de portfólio de serviços se integra a ServiceNow® Catálogo de serviços no nível de oferta de serviço do aplicativo. Você pode escolher serviços de um catálogo existente, bem como iniciar adições ao catálogo de serviços.

Espaço de operações de serviços para Gestão de serviços de TI Notas da versão

A aplicação ServiceNow® Espaço de operações de serviços (SOW) é um espaço configurável que fornece uma experiência unificada para vários recursos Gestão de serviços de TI e IT Operations Management. Você pode configurar sua experiência de agente usando a interface de Espaço de operações de serviços para ITSM. Espaço de operações de serviços para Gestão de serviços de TI foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Espaço de operações de serviços para ITSM realces para a versão Washington DC

- Como administrador com a função de usuário administrador do SOW (sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user), você pode exibir ServiceNow® Central de administração para acessar ServiceNow® Gestão de incidentes configurações. Para obter mais informações sobre as funções no Central de administração, consulte [Admin Center in Service Operations Workspace for ITSM](#).
- Permita que os agentes resolvam com eficácia um caso ou solicitação por meio de interações entre departamentos em vez de trabalharem em silos usando Solicitação universal.
- Exiba várias recomendações de campo em uma lista suspensa selecionando campos no formulário de incidente.

- Acesse suas programações no ícone de programações no menu de navegação para exibir e gerenciar programações de plantão.
- Acesse suas equipes no ícone de equipes no menu de navegação para exibir e gerenciar suas equipes.

Consulte [Espaço de operações de serviços para ITSM](#) para obter mais informações.

i Importante:

Espaço de operações de serviços para ITSM está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Espaço de operações de serviços para Washington DC

Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis:

- Espaço de operações de serviços ITSM Aplicação Applications (sn_sow_itsm_cont)
- Espaço de operações de serviços ITOM Aplicação Applications (sn_sow_itom_cont)

Versões de SOW compatíveis

SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)
1.1.x	21.0.a
1,2 x	21.1.a
1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y
2.0.x	22.0.a
2.1.x	22.1.y e 22.yy
3.1.x	23.aa
4.0.x	24.aa

Na tabela, x é a subversão da aplicação Espaço de operações de serviços ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) e y é a subversão da aplicação Espaço de operações de serviços ITOM Applications (sn_sow_itom_cont).

Após o upgrade para 3.0, o recurso Estrutura de recomendação não está mais disponível. Em vez disso, somente a versão padrão do recurso Recommended Actions para ITSM está disponível.

Novidades da versão Washington DC

Using Universal Request in Service Operations Workspace

Use a aplicação ServiceNow® Solicitação universal para criar solicitações e se conectar com outros departamentos e serviços para ajudar na resolução de solicitações. Você pode mapear os vários estados de tíquete departamental e fluxos de atividades em uma experiência unificada e simplificada para seus funcionários e agentes.

On-Call Scheduling in Service Operations Workspace

Use o menu Programações para acessar a aplicação ServiceNow® Programação de plantão na página inicial. Os agentes podem usar o menu Programações para exibir suas programações, solicitar ausência e definir sua preferência de notificação. Um gerente de grupo pode usar o ícone

de programações para gerenciar programações e solicitações, definir regras e políticas do gatilho de escalação e criar canais de entrega para preferências de notificação.

Use o ícone de equipes para acessar o registro de equipes. Os agentes podem usar o menu Equipes para exibir as programações de plantão de suas equipes e um gerente de grupo pode definir regras do gatilho de escalação, políticas de escalação e preferências da equipe.

Informações de ativação

Espaço de operações de serviços para ITSM está ativo por padrão e sua versão padrão é 2.1 em Washington DC. Quando você atualiza de qualquer versão anterior para Washington DC de ServiceNow Store, Espaço de operações de serviços para ITSM 2.1 é instalado automaticamente.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Now Assist para ITSM

Use a aplicação ServiceNow® Now Assist para ITSM para resumir suas informações de incidente, gerar anotações de resolução e gerar as informações de bate-papo para uma interação. Você pode capacitar seus agentes a entenderem o bate-papo e o contexto do incidente e a proporem resoluções mais rápidas.

Change Management

Controle o ciclo de vida de uma mudança e implemente a mudança com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.

Gestão de incidentes

Permita que os usuários identifiquem problemas de TI e registrem incidentes por meio do sistema Gestão de incidentes. Rastreie, classifique e priorize incidentes com eficiência para trabalhar de forma eficaz em sua resolução.

Interaction Management

Responda rapidamente a uma interação de bate-papo, telefone, balcão de serviços ou mensagens recebidas usando uma interação que fornece um local centralizado para todos os canais de comunicação.

Programação de plantão

Identifique membros de plantão disponíveis de um grupo de suporte que podem ser contatados para resolver um problema.

Gestão de problemas

Identifique a causa raiz de incidentes recorrentes ou de um incidente grave para ajudar a impedir que eles aconteçam novamente.

Recommended Actions for ITSM in Service Operations Workspace

Obtenha recomendações de campo e orientação no painel lateral do formulário de incidente no Espaço de operações de serviços.

Predictive Intelligence

Os algoritmos de aprendizado de máquina fornecem recomendações dinâmicas e contextuais para resolver um incidente.

Task Intelligence for ITSM

Use o aprendizado de máquina para configurar, implantar e rastrear modelos baseados em soluções para alcançar resultados de negócios importantes.

Request Management

Inicie um fluxo de solicitação de catálogo a partir de um fluxo Gestão de serviços de TI diferente, como um fluxo de incidente, usando solicitações de catálogo.

ServiceNow for Microsoft Teams

Permita que os usuários colaborem por meio da experiência conectada fornecida por Espaço de operações de serviços para ITSM.

Advanced Work Assignment

Atribua automaticamente interações aos seus agentes com base na disponibilidade deles.

Service Level Management

Acesse as informações do ANS (Service Level Agreement, acordo de nível de serviço) do incidente na página principal de Espaço de operações de serviços para ITSM e na página de registro de incidente.

Walk-Up Experience

Gerencie interações de balcão de serviços e filas sem esforço usando Espaço de operações de serviços para ITSM.

Workforce Optimization for ITSM

Gerencie programações de agente usando Otimização da força de trabalho para ITSM Programação. Use ServiceNow® Coaching para revisar e concluir os treinamentos atribuídos.

Knowledge Management

Forneça a um agente artigos de conhecimento que incluem informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.

Notify

Forneça suporte para canais de voz e SMS na plataforma ServiceNow para se comunicar com sua equipe e clientes.

Espaço de operações de serviços para ITOM

Configure a experiência do operador por meio de uma interface unificada para vários fluxos de trabalho ServiceNow® IT Operations Management.

Universal Request

ServiceNow® Solicitação universal capacita os clientes em sua jornada em direção ao Enterprise Service Management (ESM) ou Global Business Services (GBS), permitindo que os agentes resolvam casos sem problemas em toda a empresa para fornecer uma melhor experiência ao funcionário.

Notas de versão Walk-up Experience

A aplicação ServiceNow® Walk-up Experience permite criar e gerenciar um canal de suporte no local. Walk-up Experience foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

ServiceNow® destaques para a versão Washington DC

- Use as opções de instância para reconfigurar a ordem das guias.
- Permite que você marque um compromisso para um intervalo de tempo de 15 minutos.
- Configure a direção do texto da direita para a esquerda para o Portal de serviços Walk-up Experience com suporte a RTL.

Para obter mais informações, consulte [Walk-up Experience](#) .

Informações de ativação

Walk-up Experience é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup). Para obter detalhes, consulte [Activate Walk-up Experience](#).

Requisitos do navegador

Acesse Walk-up Experience por meio de ServiceNow® Espaço. ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis.

A partir da versão ServiceNowOrlando, os espaços [] não são compatíveis com Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador](#).

Se você estiver na New York ou em uma versão anterior e usando Internet Explorer 11 ou Microsoft Edge com qualquer espaço, como ServiceNow® Espaço do agente do CSM ou ServiceNow® Espaço de gestão de fornecedores, primeiro migre para um navegador mais recente. Depois de atualizar para um novo navegador, você pode atualizar para pelo menos a versão Orlando. Para obter mais informações, consulte o artigo [Internet Explorer 11 Performance \[KB0683275\]](#) no Now Support Base de conhecimento.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

ITSM Agent Workspace - Legacy

Use ServiceNow® Espaço do agente para acessar e concluir interações em um local de fila de balcão de serviços. Espaço do agente move os agentes da experiência de execução de interação da lista e do formulário para uma aplicação de central de serviços configurável.

Advanced Work Assignment

Acesse uma caixa de entrada pessoal na qual as interações são enviadas automaticamente para atribuições com base em programações e configurações de regra com ServiceNow® Advanced Work Assignment.

Notas de versão Otimização da força de trabalho para ITSM

A aplicação ServiceNow® Otimização da força de trabalho para ITSM permite que você gerencie e mantenha a produtividade de sua força de trabalho a partir de um único local. Otimização da força de trabalho para ITSM foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Otimização da força de trabalho para ITSM destaques para a versão Washington DC

Permita que seus usuários adquiram habilidades ServiceNow integrando com ServiceNow University.

Para obter mais informações, consulte [Workforce Optimization for ITSM](#).

i Importante:

Otimização da força de trabalho para ITSM está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Integrar Coaching with Learning com ServiceNow University

Adquira ServiceNow habilidades usando ServiceNow University depois de integrá-lo com Coaching with Learning.

Informações de ativação

Instale a aplicação Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) solicitando-a do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte [Activate Workforce Optimization for ITSM](#). 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](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Advanced Work Assignment

Use ServiceNow® Advanced Work Assignment para atribuir itens de trabalho automaticamente aos agentes por disponibilidade, capacidade e habilidades.

Coaching

Use ServiceNow® Coaching para monitorar e melhorar o desempenho de seus funcionários. Você pode avaliar as habilidades deles e fornecer o treinamento necessário para o crescimento de habilidades.

Learning Posts

Crie uma experiência de aprendizagem omnicanal para seus funcionários, capacitando-os com a aprendizagem certa no momento certo.

Performance Analytics

Use ServiceNow® Performance Analytics para criar relatórios sobre os principais indicadores de desempenho (KPIs) para monitorar e analisar métricas.

Predictive Intelligence

Use ServiceNow® Inteligência preditiva para recomendar as habilidades para agentes com base no trabalho que eles concluíram.

Process Mining

Analise os processos de negócios e otimize-os rapidamente.

Service Operations Workspace for ITSM

Melhore a experiência do agente ITSM e gerencie o volume de atendimento de TI com mais eficiência usando Espaço de operações de serviços. Gerencie sua programação e conclua o treinamento usando Otimização da força de trabalho para ITSM no Espaço de operações de serviços.

Skills Management

Avalie as habilidades de que sua organização precisa, identifique lacunas e planeje a contratação e o treinamento de suas equipes.

Surveys

Crie, envie e colete respostas para pesquisas básicas. Se instalado, você também pode usar o widget Pesquisa para configurar uma pesquisa no ServiceNow® Portal de serviços.

Notas de versão Workbench de inteligência preditiva do ITSM

A aplicação ServiceNow® Workbench de inteligência preditiva do ITSM fornece modelos de caso de uso pré-criados e orienta você na implementação do aprendizado de máquina para criar processos de negócios de ITSM inteligentes. Workbench de inteligência preditiva do ITSM foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Descontinuações

A partir da versão Washington DC, o plug-in Predictive Intelligence Workbench ITSM (com.sn_piwb_itsm_content) está sendo preparado para descontinuação futura. O plug-in ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. O console de administração do Task Intelligence fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na Now Support Base de conhecimento.

Informações de ativação

Workbench de inteligência preditiva do ITSM é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Predictive Intelligence Workbench (com.sn_piwb_ml). Para obter detalhes, consulte [Activate ITSM Predictive Intelligence Workbench](#).

Notas de versão Mobile Platform

O ServiceNow® Mobile Platform permite que você acesse sua instância ServiceNow de qualquer lugar. ServiceNow Mobile Platform foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Destaques do Mobile para a versão Washington DC

- Gere anotações de fechamento de tarefa de ordem de serviço usando a geração de anotações de resolução móvel.
- Exibir pop-ups configuráveis com base em condições em tempo real.
- Beneficie-se da experiência do usuário de visualização de dados aprimorada.
- Envie aos usuários notificações definidas como críticas, independentemente das configurações de notificação.
- Construtor de apps para celular agora está integrado ao Mobile Publishing para que os administradores possam gerenciar solicitações de aplicativos com identidade visual personalizada e configurar aplicativos para celular em uma ferramenta.

Para obter mais informações, consulte [Mobile Platform](#).

Novidades da versão Washington DC

Substituindo alertas críticos

Envie alertas críticos aos usuários, mesmo que eles configurem o dispositivo móvel para uma configuração de modo Não perturbe ou Silencioso.

Pop-ups dinâmicos

Exibir pop-ups configuráveis com base em condições em tempo real. Esses pop-ups podem até ser exibidos na fase de login. Por exemplo, exiba um pop-up para o usuário informando que ele aceitou uma nova tarefa com cerca de três horas de trabalho, mas seu turno de trabalho deve terminar em uma hora.

Securing your ServiceNow® mobile instance with Zero Trust Access

Limite o acesso do usuário final à sua instância ServiceNow aceitando o Acesso de confiança zero, que ajusta as funções e as permissões do usuário de acordo com as políticas de segurança definidas pelo administrador com base em fatores como endereço IP, local e atributos do provedor de identidade.

Suporte de tela de mapa personalizado para pontos de entrada adicionais a serem iniciados Orientação interna

Inicie telas de mapa personalizadas a partir de uma página da web integrada móvel ou de uma notificação por push.

Geração de Anotações de Resolução Móvel

Use Now Assist no dispositivo móvel para gerar uma anotação de fechamento que resuma a tarefa de ordem de serviço associada usando as informações fornecidas no registro da tarefa.

Mobile SDK disponível na ServiceNow Store

Use o kit de desenvolvimento de software (SDK) ServiceNow para permitir que os usuários desenvolvam aplicativos móveis iOS e Android nativos usando um ambiente de desenvolvimento integrado e dê aos seus aplicativos para celular acesso a dados ServiceNow e fluxos de trabalho existentes.

Mobile App Builder

Use as seguintes melhorias adicionadas a Construtor de apps para celular:

- Suporte para todos os recursos Mobile Platform Washington DC.
- Integração com Mobile Publishing para que os administradores possam ver seus apps com identidade visual personalizada na IU MAB.
- Uma categoria de gestão de notificação por push foi adicionada para mostrar quais notificações são usadas para cada aplicativo para celular.
- Preenchimento automático de campos de tabela em registros descendentes para simplificar a configuração apropriada.

Experiência do usuário de visualização de dados

Use a experiência do usuário de visualização de dados atualizada, que inclui os seguintes novos recursos:

- Experiência de configuração unificada para IU da Web e plataformas móveis em um local centralizado.
- Visualizações aprimoradas para gráficos e a introdução de uma visualização de gráfico de pizza.
- Compatibilidade com muitas fontes de dados, incluindo indicadores ServiceNow® Análise da experiência do usuário, ServiceNow® Análise de logs de integridade, ServiceNow® Performance Analytics e fontes de dados personalizadas.
- Capacidade de aplicar opções de tema, incluindo o tema escuro, usando variáveis para personalizar a aparência dos painéis móveis. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade encontrada nessas notas de versão.

Árabe adicionado ao suporte de idiomas da direita para a esquerda

A exibição de idiomas da direita para a esquerda é compatível com aplicativos para celular ServiceNow. O árabe, além do hebreu, são idiomas compatíveis com a escrita da direita para a esquerda. Os textos e os componentes visuais são alinhados da direita para a esquerda para refletir o alinhamento da esquerda para a direita mais comum.

Suporte off-line em Now Mobile apps e apps personalizadas

Configure o suporte off-line para todos os aplicativos, incluindo ServiceNow Mobile Agent, Now Mobilee aplicativos personalizados que você cria usando Mobile Publishing.

Now Assist no Virtual Agent para celular

Use Now Assist no Native Mobile Virtual Agent para fornecer respostas mais diretas, relevantes e de conversa a perguntas usando a IA generativa.

Mudanças na IU

Mobile Publishing

Mobile Publishing tem uma nova aparência, incluindo vídeos incorporados e pré-requisitos para orientar os administradores ao criar aplicativos com identidade visual personalizados.

Alterado nesta versão

Aprimoramentos dos Playbooks para celular

Navegue das telas da web móvel para todas as telas nativas, incluindo telas parametrizadas e com script, telas de mapa personalizado e bate-papo ServiceNow Virtual Agent.

Mobile Publishing melhorias

Use apps com identidade visual personalizados criados com Mobile Publishing e use-os em instâncias de produto em fase de desenvolvimento.

Removido nesta versão

O Mobile Studio usado para configuração do aplicativo para celular foi removido da versão Washington DC. A configuração móvel é realizada usando as seguintes ferramentas: uma IU baseada na web, Construtor de apps para celular e Construtor de cartões para Mobile.

Informações de ativação

ServiceNow Mobile Platform é um recurso Now Platform[®] que está ativo por padrão.

Informações de acessibilidade

Visualização de dados

As melhorias de acessibilidade para o recurso de visualização de dados incluem as seguintes atualizações:

- Suporte aprimorado para leitores de tela, com foco específico na funcionalidade VoiceOver. Essa melhoria garante que os usuários que dependem de leitores de tela possam navegar sem problemas e compreender o conteúdo dos gráficos de visualização de dados.
- O texto em gráficos de visualização de dados agora pode ser redimensionado, acomodar usuários que podem precisar de texto maior para melhor legibilidade. Este suporte permite que o texto seja aumentado significativamente sem qualquer perda de conteúdo ou funcionalidade.
- Habilite o tema ou modo escuro no Mobile Platform. Esta opção é comumente usada para reduzir o esforço visual e melhorar a legibilidade.

Now Platform administração notas de versão

Now Platform[®] melhorias e atualizações do produto de administração na versão Washington DC.

Use Now Platform recursos de administração para atender às necessidades de negócios da sua organização. Os recursos de administração estão ativos por padrão em todas as instâncias.

Notas de versão Pesquisa com IA

A aplicação ServiceNow[®] Pesquisa com IA fornece uma experiência de pesquisa de nível de consumidor para usuários Now Platform. Pesquisa com IA foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Pesquisa com IA destaques para a versão Washington DC

- Exiba respostas concisas e acionáveis para pesquisas de linguagem simples usando Natural Language Query Resultados do Genius.
- Aumente o desempenho da pesquisa ignorando o reenvio de consulta automático para pesquisas com dois termos de pesquisa.
- Melhore o recall e a consistência das pesquisas de sinônimos, retendo os termos de pesquisa definidos como palavras irrelevantes.

Para obter mais informações, consulte [AI Search](#).

Informações importantes para atualizar Pesquisa com IA para Washington DC

Quando você atualiza para Washington DC, Pesquisa com IA atualiza automaticamente as configurações de resultado do Genius existentes para usar o novo [Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius](#) campos. Este procedimento de atualização faz as seguintes mudanças:

- Remove valores de campo **de tipo de resposta de resultado do Genius** existentes.
- Migra os valores do campo de **lógica de resultado do Genius** para os novos campos do processador de *Pesquisa com IA solicitação e do processador de Pesquisa com IA resposta*, conforme apropriado.

Depois de atualizar sua instância para Washington DC, Pesquisa com IA retém o valor que você definiu anteriormente para a propriedade do sistema **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (*glide.ais.query.search_operator*). Para obter os benefícios do novo modo de consulta aprimorada para pesquisas de vários termos, defina o valor desta propriedade do sistema como *AND then OR 2+ key terms*. Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA propriedades do sistema, consulte [AI Search system properties](#).

Iniciando em Washington DC, a tabela Usuário [sys_user] assume como padrão a classificação de registros indexados por suas datas sys_created_on em vez de classificá-los por suas datas sys_updated_on. Esta mudança requer a reindexação da origem indexada da tabela Usuário para Pesquisa com IA, o que pode ser demorado. Quando você atualiza para Washington DC de uma versão anterior da família, Pesquisa com IA não reindexa automaticamente a origem indexada da tabela Usuário. Se você precisar pesquisar a configuração mais recente dos registros do usuário, poderá [reindexar manualmente](#) a origem indexada da tabela Usuário, o que pode levar algum tempo. Caso contrário, Pesquisa com IA reindexará os registros individuais da tabela Usuário conforme eles forem atualizados, até que todos os registros tenham sido reindexados.

Novidades da versão Washington DC

AND then OR 2+ key terms opção para consultas de pesquisa de vários termos

Melhore o desempenho da pesquisa para consultas com dois termos de pesquisa usando o novo valor *AND then OR 2+ key terms* para a propriedade do sistema **Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (*glide.ais.query.search_operator*). Quando este valor é definido, Pesquisa com IA executa o [reenvio automático da consulta](#) somente se a consulta de pesquisa incluir mais de dois termos de pesquisa depois que as palavras irrelevantes forem removidas. *AND then OR 2+ key terms* é o valor padrão para instâncias zBooted em Washington DC.

Natural Language Query Resultados do Genius

Exiba resultados de pesquisa relevantes de tabelas de origem grandes adicionando Natural Language Query (NLQ) Resultados do Genius às suas Pesquisa com IA aplicações. NLQ Os resultados do Genius interpretam suas pesquisas usando linguagem simples para encontrar tabelas de origem com resultados relevantes. O cartão de resposta NLQ Resultado do Genius exibe as tabelas de origem sugeridas, combinando resultados de consultas de tabela Centro de análise e CMDB. Você pode visualizar registros de cada tabela sugerida diretamente do cartão de resposta do Genius Result.

Pesquisa semântica

Encontre resultados que correspondam ao significado e à intenção dos termos da pesquisa. A pesquisa semântica é um modo de pesquisa alternativo que substitui o modo de pesquisa léxica padrão. Now Assist em Virtual Agent usa pesquisa semântica para recuperar Itens do catálogo e tópicos. Now Assist em Pesquisa com IA usa pesquisa semântica para encontrar respostas em cache para Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius.

Alterado nesta versão

A correspondência de sinônimos e a expansão retêm os termos definidos como palavras irrelevantes

Ao avaliar correspondências de sinônimo e expansões, Pesquisa com IA retém os termos de consulta de pesquisa definidos como palavras irrelevantes. Esse comportamento ajuda a garantir que as correspondências de sinônimo retornem resultados consistentes, independentemente da versão de um sinônimo que um usuário pesquisa.

Mudanças de campo em Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius

No formulário Pesquisa com IA de configuração de resultado do **Genius**, o campo de **escolha do tipo de resposta do resultado** do Genius foi removido. O campo de script de **lógica de resultado do Genius** foi substituído por campos de script de processador de *Pesquisa com IA solicitação e processador* de *Pesquisa com IA resposta* separados.

Informações de ativação

A Pesquisa com IA é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Requisitos do navegador

Pesquisa com IA não é compatível com o Internet Explorer.

Informações de localização

Pesquisa com IA oferece suporte a idiomas internacionais. Para obter detalhes sobre o suporte de idioma por recurso, consulte [Internationalization support for AI Search !\[\]\(3342c215b2a8b663596a81468d5dc314_img.jpg\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

A aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado adiciona nova funcionalidade a Pesquisa com IA:

- Os administradores podem revisar painéis com métricas, tendências e relatórios relacionados ao Pesquisa com IA uso e configuração.
- Os administradores podem testar pesquisas com a IU de visualização de pesquisa para entender os resultados da pesquisa dos usuários.

- Os administradores com acesso de alta segurança podem ignorar a fonte de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa para ver como esses filtros afetam os resultados da pesquisa dos usuários.

Now Assist em Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA combina o poder da pesquisa com o modelo de IA generativa Now LLM para responder a perguntas nas pesquisas do usuário com respostas acionáveis geradas por IA de artigos Knowledge relevantes.

Knowledge Management

Os administradores podem ativar o plug-in ServiceNow® Gestão de conhecimento Advanced para instalar a tabela de perguntas frequentes [kb_template_faq]. Pesquisa com IA pode retornar registros nesta tabela como respostas de resultado de perguntas e respostas do Genius para perguntas de pesquisa de usuário comuns.

Notas de versão Gerenciador de aplicações

A aplicação ServiceNow® Gerenciador de aplicações permite que você gerencie suas aplicações, plug-ins e licenças. Você também pode ver quais apps e plug-ins estão disponíveis para uso. Gerenciador de aplicações foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gerenciador de aplicações destaques para a versão Washington DC

- Saiba mais sobre as necessidades de dependência de suas aplicações com os Indicadores de aplicações.
- Filtrar opções com base no estado de andamento no log de atividades.
- Saiba mais sobre uma aplicação antes da instalação com o pop-up modal de pré-instalação.
- Descubra se uma instalação está bloqueada se a dependência estiver em um estado **Deve ser licenciado**.
- Localize uma aplicação que possa atender aos critérios que você está procurando com a pesquisa parcial.

Para obter mais informações, consulte [Application Manager](#) .

Importante:

Gerenciador de aplicações está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Installing applications in Application Manager pop-up modal

Exiba as seguintes informações com um modal de pré-instalação adicionado:

- Uma descrição da configuração da aplicação, dos recursos primários e opcionais.
- Mostra recursos primários, recursos opcionais e dependências associadas ao AppV2.
- Mostra as configurações e os recursos disponíveis.
- Mostra cenários de usuário quando a instalação está bloqueada, a configuração da aplicação não está licenciada ou os recursos primários e opcionais não estão licenciados.

Na página de detalhes do modal de pós-instalação, você pode exibir a compatibilidade, os principais recursos e as notas de versão. Também exibe uma opção de instalação ou atualização.

Mudanças na IU

Indicadores de aplicação

Indicadores foram adicionados às aplicações na página inicial e na página de detalhes para notificar você sobre necessidades de dependência.

Agrupamento de dependência do log de atividades

As dependências são agrupadas com base em critérios para organizar a página de detalhes da instalação.

Filtros de andamento do log de atividades

Filtros de andamento são adicionados à exibição com base no estado de andamento.

Atualização do botão **Sincronizar agora**

O botão **Sincronizar agora** é atualizado.

Gerenciador de aplicações adicionado à navegação

Gerenciador de aplicações é adicionado à navegação do Central de administração.

Classificar aplicações por instalado

A opção Classificar por instalado é adicionada na seção de instalação para organizar os aplicativos já instalados.

Informações de ativação

Gerenciador de aplicações é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão Console do administrador de clones

A aplicação ServiceNow® Console do administrador de clones depende do mecanismo de clone existente. Ele fornece uma experiência de administrador unificada e visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias, que é uma das automações mais usadas. O Console do administrador de clones foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Console do administrador de clones destaques para a versão Washington DC

- Experimente uma experiência de solicitação de clone simplificada.
- Ajude a evitar conflitos de tempo com uma nova ferramenta de programação.
- Use o painel para exibir a atividade de clone atual com visibilidade aprimorada.
- Exiba opções de personalização adicionais na exibição de lista da página inicial.
- A internacionalização fornece Console do administrador de clones em vários idiomas.

Para obter mais informações, consulte [Clone Admin Console](#).

Importante:

Console do administrador de clones está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

[Request a clone in Clone Admin Console](#)

O app apresenta uma página de solicitação de clone simplificada, com orientação e explicações de como as várias configurações de clone afetam seu clone. A nova página de solicitação também apresenta uma nova ferramenta de programação para ajudar a evitar conflitos de tempo com janelas de manutenção. Essa ferramenta reduz a reprogramação automática de clones que entram em conflito com a manutenção da infraestrutura.

Orientação

Utilize o foco renovado na orientação e na experiência do usuário, com as novas informações adicionadas sobre como algumas opções de clonagem podem afetar o tempo de clonagem.

Opção de backup sob demanda

Use um novo backup como parte do seu clone. Esta opção pode ser útil se você quiser incluir mudanças recém-publicadas em seu clone e não quiser esperar pelo próximo backup noturno.

Logs de clones

Consulte o link **Mostrar logs** que é adicionado para exibir os logs de clone na página Status do clone quando selecionado.

Clones recorrentes

Crie clones recorrentes usando as opções de frequência de clonagem na página de solicitação de clone. As frequências de clone são **Semanal**, **A cada quatro semanas** e **A cada duas semanas**.

Nota:

Cada ocorrência é criada como uma solicitação de clone separada. Se forem necessárias mudanças, você deverá mudar as solicitações de clone individuais que são criadas.

Mudanças na IU

Status do clone

Na página inicial, você pode ver o status dos clones criados por meio do console. Se você selecionar um clone em andamento, poderá ver todas as configurações escolhidas e a etapa exata em que o clone está. Os clones concluídos fornecem uma opção de reversão e por quanto tempo você pode reverter seu clone. Esse intervalo de tempo é normalmente de sete dias ou dois dias para painéis compartilhados.

Removido nesta versão

O requisito de ter pelo menos um preservador personalizado em qualquer perfil de clone personalizado para que uma solicitação de clone seja feita foi removido. Agora você pode ter um perfil de clone personalizado com apenas preservadores do sistema de base para fazer uma solicitação de clone.

Informações de ativação

Console do administrador de clones é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

System clone

Use a aplicação Clone do sistema para copiar tudo em um banco de dados de uma instância para outra.

Notas de versão Core Now Platform

O ServiceNow® Núcleo Now Platform fornece recursos e funcionalidades para aplicações e outras partes do Now Platform. O Core Now Platform foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Core Now Platform destaques para a versão Washington DC

- Crie um fluxo e defina os gatilhos e as ações de uma tabela remota para recuperar dados de fontes externas. Se os dados recuperados forem grandes, use o recurso Capacidade estendida nas tabelas remotas.
- Teste as GraphQL APIs com o GraphQL Explorer.
- Reduza as chances de auditorias ausentes serem registradas quando uma transação for cancelada criando as auditorias imediatamente após o registro ser modificado.
- Gerencie a cascata ao arquivar vários níveis de registros relacionados.

Para obter mais informações, consulte [Administer the ServiceNow AI Platform](#) .

Importante:

Log Export Service está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Pesquisa com IA para Washington DC

Anteriormente, se uma transação fosse cancelada, determinadas operações auditáveis não eram registradas. Esse comportamento de registros de auditoria ausentes ocorre porque a plataforma executa algumas operações entre a mudança de registro e é cancelada antes da criação da auditoria. Mas agora, as auditorias são criadas imediatamente após o registro ser alterado, reduzindo a chance de uma transação cancelada anular a operação antes que a auditoria seja registrada. Para facilitar essa atualização, as auditorias agora são registradas no mesmo thread da transação. As auditorias anteriores eram criadas em um thread em segundo plano.

Esta mudança redefine o valor padrão da propriedade `glide.db.audit.lazi` de verdadeiro para falso. O ideal é que essa propriedade não seja definida na tabela Propriedades, o que significa que a maioria das instâncias começa usando o novo valor e comportamento padrão com a versão Washington DC. Em algumas instâncias, esta propriedade pode ter sido inserida com o valor definido como verdadeiro, o que significa que essas instâncias não poderão usar essa mudança para auditar o comportamento. Exclua esta propriedade para aproveitar esta atualização.

Novidades da versão Washington DC

Suporte ao idioma árabe

Acomode usuários do idioma árabe com traduções para o árabe do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base em sua instância. Ative o plug-in I18N: Traduções em árabe (com.snc.i18n.arabic) para obter essas traduções.

Explorador do GraphQL

Teste as APIs GraphQL usando uma ferramenta de teste GraphQL integrada. O GraphQL Explorer facilita o desenvolvimento e a depuração de APIs do GraphQL.

Suporte para módulos JavaScript e bibliotecas de terceiros com o ServiceNow SDK

Crie módulos JavaScript personalizados para organizar e reutilizar o código, melhorar a manutenção e aproveitar a funcionalidade de bibliotecas JavaScript de terceiros em aplicações

com escopo com o ServiceNow SDK. Use o SDK ServiceNow para criar, baixar e modificar aplicações com escopo com módulos personalizados e bibliotecas de terceiros em Visual Studio Code e, em seguida, implante essas aplicações em uma instância.

Aprimoramentos para arquivar registros relacionados

Ao definir registros relacionados, controle a profundidade da cascata especificando a regra de arquivamento para cada registro relacionado de arquivamento. Registros relacionados sem uma regra de arquivamento especificada não são colocados em cascata.

Descartar índices personalizados

Solte índices personalizados usando o módulo Tabelas.

Lógica de fluxo para tabelas remotas

Crie um fluxo para recuperar dados para uma consulta de tabela remota. Use os recursos ServiceNow® Flow Designer de gatilhos e ações para responder a gatilhos e buscar dados remotos.

Nova propriedade do sistema para habilitar a classificação de idioma com base na localidade

Habilite a propriedade do sistema `guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale` para classificar os campos do filtro Mostrar/ocultar de acordo com o idioma baseado na localidade. A propriedade do sistema é definida como Falso por padrão.

Ação de IU Mostrar registros do syslog

Use a nova ação de IU **Mostrar registros do syslog** em formulários de Transações e Transações ativas para exibir todas as entradas de log do sistema que foram geradas durante a execução da transação.

Alterado nesta versão

Aviso quando a atualização ou a ativação do plug-in falha

Uma mensagem de aviso agora aparece se a operação de alterar ou criar tabela falhar ao atualizar ou ativar um plug-in.

Tabelas do sistema excluídas das regras de arquivamento

Você não pode mais criar regras de arquivamento para determinadas tabelas.

Vincular uma regra de destruição a uma regra de arquivamento

Agora você deve especificar uma regra de arquivamento relacionada ao criar uma regra de destruição de arquivamento. Vincular uma regra de arquivamento à regra de destruição de arquivamento melhora o desempenho ao excluir registros arquivados.

Registros periféricos excluídos com destruição de arquivo

Os registros periféricos nas tabelas Entrada de registro [sys_journal_field], Anexo [sys_attachment] e Auditoria do sistema [sys_audit] agora são excluídos automaticamente quando os dados são excluídos durante uma destruição de arquivo.

Recurso de capacidade estendida em tabelas remotas

A capacidade estendida permite que linhas adicionais sejam armazenadas para uma tabela remota se os dados recuperados excederem 1.000 linhas.

Registros de auditoria não canceláveis

Reduza as chances de os registros de auditoria não serem gravados quando uma transação for cancelada com a nova configuração padrão.

Mudanças de notificação e convite de reunião no formulário de delegação granular

As opções **Todas as notificações** e **Convites de reunião** no formulário de Delegação granular agora estão definidas como Falso por padrão, para evitar preocupações com o

recebimento de notificações que têm dados críticos e confidenciais de segurança. Você pode selecionar essas opções se quiser que o delegado receba a notificação da delegação e os convites da reunião.

Aprimoramentos de segurança de registro em log aprimorados

Explore o novo campo nas linhas de log do nó para identificar o script ou o componente que gerou a mensagem de log. As linhas de início da transação incluem um novo campo que especifica o tipo de solicitação que foi feita.

Localização de nomes de produtos e aplicações

Os nomes de produtos e aplicações existentes estão sendo localizados de forma incremental em idiomas compatíveis, começando com holandês, francês, francês (canadense), alemão, coreano, italiano, japonês, português (do Brasil) e espanhol. Os novos nomes de produtos e aplicações estão localizados em todos os idiomas compatíveis.

Descontinuações

- A partir da versão [Washington DC, os modos Internet Explorer e Internet Explorer em Edge não são mais compatíveis. Por obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#)  na Base de conhecimento do Now Support.

Informações de ativação

Core Now Platform é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão Tradução dinâmica

A aplicação ServiceNow® Dynamic Translation permite a tradução de texto gerado dinamicamente, usando os provedores de serviço de tradução configurados na estrutura do Dynamic Translation. Um dos provedores de serviço anunciado a descontinuação do IBM Watson Translation Service em 2024, afetando a versão Washington DC.

Tradução dinâmica destaques para a versão Washington DC

- O IBM Watson Translator Service Spoke informou um aviso de descontinuação para 2024.

Consulte a documentação [Dynamic Translation](#)  para obter uma visão geral de ServiceNow® Tradução dinâmica. Consulte a documentação [IBM Watson Language Translator Service spoke](#)  para obter informações específicas do spoke do Watson Translator Service IBM.

Importante:

O spoke do IBM Watson Translator Service está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Descontinuações

- IBM anunciou a descontinuação do IBM Watson Translator Service for IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido da IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte <https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes> .

Informações de ativação

Tradução dinâmica é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation). Para obter detalhes, consulte [Activate Dynamic Translation](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Localization Framework

A aplicação Localization Framework padroniza e aprimora o processo de tradução de artefatos na plataforma por meio de fluxos de trabalho configuráveis.

Hub de integração

O Localization Framework usa spokes ServiceNow® IntegrationHub para se conectar a provedores de serviços de tradução.

Notas de versão Framework de localização

A aplicação ServiceNow® Framework de localização permite que você traduza o texto em sua instância em vários idiomas para uma experiência localizada coesa. Framework de localização foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Framework de localização destaques para a versão Washington DC

- Localize sua instância com mais facilidade com um novo modelo de hub-spoke para solicitações de tradução e execução.
- Mova traduções entre instâncias com conjuntos de atualizações para padronizar a experiência de localização para todos os usuários.
- Crie traduções em aplicações com escopo para um controle mais preciso sobre o conteúdo localizado.

Para obter mais informações, consulte [Localization Framework](#) .

Novidades da versão Washington DC

Novo modelo de hub-spoke para solicitações de tradução

Configure sua instância de hub com o plug-in Localization Framework Hub e suas instâncias de spoke com o plug-in Localization Framework Spoke para que as solicitações de tradução recebidas sejam enviadas para um recurso centralizado. Os executantes de tradução podem concluir traduções na instância do hub e essas traduções também são aplicadas às instâncias do spoke, simplificando os fluxos de trabalho de tradução. Para obter mais informações, consulte [Localization Framework Hub and Spoke architecture](#) .

Criar traduções para aplicações com escopo

As traduções não são mais padronizadas para o escopo global e podem ser usadas em aplicações com escopo para personalizar a experiência do usuário.

Mover texto traduzido entre instâncias com conjuntos de atualizações

Com o suporte para traduções com escopo, o conteúdo traduzido agora pode ser movido entre instâncias com conjuntos de atualizações. Para obter mais informações, consulte [Localization Framework Properties: Update Set Strategies](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Tradução dinâmica

Habilite a tradução em tempo real de texto gerado pelo usuário na instância para aumentar a produtividade e o suporte entre idiomas para os agentes.

Notas de versão Notifications

A aplicação ServiceNow® Notifications permite criar, gerenciar e enviar notificações personalizadas em fluxos de trabalho para eventos, ações e alertas importantes. Notifications foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Notifications destaques para a versão Washington DC

- Limite o envio de e-mails para IDs que são conhecidos por gerar devoluções de acordo com RFC3463 e permita que os administradores controlem os IDs bloqueados.
- Configure contas de e-mail SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) para e-mails de saída usando o fluxo de credencial do cliente.
- Limite o envio de e-mails para IDs que são conhecidos por gerar devoluções de acordo com RFC3463.

Para obter mais informações, consulte [Notifications](#).

Novidades da versão Washington DC

Suporte para fluxo de credencial do cliente na conta SMTP

Configure contas SMTP para e-mail de saída na instância ServiceNow usando o fluxo de credencial do cliente.

Gestão de devoluções de e-mail

Vincule ações ao conteúdo dinamicamente na criação de conteúdo acionável de notificações do provedor usando parâmetros de evento com as ações estáticas existentes.

Mudanças na IU

Asterisco para o campo **Categoria** na notificação do provedor.

O campo **Categoria** se tornou obrigatório.

Novos campos foram adicionados ao conteúdo acionável de notificação

As ações listadas no parâmetro1 do evento e **as ações listadas nos** campos parâmetro2 do evento foram adicionadas.

Alterado nesta versão

Vinculação de ações dinâmicas para notificações do provedor

Vincule ações ao conteúdo dinamicamente usando parâmetros de evento e as ações estáticas existentes na criação de conteúdo acionável de notificações do provedor.

Campo **Categoria** obrigatória nas notificações do provedor

O campo de categoria para notificações do provedor é um campo obrigatório.

Informações de ativação

Notifications é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão Gestão de assinaturas

A aplicação ServiceNow® Gestão de assinaturas permite que você gerencie proativamente suas assinaturas e monitore o uso de assinatura em suas instâncias. Gestão de assinaturas foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de assinaturas destaques para a versão Washington DC

- Obtenha visibilidade e controle de suas assinaturas de produto.
- Acesse uma exibição em tempo real dos seus dados de direito.
- Maximize o uso da assinatura e tome decisões informadas sobre compras futuras monitorando suas assinaturas.
- Evite custos inesperados rastreando o uso e as alocações de assinatura ao longo do tempo.

Para obter mais informações, consulte [Subscription Management](#).

Novidades da versão Washington DC

Gerenciar proativamente suas assinaturas

Exiba um resumo das assinaturas do produto em uma nova interface do usuário que prioriza os dados acionáveis.

Exibir informações sobre suas alocações de assinatura

Maximize o uso da assinatura identificando quando as assinaturas estão alocadas em excesso e exibindo as assinaturas que você pode alocar.

Alocar assinaturas usando grupos recomendados

Conceda o direito aos usuários certos alocando assinaturas usando grupos recomendados.

Resolva problemas com suas assinaturas de produto

Mantenha a conformidade mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para suas assinaturas de produto.

Monitorar o uso do Now Assist

Exiba um resumo de seus direitos de Now Assist e rastreie o uso de Now Assist em sua instância.

Exibir status de instalação da aplicação

Determine se uma aplicação está disponível para instalação a partir da assinatura do produto atual.

Alterado nesta versão

Nova experiência Gestão de assinaturas

A experiência legada Gestão de assinaturas foi substituída nesta versão por uma interface mais eficiente e simplificada.

Removido nesta versão

- A lista relacionada Usuários assinados foi removida do formulário de assinatura.
- A lista relacionada de Usuários Inscritos e a lista relacionada de Atributos de Assinatura de Função foram removidas do formulário de função.
- A lista relacionada Gerenciar assinaturas foi removida do formulário de grupo.

- O módulo de inventário de aplicações personalizadas foi removido.
- O painel de uso do App Engine foi removido. Você pode acessar detalhes sobre os direitos da tabela personalizada do App Engine exibindo os detalhes da assinatura do App Engine.
- O painel Visão geral do Domain Compliance foi removido. Gestão de assinaturas não oferece mais suporte à separação de domínio.

Informações de ativação

Gestão de assinaturas é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão Clone do sistema

A aplicação ServiceNow® Clone do sistema permite copiar tudo em um banco de dados de uma instância para outra, como copiar uma instância de produção para uma instância de pré-produção.

Clone do sistema destaques para a versão Washington DC

- Copie sua instância de produção para uma instância de pré-produção para testar as mudanças antes de ativá-las.
- Programe clones para ocorrerem automaticamente em uma frequência definida para ajudar a manter as instâncias sincronizadas.
- Use tabelas de exclusão e preservadores de dados para confirmar que o clone contém somente as tabelas e os dados desejados.

Para obter mais informações, consulte [System clone](#).

Descontinuações

Começando com a versão Washington DC, a página de solicitação legada Clone do sistema (clone_instance.do) está sendo preparada para descontinuação futura. A partir da versão Y, você será redirecionado para [Clone Admin Console](#) ao acessar a página de solicitação Clone do sistema (clone_instance.do). Para obter detalhes sobre o processo de descontinuação, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na Base de conhecimento Now Support.

Informações de ativação

Clone do sistema é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

[Clone Admin Console](#)

O Console do administrador de clones fornece uma experiência de administrador unificada e visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias.

Notas de versão Central de upgrades

A aplicação ServiceNow® Central de upgrades ajuda a planejar e gerenciar seus upgrades. Central de upgrades foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Central de upgrades destaques para a versão Washington DC

- Explore as diferentes versões de lançamento disponíveis para você no módulo Visualização de upgrade.
- Obtenha informações sobre a experiência de atualização sem realmente atualizar sua instância.
- Monitore o status de qualquer atualização em andamento e exiba o resumo da atualização mais recente no módulo Monitor de atualizações.
- Exiba todos os upgrades anteriores no módulo Histórico de upgrades.
- Acelere seus upgrades usando o recurso Plano de upgrade.

Para obter mais informações, consulte [Upgrade Center](#) .

Novidades da versão Washington DC

Managing upgrade risk

Seja notificado sobre os possíveis conflitos que podem ocorrer devido a várias personalizações em um arquivo de metadados ignorado, com uma nova mensagem de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

Previous Resolutions related list

Exiba as resoluções de atualizações anteriores para os registros ignorados selecionados usando a lista relacionada Resoluções anteriores.

Informações de ativação

Central de upgrades é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão do mecanismo de pesquisa e indexação de texto do Zing

A aplicação ServiceNow® de indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing fornece funcionalidade de pesquisa para registros por tabela. A indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing foram aprimorados e atualizados na versão Washington DC.

Indexação de texto do Zing e destaques do mecanismo de pesquisa para a versão Washington DC

Melhore a recuperação da pesquisa tornando o texto de conjuntos de variáveis Catálogo de serviços pesquisáveis na pesquisa global.

Para obter mais informações, consulte [Zing text indexing and search engine](#) .

Novidades da versão Washington DC

Habilitar indexação de texto em conjuntos de variáveis com várias linhas

Expandir o recall de pesquisa global para incluir itens do catálogo com conteúdo definido em seus conjuntos de variáveis de várias linhas Catálogo de serviços. Configure uma propriedade do sistema para criar conteúdo de índice do Zing a partir de conjuntos de variáveis com várias linhas para exibição em resultados de pesquisa global.

Informações de ativação

A indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing são um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Pesquisa com IA

A aplicação ServiceNow Pesquisa com IA fornece um mecanismo de pesquisa de nível de consumidor para ServiceNow Portal de serviços, ServiceNow Now Mobile® e ServiceNow Virtual Agent. Os recursos de consulta inteligente ajudam você a encontrar rapidamente as respostas que precisa.

Now Platform notas de versão de recursos

Now Platform® recursos foram aprimoramentos e atualizações na versão Washington DC.

Expanda os serviços que seu sistema de ação oferece com Now Platform habilidades. Ative e configure esses recursos opcionais para criar lógica de negócios personalizada, gerenciar e proteger dados e criar interfaces de usuário alternativas.

Notas de versão Advanced Work Assignment

A aplicação ServiceNow® Advanced Work Assignment (AWA) atribui automaticamente itens de trabalho aos seus agentes, com base na disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades. AWA foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Advanced Work Assignment destaques para a versão Washington DC

Adicionada uma propriedade do sistema para manter os itens de trabalho em estado `pendente_accept` na Caixa de entrada do agente até que a atribuição expire, mesmo quando o **Tempo máximo de espera** for atendido.

Para obter mais informações, consulte [Advanced Work Assignment !\[\]\(bd3b31712ad9bab5a241210fa6925cdd_img.jpg\)](#).

Novidades da versão Washington DC

Adição de uma propriedade do sistema

A propriedade do sistema `glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled` mantém os itens de trabalho em estado `pendente_accept` na Caixa de entrada do agente até que a atribuição expire, mesmo quando o **Tempo máximo de espera** for atendido. O padrão desta propriedade é verdadeiro.

Informações de ativação

Advanced Work Assignment é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Glide Advanced Work Assignment (com.glide.awa). Para obter detalhes, consulte [Get started with Advanced Work Assignment !\[\]\(e50091943b385fe16d3277389202856f_img.jpg\)](#).

Requisitos do navegador

Advanced Work Assignment não é compatível com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use o Microsoft Edge-Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Now Assist

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

Espaço

A aplicação ServiceNow® Espaço fornece a agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder às perguntas do cliente e resolver problemas do cliente.

Notas de versão Bate-papo do agente

A aplicação ServiceNow® Bate-papo do agente permite que os agentes interajam diretamente com os usuários finais por meio do bate-papo. Bate-papo do agente foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Bate-papo do agente destaques para a versão Washington DC

Gere automaticamente Bate-papo do agente resumos de bate-papo para conversas que são transferidas entre solicitantes, agentes virtuais e atendentes.

Para obter mais informações, consulte [Exploring Agent Chat](#).

Novidades da versão Washington DC

Chat summarization

Gere automaticamente Bate-papo do agente resumos de bate-papo para conversas que são transferidas entre solicitantes, agentes virtuais e atendentes.

Informações de ativação

Bate-papo do agente é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa). Para obter detalhes, consulte [Configuring Agent Chat](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Agent Chat

Permita que seus agentes interajam diretamente com os clientes usando a funcionalidade de bate-papo.

Virtual Agent

Forneça a seus funcionários e clientes uma interface de mensagens amigável, com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial.

Notas de versão Automated Test Framework

O ServiceNow® Automated Test Framework permite que você crie e execute testes automatizados para confirmar que sua instância modificada funciona após um upgrade, durante o desenvolvimento de aplicações ou ao implantar configurações de instância com conjuntos de atualizações. Analise os resultados de testes com falha para identificar as mudanças que causaram a falha e as mudanças que você deve revisar. Automated Test Framework foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Automated Test Framework destaques para a versão Washington DC

- Reduza o tempo de atualização e desenvolvimento substituindo o teste manual pelo teste automatizado.
- Projete testes uma vez e reutilize-os em diferentes contextos e com diferentes conjuntos de dados de teste.
- Mantenha as instâncias de teste limpas, revertendo os dados de teste e as mudanças feitas após cada execução de teste.

- Crie e programe pacotes de testes para organizar e executar testes em lotes.
- Reduza o tempo de design de teste copiando testes de início rápido e pacotes de testes. Você também pode criar etapas de teste personalizadas para expandir a cobertura do teste.

Para obter mais informações, consulte [Test your apps with the ATF](#) .

i Importante:

Gerador de testes e Cloud Runner ATF está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Automated Test Framework para Washington DC

Copie e personalize os testes de início rápido fornecidos pelo Now Platform® para validar se sua instância funciona depois de fazer mudanças na configuração. Por exemplo, se você aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação.

Os testes podem produzir um resultado de aprovação somente quando você os executa em um sistema de base sem personalizações e com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso. Para aplicar um teste de início rápido aos dados específicos da sua instância, copie o teste de início rápido e adicione seus dados personalizados. Para obter mais informações, consulte [Available quick start tests by application or feature](#) .

Novidades da versão Washington DC

Performance profiling

A criação de perfil de desempenho é uma abordagem orientada por dados para analisar o comportamento do tempo de execução, identificando gargalos mais rapidamente. Use a criação de perfil de desempenho para detectar a degradação do desempenho ao atualizar sua instância. Você pode investigar e corrigir quaisquer problemas.

Suporte para espaço configurável

O ATF agora oferece suporte ao teste da IU do Next Experience (limitado a formulários e ações de IU) para reduzir os riscos de regressão, fornecendo uma cobertura de teste mais ampla.

Etapas de teste de Visibilidade da ação declarativa

Use a etapa de teste Visibilidade da ação declarativa na categoria de etapa de teste de formulário para verificar se uma ação declarativa está visível no formulário atual.

Clique em uma etapa de teste de ação declarativa

Use a etapa de teste Clique em uma ação declarativa na categoria de teste Formulário para clicar em uma ação declarativa no formulário atual.

Informações de ativação

Automated Test Framework é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

i Nota:

Por padrão, a propriedade do sistema usada para executar testes automatizados está desativada para impedir que você execute acidentalmente esses testes em um sistema de produção. Para evitar a corrupção de dados ou indisponibilidade, execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras instâncias de não produção. Para obter mais informações, consulte [Enable or disable executing Automated Test Framework tests](#) .

Para usar os testes de início rápido para uma aplicação, ative o plug-in que está associado à aplicação. Para obter mais informações, consulte [Available quick start tests by application or feature](#) .

Defina a propriedade `sn_atf.runner.enabled` como **verdadeiro** para ativar o pacote de conteúdo para a aplicação da loja Gerador de testes e Cloud Runner ATF.

Requisito do navegador

Automated Test Framework O oferece suporte à execução de testes somente em navegadores da área de trabalho. Você não pode executar testes ou pacotes de testes em tablets, navegadores móveis ou na IU para celular. Alguns navegadores de desktop exigem configuração adicional. Para obter mais informações, consulte [Browser recommendations for Automated Test Framework](#) .

Automated Test Framework oferece suporte limitado para design de teste em tablets. Você não pode adicionar novas etapas de teste de IU personalizadas de tablets porque os tablets não podem recuperar componentes. Em vez disso, revise todas as etapas de teste de IU personalizada existentes que foram adicionadas de um navegador para desktop.

Notas de versão Configuration Management Database (CMDB)

A aplicação ServiceNow® CMDB armazena dados sobre a infraestrutura da sua organização. CMDB foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

CMDB destaques para a versão Washington DC

- Use o CMDB Data Manager no Espaço do CMDB para administrar e gerenciar políticas e tarefas e gerenciar definições de desativação e listas de exclusões. Você também pode exibir análises sobre processos em andamento do CMDB Data Manager para detectar possíveis problemas que requerem sua atenção.
- Corrija tarefas de desduplicação de forma consistente e em massa, criando bibliotecas de modelos de desduplicação no Espaço do CMDB.
- Concentre-se nas classes CMDB limitando o escopo dos dados no bloco Cobertura no painel do CMDB 360 no Espaço do CMDB.
- Identifique os campos que não são preenchidos em tabelas de referência, designando-os como recomendados para que sejam rastreados pela métrica recomendada no KPI de integridade do CMDB de completude.

Para obter mais informações, consulte [Configuration Management](#) .

Informações importantes para atualizar CMDB para Washington DC

- A coluna `product_instance_id` foi adicionada à tabela de item de configuração base [cmdb_ci] para oferecer suporte ao novo identificador de instância de produto (PID), que permite a pesquisa e vinculação de quaisquer ativos relacionados preexistentes, ICs e itens-base de instalação (IBI) . Para obter mais informações sobre o impacto dessa mudança durante a atualização e como minimizar esse impacto, consulte o artigo da base de conhecimento [Impacto da atualização das mudanças de esquema do CMDB_CI para a versão Washington \[KB1534035\]](#) .
- Se você habilitar o CMDB 360 pela primeira vez após atualizar para a versão Washington DC, para habilitar a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes não pertencentes ao CMDB (classes não derivadas da classe Item de configuração [cmdb_ci]), defina o

`glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled` propriedade do sistema como verdadeiro.

- Se você estiver usando a aplicação Data Certification legada na IU principal, as definições associadas não estarão disponíveis na nova implementação do Data Certification no Espaço do CMDB. Depois de atualizar para a versão Washington DC e para o Espaço do CMDB versão 6.0, você pode converter as definições criadas na aplicação Data Certification legada em políticas de rascunho do Data Manager Certification no Espaço do CMDB. Para obter mais informações, consulte [. \[2\]](#)

Novidades da versão Washington DC

App da Store do Espaço do CMDB [\[2\]](#)

- Acesse o CMDB Data Manager no Espaço do CMDB, onde ele foi criado usando componentes do Construtor de IU (UIB). O CMDB Data Manager agora está totalmente integrado ao Espaço do CMDB.
- Use o Data Certification no Espaço do CMDB, que é criado usando o Construtor de IU (UIB). O Data Certification agora está totalmente disponível usando o tipo de política de certificação no CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.
- Corrija tarefas de deduplicação de forma consistente e em massa, criando bibliotecas de modelos de deduplicação no Espaço do CMDB. A funcionalidade de deduplicação agora é criada usando componentes do Construtor de IU (UIB) e está totalmente integrada ao Espaço do CMDB.

Testes de início rápido para CMDB

Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se CMDB funciona conforme o esperado. Se você personalizou CMDB, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Mudanças na IU

A exibição de governança no Espaço do CMDB foi alterada para a exibição Meu trabalho

A exibição Governança no Espaço do CMDB foi renomeada como Meu trabalho.

Nova barra de ferramentas no mapa unificado no Espaço do CMDB

Uma nova barra de ferramentas na parte superior do mapa fornece algumas funcionalidades que eram fornecidas anteriormente em outro lugar:

- Pesquisar: pesquisar ICs
- Filtro: abrir o painel de filtros
- Alternar aparência de itens filtrados
- Níveis: defina o nível de relacionamentos a serem mostrados
- Alternar aparência da linha do tempo

Alterado nesta versão

App da Store do Espaço do CMDB [\[2\]](#)

- **Unified Map** :

- Configure os ICs que aparecem nos mapas filtrando os ICs de acordo com a fase do ciclo de vida. Por exemplo, você pode filtrar todos os ICs de fim de vida útil para que somente os ICs operacionais apareçam nos mapas. Para obter mais informações, consulte [Configure operational states of CIs](#) .
- Limite o número de níveis de hierarquia mostrados para ICs de serviço de aplicativos definindo o nível de mapa. Você pode, por exemplo, definir o nível do mapa como um número menor para reduzir o tamanho geral de um mapa e ajudar a melhorar o desempenho.
- Exiba o IC de origem e o IC de destino nos cartões de detalhes ao selecionar um elemento de conexão de membro do grupo em um mapa.
- Exiba todos os atributos de todos os endpoints do Service Mapping, incluindo o tipo de um endpoint.
- Destaque todos os nós associados a um cartão selecionando um serviço de aplicativos ou um cartão de itens relacionados.
- Mostre o cartão de detalhes para cada IC associado a um grupo de ICs dinâmicos no painel Atributos.
- Configure o número máximo de níveis do nó inicial para mostrar em um mapa, definindo a propriedade do sistema `sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels` sem precisar adicionar a propriedade primeiro. Para obter mais informações, consulte [Components installed with CMDB Workspace](#) .

- **Integração do CMDB Data Manager ao Espaço do CMDB**

- Todos os recursos do CMDB Data Manager agora estão disponíveis no Espaço do CMDB. Administre políticas e gerencie tarefas, gerencie definições de desativação e listas de exclusões e revise e aprove ou rejeite tarefas atribuídas.
- Exiba análises em vários gráficos e contagens para processos em andamento do CMDB Data Manager.

- **Integração do Data Certification no Espaço do CMDB**

Os recursos do Data Certification agora são totalmente compatíveis com o Espaço do CMDB usando o tipo de política de certificação no CMDB Data Manager. Revise, certifique ou edite valores de campo para registros em tabelas selecionadas para garantir que esses valores sejam exatamente os necessários para oferecer suporte a tarefas organizacionais.

Exiba análises em vários gráficos e contagens que também representam processos de Data Certification em andamento.

- **Integração de desduplicação no Espaço do CMDB**

- Corrija tarefas de desduplicação de forma consistente e em massa, criando bibliotecas de modelos de desduplicação.
- Corrija tarefas de desduplicação em um local central, o painel de desduplicação. Corrija várias tarefas de desduplicação em uma única operação executando um ou mais modelos. Rastreie o andamento conforme os modelos são executados e revise os resultados da correção.
- Consulte as estatísticas e possíveis áreas de problema relacionadas a ICs duplicados no seu CMDB examinando o painel Informações de desduplicação.

- **Experiência do CMDB 360 no Espaço do CMDB** [↗](#) : limite o escopo dos dados no bloco Cobertura no painel do CMDB 360 somente para classes do CMDB usando a propriedade do sistema `sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only`. Para obter mais informações, consulte [Components related to CMDB 360](#) [↗](#) .

Integridade do CMDB suporte de referência com pontos ao selecionar um campo recomendado [↗](#)

Identifique os campos recomendados que não são preenchidos em tabelas de referência selecionando um campo de uma tabela referenciada para a métrica recomendada de integridade do CMDB usando a referência com pontos e interagindo diretamente com a tabela Campos recomendados do CMDB [`cmdb_recommended_fields`].

Captura de dados do CMDB 360 para classes não pertencentes ao CMDB [↗](#)

Habilite a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes não pertencentes ao CMDB (classes não derivadas da classe Item de configuração [`cmdb_ci`]) definindo o valor da propriedade do sistema `glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled` como verdadeiro.

Suporte do CMDB para instância de produto [↗](#)

Evite duplicações ao gerenciar ativos operacionais em sua organização ao longo de seus ciclos de vida na aplicação Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho usando identificadores de instância de produto (PID) exclusivos.

Descontinuações

- Começando com a versão Washington DC, o CMDB Data Manager que é criado na IU principal (IU 16) está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O [Espaço do CMDB](#) [↗](#) fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade.

Informações de ativação

CMDB é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Common Service Data Model (CSDM) [↗](#)

Common Service Data Model (CSDM) fornece diretrizes prescritivas para modelagem de serviço em CMDB e é o padrão para todos os produtos ServiceNow que usam CMDB. CSDM fornece uma estrutura para mapear dados de seus serviços de TI e outros produtos para o CMDB. Seguir a estrutura CSDM garante que os dados necessários para sua aplicação ServiceNow sejam mapeados corretamente para as tabelas CMDB apropriadas.

Conector do Service Graphs [↗](#)

Use conectores ServiceNow[®] Service Graph predefinidos para importar dados de aplicações de terceiros, como Microsoft SCCM, para o seu CMDB. Além disso, você pode usar a aplicação da Store [IntegrationHub ETL](#) [↗](#) para criar e gerenciar mapas de transformação de ETL personalizados para que possa integrar dados de terceiros no CMDB sem comprometer sua integridade.

Espaço do CMDB [↗](#)

Use o CMDB Workspace para pesquisar, explorar e obter informações sobre o CMDB. O espaço CMDB é uma aplicação da loja que fornece um local central para trabalhar com o CMDB. No espaço CMDB, você pode examinar a integridade e a atividade recente relacionada a CMDB e acessar vários painéis CMDB e ferramentas para oferecer suporte a tarefas em sua organização.

Notas de versão Construtor de decisões

A aplicação ServiceNow® Construtor de decisões fornece uma interface intuitiva que você pode usar para criar e gerenciar tabelas de decisão. Ao alterar as regras e condições em uma tabela de decisão, você pode atender com mais eficiência aos requisitos de negócios em constante mudança. Construtor de decisões foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Construtor de decisões destaques para a versão Washington DC

- Construtor de decisões agora está integrado em Workflow Studio. Acesse Construtor de decisões junto com outras ferramentas poderosas, como Flow Designer e Playbooks para integrar perfeitamente tabelas de decisão com fluxos de trabalho.
- Duplique tabelas de decisão completas com menos de 300 linhas ou apenas a estrutura da tabela de decisão (entradas e colunas) para obter tabelas de decisão maiores.
- Execute a tabela de decisão de qualquer script e facilite a substituição da lógica codificada por decisões inserindo snippets de código da tabela de decisão copiados de Construtor de decisões.
- Economize tempo e esforço ao escrever regras de decisão duplicando estrategicamente as linhas da sua tabela de decisão.
- Exiba e acesse objetos relacionados nos quais suas tabelas de decisão são usadas.

Para obter mais informações, consulte [Decision Builder](#).

Novidades da versão Washington DC

Construtor de decisões integrado em Workflow Studio

Acesse e crie tabelas de decisão em um ambiente simplificado ao lado de outras ferramentas poderosas que ajudam a criar fluxos de trabalho para suas aplicações.

Snippets de código da tabela de decisão

Insira uma tabela de decisão em qualquer script gravado em Now Platform copiando um snippet de código da tabela de Construtor de decisões.

Duplicate a decision table

Economize tempo criando tabelas de decisão duplicando tabelas de decisão completas com menos de 300 linhas ou apenas a estrutura da tabela de decisão (entradas e colunas) para tabelas de decisão maiores.

Duplicate rows in a decision table

Economize tempo e esforço criando regras de decisão duplicando estrategicamente as linhas em suas tabelas de decisão.

View related objects in a decision table

Exiba e acesse facilmente os fluxos, subfluxos ou processos relacionados em que sua tabela de decisão é usada em uma tabela de decisão aberta.

Mudanças na IU

Construtor de decisões módulo

O módulo Construtor de decisões na navegação principal **Todos** usado para abrir a aplicação Construtor de decisões autônoma. Agora ele abre Construtor de decisões na nova aplicação Workflow Studio ao lado de outras aplicações que ajudam a criar fluxos de trabalho.

Informações de ativação

Construtor de decisões está disponível com a ativação do plug-in Construtor de decisões (sn_decision_design). Para obter detalhes, consulte [Update to the latest version of Decision Builder](#).

Informações de localização

O Framework de localização está integrado em Construtor de decisões. No entanto, como o recurso Editar no Excel não oferece suporte à localização, você não pode usar esse recurso em nenhuma instância que não use o inglês.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Workflow Studio

Integre a criação, a configuração e o monitoramento de fluxos de trabalho em uma experiência de página única.

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.

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.

Notas de versão Serviços de documentos

A aplicação ServiceNow® Serviços de documentos fornece uma ampla variedade de serviços relacionados à gestão de documentos, como criação, manutenção, conversão e integração com terceiros como Microsoft SharePoint. Serviços de documentos foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Serviços de documentos destaques para a versão Washington DC

- Eleve a experiência de assinatura eliminando o processo manual para assinar documentos complexos.
- Capacidade de colaborar em documentos e gerenciar anexos hospedados em Microsoft SharePoint.
- Experiência aprimorada para usuários externos adicionarem e gerenciarem documentos em seu Portal de serviços.

Para obter mais informações, consulte [Document Services](#).



Importante:

Multi Provider Document Services Framework está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Assinatura digital para documentos

Defina modelos de documento e fluxos de trabalho de assinatura para assinatura digital usando cartões inteligentes. Gere e envie documentos preenchidos automaticamente para serem assinados por diferentes participantes.

Alterado nesta versão

Portal de serviços experiência do para usuários externos

Estenda a experiência de gestão de documentos a usuários externos para criar e gerenciar documentos em Portal de serviços.

Microsoft SharePoint Integração com Document Services

Integre com Microsoft SharePoint para criar, atualizar e colaborar em documentos na plataforma.

Informações de ativação

Serviços de documentos é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Gestão de documentos está disponível com a ativação do plug-in Document Management (com.snc.platform_document_management). Para obter detalhes, consulte [Activate Document Management](#)  .

[Multi Provider Document Services Framework](#)  . Instale Multi Provider Document Services Framework solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#)  .

Informações de acessibilidade

- Atualizado Visualizador de documentos para corresponder rótulos programáticos a rótulos visuais. Este aprimoramento fornece suporte aprimorado para ZoomText (um tipo de software de ampliação) e outros tipos de tecnologia assistiva (por exemplo, leitores de tela).
- Atualizado para informar programaticamente os usuários de tecnologia assistiva quando um número de página inválido é inserido no campo de entrada de número de página.
- Adicionada uma dica de ferramenta para o campo de entrada Número de página em Visualizador de documentos. Um rótulo visual e um rótulo programático são fornecidos aos usuários.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Document Templates

Para fornecer uma experiência contínua, a assinatura digital para documentos é configurada com um modelo de documento.

Notas de versão Serviço de envio de mensagens Hermes

Serviço de envio de mensagens Hermes permite que você integre seu ambiente Apache Kafka com sua instância ServiceNow®. Serviço de envio de mensagens Hermes foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Serviço de envio de mensagens Hermes destaques para a versão Washington DC

- Publique eventos da instância ServiceNowApache Kafka no ambiente [] e consuma grandes volumes de eventos Apache Kafka de sistemas externos com baixa latência.
- Processe com eficácia picos e rajadas no volume de mensagens de sistemas externos para minimizar os impactos no desempenho da sua instância.
- Gerenciar a integridade e o desempenho da entrega de mensagens usando ferramentas de diagnóstico do Hermes.

Para obter mais informações, consulte [Hermes Messaging Service](#) .

Novidades da versão Washington DC

Configuração de segurança aprimorada

Gere certificados para conexões seguras com Serviço de envio de mensagens Hermes, revogue certificados e aplique ACLs a certificados usando o gerador de certificado Serviço de envio de mensagens Hermes.

Gerenciar namespaces do tópico

Crie, atualize e exclua namespaces de tópico no Hermes cluster Kafka usando Serviço de envio de mensagens Hermes.

Gerenciar tópicos

Crie, atualize e exclua tópicos no Hermes cluster Kafka usando Serviço de envio de mensagens Hermes.

Tópicos de nova verificação

Sincronize registros de tópico em sua instância com os tópicos que pertencem a você no Hermes cluster Kafka.

Informações de ativação

Serviço de envio de mensagens Hermes é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação dos plug-ins Stream Connect para Apache Kafka (com.glide.hub.flow_trigger.kafka ou com.glide.hub.action_step.kafka) ou a instalação da aplicação Log Export Service. Para obter detalhes, consulte [Hermes Messaging Service activation](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Using Stream Connect for Apache Kafka

Produza Apache Kafka mensagens de sua instância [ServiceNow usando Flow Designere consuma as mensagens em um aplicativo externo. Você também pode produzir Apache Kafka mensagens de um aplicativo externo e consumir as mensagens em sua instância ServiceNow usando uma variedade de consumidores com Stream Connect para Apache Kafka.

Log Export Service (LES)

Exporte dados de log com segurança para seu datalake externo para fins de relatório, auditoria ou regulamentação usando Serviço de envio de mensagens Hermes com Log Export Service.

Instance Data Replication

Melhore o desempenho e a eficiência de processamento de Replicação de dados da instância atualizando os conjuntos de replicação que você criou antes da versão Washington DC para usar Serviço de envio de mensagens Hermes.

Notas de versão Replicação de dados da instância

A aplicação ServiceNow® Replicação de dados da instância (IDR) simplifica o processo de replicação de dados entre as instâncias. Replicação de dados da instância foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Replicação de dados da instância destaques para a versão Washington DC

- Mantenha os dados sincronizados replicando os dados da instância do produtor para uma ou mais instâncias do consumidor em diferentes departamentos e unidades de negócios.
- Mantenha dados consistentes em diferentes organizações da sua empresa.
- Atualize facilmente registros que têm sys_ids diferentes nas instâncias do produtor e do consumidor.

Para obter mais informações, consulte [Instance Data Replication](#).

Informações importantes para atualizar Replicação de dados da instância para Washington DC

Melhore o desempenho e a eficiência de processamento de Replicação de dados da instância (IDR) atualizando seus conjuntos de replicação para a V2, que usa o Serviço de envio de mensagens Hermes. Para obter detalhes, consulte [Upgrading legacy replication sets to V2 in Instance Data Replication](#).

A rotação de log é habilitada automaticamente para a tabela Erro de carga de replicação [idr_replication_payload_error] após o upgrade. Por padrão, a programação de rotação de log é composta por sete fragmentos, com cinco dias para cada fragmento. Todas as entradas de log nesta tabela criadas antes da atualização são truncadas automaticamente.

Alterado nesta versão

Replicação somente da Hermes

Conjuntos de replicação recém-criados agora usam Serviço de envio de mensagens Hermes. Não é mais possível criar conjuntos de replicação legados.

Comparando dados replicados entre instâncias

Compare os dados em conjuntos de replicação com transformações de dados, replicação bidirecional e replicação discreta.

Informações de ativação

Replicação de dados da instância é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in IDR (com.glide.idr), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte [Request an Instance Data Replication subscription](#).

Requisitos adicionais

O consumidor e o produtor devem estar executando pelo menos a versão San Diego para oferecer suporte ao recurso de aglutinação personalizada.

Este requisito de versão também se aplica ao suporte para execução de trabalho simultâneo.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Hermes Messaging Service

O Serviço de envio de mensagens Hermes é um serviço de enfileiramento e transporte de dados multilocatário e multicluster criado em Apache Kafka que permite que sua instância produza e consuma de forma confiável grandes volumes de eventos do Kafka.

Notas de versão Gestão de conhecimento

A aplicação ServiceNow® Gestão de conhecimento permite que você compartilhe artigos Knowledge que fornecem aos usuários informações para autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas. Gestão de conhecimento foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de conhecimento destaques para a versão Washington DC

- Next Experience para o tema escuro está disponível nos aplicativos Aplicativo Now Mobile e Agent Mobile.
- Gestão de conhecimento componentes em Espaço configurável oferecem suporte ao refluxo para maior acessibilidade.

Para obter mais informações, consulte [Knowledge Management !\[\]\(3e2231b1ad3ca8da8658228c00dd08e0_img.jpg\)](#).

Mudanças na IU

Knowledge Management Portal de serviços

A página inicial Gestão de conhecimento v3 foi substituída pela página inicial Gestão de conhecimento Portal de serviços avançada. Consulte a seção "Descontinuação" para obter mais informações.

Tema escuro

O tema escuro Next Experience está disponível nos aplicativos Aplicativo Now Mobile e Agent Mobile.

Descontinuações

- Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. O Knowledge Management Portal de serviços fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.
- Para obter mais informações, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\] !\[\]\(54a282d3ed55c9b1ac66d6fb81d5de2b_img.jpg\)](#) na Base de conhecimento Now Support.

Informações de ativação

Gestão de conhecimento é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. O Gestão de conhecimento Portal de serviços está disponível com seu plug-in (com.snc.knowledge_serviceportal) que está ativo por padrão.

Ative o plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced) para habilitar recursos avançados para Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte [Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced. !\[\]\(28f72b996fc97883dfd9d4e8b1b16b4e_img.jpg\)](#)

Plug-ins adicionais que habilitam vários recursos Gestão de conhecimento estão disponíveis. Para obter mais informações, consulte [Plug-ins adicionais para Knowledge Management](#) .

Ative o plug-in Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap) para definir e gerar automaticamente mapas do site XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) das páginas do portal público. Você também deve ativar o registro de configuração do mapa do site (sitemap_config_KB) e a definição da configuração do mapa do site. Para obter mais informações, consulte [Configurar registro do Sitemap Generator](#) .

Informações de acessibilidade

Tema escuro

Habilite o tema escuro [Next Experience nas aplicações Aplicativo Now Mobile e Agent Mobile. Esta opção é comumente usada para reduzir o esforço visual e melhorar a legibilidade.

Suporte para refluxo

Os componentes a seguir foram atualizados para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS.

- sn-knowledge-content
- conteúdo relacionado ao sn
- sn-star-rating
- sn-comparator
- sn-attach-article-guidance
- sn-nested-comments
- sn-knowledge-detail
- sn-knowledge-socialqa-answer
- sn-knowledge-socialqa-detail
- sn-knowledge-discussion-wrapper
- sn-timeago

Além disso, as páginas a seguir foram atualizadas para oferecer suporte ao refluxo:

- Exibição de Conhecimento (kb_view)
- Modal do seletor de modelo do artigo de conhecimento
- Seletor de categoria de conhecimento (kb_category_picker)
- Comparação de tradução
- Solicitar tradução
- Comparação de versões

Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser

desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte [Reflow for Configurable Workspace](#) para mais detalhes.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

CSM Configurable Workspace

ServiceNow® Espaço é uma interface gráfica do usuário que coleta as ferramentas que os agentes precisam encontrar, pesquisar e resolver problemas em uma única página. ServiceNow® Espaço configurável do CSM e ServiceNow® Espaço do agente do CSM são implementações específicas de atendimento ao cliente que fornecem aos agentes de nível 1 as ferramentas necessárias para responder aos clientes e resolver casos. Essa interface permite que os agentes de atendimento ao cliente leiam Knowledge artigos anexados aos casos para obter informações adicionais que os ajudam a resolver os casos com mais eficiência.

Gestão de serviços de campo

Permita que os agentes de serviço de campo leiam Knowledge artigos que estão anexados às suas tarefas de ordem de serviço enquanto estão off-line por meio do aplicativo Now Mobile Agent. Para obter mais informações, consulte [Access the information you need using the Now Mobile Agent application](#).

Communities

Colete Knowledge informações de publicações em uma comunidade. Crie artigos estruturados Knowledge a partir de discussões não estruturadas em torno de uma pergunta.

Gestão de problemas

Crie artigos Knowledge estruturados a partir de informações geradas em um formulário de problema que podem ser úteis para resolver problemas semelhantes.

Gestão de incidentes

Resolva problemas pesquisando Knowledge artigos de um incidente. Sinalize problemas com artigos, edite artigos de incidentes e relate lacunas de conhecimento ao resolver um incidente. Formalize o conhecimento implícito criando artigos a partir de um incidente usando modelos de artigo.

Gestão de serviços a funcionários

Use blocos de conhecimento com RH Gestão de conhecimento para simplificar a criação de conhecimento de RH para escritores e o consumo de conhecimento para leitores. Permita que um agente de RH identifique casos com cobertura de conhecimento insuficiente e relate lacunas de conhecimento usando o painel Informações de demanda para casos de RH. Para obter mais informações, consulte [o painel Informações de demanda para casos de RH](#).

Notas de versão MID Server

A aplicação ServiceNow® MID Server permite a comunicação e transferências de dados entre uma instância ServiceNow® e aplicações externas, fontes de dados e serviços. MID Server foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

MID Server destaques para a versão Washington DC

- Use o OpenShift no Linux para MID Server em contêiner.
- Impeça o acesso não autorizado com o novo comportamento padrão "Rejeitar" das políticas de acesso ao módulo (MAPs).
- Habilite os logs de depuração no nível do wrapper dist-upgrade e teste as mudanças modificando a configuração com upgrade-wrapper-override.conf.

Para obter mais informações, consulte [MID Server](#).

Informações importantes para atualizar MID Server para Washington DC

Para obter os requisitos de sistema MID Server mais recentes, consulte [Requisitos de sistema do MID Server](#). A versão mínima do JRE compatível é 11.0.9 e a versão recomendada é 11.0.16.1.

Se você instalou seu próprio JRE, o processo de atualização executa as seguintes ações para garantir que o MID Server use um JRE compatível:

- Se um MID Server estiver usando uma versão sem suporte do JRE ao atualizar, o processo de atualização exibirá uma mensagem de aviso com a versão mínima e recomendada do JRE.
- Se um JRE compatível estiver sendo executado no host MID Server, o MID Server atualizado usará essa versão.

Todas as máquinas host MID Server exigem acesso ao site de download em [install.servicenow.com](#) para habilitar as atualizações automáticas. Para obter detalhes adicionais, leia como o sistema gerencia [MID Server atualizações](#).

Somente um serviço Windows MID Server é permitido por caminho executável. Atualizados Windows MID Servers que têm vários serviços apontando para a mesma pasta de instalação não podem ser iniciados. Confira [MID Server falha ao iniciar](#) para obter mais informações.

Para obter mais informações sobre MID Server atualizações, consulte os seguintes tópicos:

- [MID Server verificação de pré-atualização](#): Descreve como o monitor de Atualização automática testa a capacidade do MID Server de atualizar em seu sistema antes da atualização real.
- [Fazer upgrade do MID Server manualmente](#): descreve como atualizar seu MID Servers manualmente.

Novidades da versão Washington DC

Suporte do MID Server em contêiner para OpenShift

Use o OpenShift no Linux para MID Server em contêiner. A receita do docker do Linux correspondente foi atualizada. O MID Server em contêiner pode ser executado sem raiz usando recursos de escalonamento automático existentes com armazenamento persistente.

Alterado nesta versão

Mudança de política global do MID Server Password2

Use o novo comportamento padrão "Rejeitar" das políticas de acesso ao módulo (MAPs) para ajudar a impedir qualquer acesso não autorizado, a menos que seja explicitamente declarado nos registros de MAP. Todos os MAPs necessários para acesso interno são fornecidos. MAPs gerados automaticamente são fornecidos para acesso externo.

Usuários conectados exclusivos do MID Server

Use usuários conectados exclusivos para cada MID Server. Consulte [\(KB1552863\) Usuário conectado exclusivo do MID Server](#) para obter mais informações.

Substituição de configuração de wrapper aprimorada

Habilite os logs de depuração no nível do wrapper dist-upgrade e teste as mudanças modificando a configuração com **upgrade-wrapper-override.conf**. Por exemplo, o tempo limite padrão pode não ser longo o suficiente para determinados comandos de nível de JVM. Você pode aumentar o tempo limite com **upgrade-wrapper-override.conf** para a configuração do wrapper dist-upgrade.

Descontinuações

- Em contêineres Windows MID Servers não são mais compatíveis. O link de download da receita do docker Windows MID Server foi removido. Você ainda pode usar a receita do Docker antiga Windows MID Server, mas não há suporte oficial. Consulte [\(KB1559617\)](#) [Recursos do MID Server em contêiner obsoletos em Washington DC](#) para obter mais informações.
- A implantação e a exclusão automáticas por meio de uma implantação dedicada MID Server não são mais compatíveis. Os modelos de implantação não são mais compatíveis e novos modelos de implantação não podem ser usados ou criados. No entanto, as solicitações de implantação existentes com os modelos existentes ainda funcionam. Consulte [\(KB1559617\)](#) [Recursos do MID Server em contêiner obsoletos em Washington DC](#) para obter mais informações.

Informações de ativação

MID Server é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Descoberta

Descoberta usa o MID Server para iniciar probes e padrões que retornam informações ao CMDB sobre dispositivos e aplicações em execução em seu ambiente. As programações do Discovery selecionam MID Servers apropriado com base em seus recursos configurados e intervalos de IP atribuídos.

Orquestração

Orquestração usa o MID Server para fazer trabalho em sistemas internos e externos. Orquestração seleciona MID Servers com base em seus recursos e nas aplicações que eles têm permissão para usar.

Mapeamento de serviços

Mapeamento de serviços usa o MID Server para iniciar padrões que retornam informações sobre serviços de negócios em execução em seu ambiente.

Gestão de eventos

Gestão de eventos usa o MID Server para receber e processar eventos, coletar dados para análise de causa raiz (RCA) e coletar intercepções SNMP.

Gestão de nuvem

Gestão de nuvem usa o MID Server para coletar e processar VMware eventos.

Inteligência operacional

Inteligência operacional usa MID Server clusters para capturar dados de métricas operacionais de fontes de dados externas e analisá-los quanto a anomalias.

Análise de logs de integridade

Análise de logs de integridade usa o MID Server para coletar fluxo de dados de log em sua instância e ajuda a identificar a causa raiz dos problemas.

Notas de versão Notify

A aplicação ServiceNow® Notify fornece suporte para SMS e canais de voz no Now Platform para se comunicar com os clientes. Notify foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Notify destaques para a versão Washington DC

Controle quem pode iniciar uma chamada em conferência ou enviar um SMS em um registro de tarefa usando Notify.

Consulte [Notify !\[\]\(003082e50e3009141f59bd5df831749f_img.jpg\)](#) para obter mais informações.

Alterado nesta versão

Segurança aprimorada para acessar o Notify

Controle quem pode exibir e selecionar as ações de IU **Iniciar chamada em conferência** e **Enviar SMS** para um registro de **tarefa** atribuindo a função `notify_view`. O `notify_view` é a função mínima necessária para acessar Notify.

Informações de ativação

Notify é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Notify (com.snc.notify). Para obter detalhes, consulte [Notify !\[\]\(4b7a79268f6ba26c1471d4232fffa85a_img.jpg\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Notify connector for Microsoft Teams

O conector [Notify para Microsoft Teams permite que você gerencie e inicie uma reunião Microsoft Teams diretamente de qualquer registro, como um incidente ou uma tarefa.

Notas de versão Redefinição de senha

A aplicação ServiceNow® Redefinição de senha ajuda os usuários finais a redefinir e alterar suas senhas usando o autoatendimento ou com a ajuda de um agente da central de serviços. Redefinição de senha foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Redefinição de senha destaques para a versão Washington DC

- Permita que seus usuários experimentem a segurança aprimorada do Soft PIN em conformidade com sua expiração. Como administrador Redefinição de senha, defina as configurações de expiração do Soft PIN para uma inscrição de Soft PIN segura e protegida.
- Exiba a pontuação de segurança dos seus processos Redefinição de senha. Com base na pontuação, você recebe notificações de possíveis melhorias de configuração nos processos.
- Use a propriedade `password_reset.request.max_email` para definir o número máximo de vezes que um usuário pode receber o link "Redefinir senha" por e-mail, em um período de 24 horas.

Para obter mais informações, consulte [Password Reset !\[\]\(5a351309c3b87e4420622c1f0e57efc0_img.jpg\)](#).

Novidades da versão Washington DC

Experimente as configurações de expiração aprimoradas do Soft PIN

Ofereça aos seus usuários a experiência da inscrição de Soft PIN protegida. Ao se inscrever para a verificação do Soft PIN, eles podem exibir o número de dias em que o Soft PIN expira. Ao redefinir o Soft PIN, os usuários exibem as regras com as quais o Soft PIN deve estar em conformidade. Além disso, os usuários recebem e-mail e ServiceNow® Virtual Agent notificações quando suas senhas estão prestes a expirar.

Como administrador Redefinição de senha, você pode definir as configurações de expiração do Soft PIN, como definir o número de dias em que as senhas expiram, a frequência de envio de e-mails de lembrete de expiração da senha e políticas de histórico no Soft PIN.

Essas configurações são habilitadas por padrão, mesmo se você tiver atualizado Redefinição de senha da versão anterior.

Exibir a pontuação de segurança dos seus Redefinição de senha processos

Exiba a pontuação de segurança dos seus processos Redefinição de senha. Com base na pontuação, você recebe notificações de possíveis melhorias de configuração nos processos.

Ao criar o processo Redefinição de senha, exiba as pontuações de segurança do processo. Se você observar algum desvio entre as pontuações máximas atingíveis e atuais, receberá um e-mail com uma lista acionável de recomendações para melhorar a configuração. Você recebe mensagens informativas indicando se a configuração do processo é ideal.

Avalie as configurações das etapas de identificação e verificação. Se suas configurações forem menos seguras, obtenha sugestões acionáveis em termos de processo sobre como melhorar a força.

Nota:

Iniciando Washington DC, o Autoatendimento ou a Experiência do Password Reset da Central de serviços é restrito para usuários de security_admin. Somente um usuário com a função security_admin pode definir a senha de outro usuário security_admin usando o registro sys_user para aprimorar ainda mais a segurança.

Descontinuações

A criptografia e a descriptografia 3DES foram descontinuadas nos fluxos Redefinição de senha e fluxos de trabalho.

Informações de ativação

Redefinição de senha é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Virtual Agent

Saiba mais sobre o suporte [Virtual Agent para Redefinição de senha. Para obter mais informações, consulte [Password Reset for Virtual Agent](#)  .

Password Reset Windows Application

O ServiceNow® Aplicação Windows Password Reset permite que um usuário que esquece a senha ou está bloqueado em um computador Windows redefina a senha diretamente da tela de login Windows.

Notas de versão Catálogo de serviços

A aplicação ServiceNow® Catálogo de serviços fornece uma exibição ao solicitante dos serviços e produtos disponíveis oferecidos pelos departamentos em sua organização. Catálogo de serviços foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Catálogo de serviços destaques para a versão Washington DC

- Permita que os solicitantes do item do catálogo salvem rascunhos de formulários de item do catálogo para que os solicitantes possam editar os rascunhos mais tarde.
- Defina valores para perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script no Now Platform® e no Construtor de Catálogo.
- Defina mensagens de campo para as perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script no Now Platform e no Construtor de Catálogo.
- Experimente o suporte para caixa de seleção única em Virtual Agent para conversas de catálogo.

Para obter mais informações, consulte [Service Catalog](#) .

Novidades da versão Washington DC

Salvar formulários de item do catálogo como rascunhos

Permita que os solicitantes do item do catálogo salvem os rascunhos dos formulários do item do catálogo nos portais, como ServiceNow® Central do funcionário e ServiceNow® Portal de serviços, e no aplicativo Now® Mobile.

Os solicitantes podem salvar os rascunhos quando se deparam com situações, como formulários longos e solicitantes que não têm informações suficientes para enviar o registro, mas não desejam descartar os formulários. Eles podem salvar o rascunho e começar a editar de onde pararam. Os solicitantes podem acessar os rascunhos salvos no widget Minha solicitação em uma nova guia **Rascunhos**.

Definir valores para perguntas em itens do catálogo

Defina valores em Ações de Política de IU do Catálogo para perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script. O valor que você definiu para a pergunta é exibido quando a condição especificada é atendida. Você pode definir os valores usando Ações de Política de IU do Catálogo no Now Platform e usando o comportamento dinâmico no Construtor de Catálogo.

Por exemplo, em um item do catálogo para solicitar um telefone da empresa, convém definir automaticamente a cor como preto se o tamanho de armazenamento selecionado for de 1 TB, porque essa é a única opção disponível. Agora você pode configurar este comportamento sem a necessidade de escrever scripts.

Definir mensagem de campo para perguntas em itens do catálogo

Defina mensagens de campo para as perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script. As mensagens de campo aparecem abaixo da pergunta como texto útil quando uma condição especificada é atendida. Você

pode definir as mensagens do campo usando as Ações de Política de IU do Catálogo no Now Platform e usando o comportamento dinâmico no Construtor de Catálogo.

Por exemplo, você pode definir uma mensagem de aviso a ser exibida no tipo de laptop pergunta para ler Avançado laptop precisaria da aprovação do chefe de departamento quando o tipo escolhido for **Avançado**.

Mudanças na IU

Atualizações na caixa de seleção usada para limpar valores

Atualizados os seguintes campos para limpar uma variável ou valor de pergunta no Now Platform e no Construtor de catálogo:

- Now Platform: o formulário Ações de Política de IU do Catálogo exibia anteriormente a caixa de seleção **Desmarcar o valor da variável**. Agora ele é atualizado para mostrar como **Limpar valor** e é adicionado como um valor a ser selecionado na lista suspensa Ação de valor.
- Construtor de catálogo: para definir o comportamento dinâmico de uma pergunta, a guia **Ações** exibia anteriormente a caixa de seleção **Limpar valor**. Agora ele foi atualizado para usar como um valor para selecionar na lista suspensa Fazer esta ação.

Essas mudanças de IU não são aplicáveis ao anexo, mascarado, personalizado, Página de IU e tipos de variáveis que não sejam de entrada (rótulos e contêineres).

Informações de ativação

Catálogo de serviços é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Service Portal [🔗](#)

Personalize Portal de serviços para configurar um Catálogo de serviços do qual seus clientes podem solicitar itens do catálogo, como uma oferta de serviço e produto. Use widgets Catálogo de serviços para criar um catálogo para o seu portal.

Employee Center [🔗](#)

O portal Central do funcionário é um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviço e engajamento de funcionários.

Now Mobile app [🔗](#)

O Aplicativo Now Mobile permite que os usuários solicitem um item ou serviço e rastreiem ou aproveem solicitações em um dispositivo móvel.

Next Experience UI [🔗](#)

A IU Next Experience oferece uma experiência intuitiva e personalizada de última geração para aumentar a produtividade, melhorar o engajamento e exibir informações em Now Platform.

Notas de versão Sidebar

A aplicação ServiceNow® Sidebar permite que agentes e especialistas colaborem ao lidar com problemas do usuário. Sidebar foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Sidebar destaques para a versão Washington DC

Quando você seleciona participantes para ingressar em uma conversa existente, Sidebar exibe uma lista de participantes que podem ser úteis para resolver o problema de um cliente.

Para obter mais informações, consulte [Sidebar](#).

i Importante:

Sidebar está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Sugestões de participante

Sidebar exibe uma lista de participantes que podem ser úteis para resolver o problema de um cliente na conversa existente.

Informações de ativação

Instale Sidebar solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Notas de versão Virtual Agent

A aplicação ServiceNow® Virtual Agent fornece assistência ao usuário por meio de uma interface de mensagens de conversa para que você possa projetar e criar conversas automatizadas que ajudam os usuários a obter informações rapidamente e a executar tarefas de trabalho comuns. Virtual Agent foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Virtual Agent destaques para a versão Washington DC

- Crie e teste Virtual Agent tópicos que usam modelos de linguagem grandes (LLMs) em vez de Compreensão da linguagem natural (NLU).
- Teste os tópicos habilitados para LLM usando as guias adicionais **Descoberta de prompt e Editar variáveis**.
- Implemente Now Assist em Virtual Agent conversas em Microsoft Teams, móvel e Slack.
- Para tópicos de LLM, use o controle de entrada do coletor de entrada em Designer do Virtual Agent para coletar dados usando prompts de IA generativa.
- Para tópicos de LLM, use o controle de entrada de texto seguro em Designer do Virtual Agent para coletar e criptografar texto confidencial, e-mail e outros tipos de entrada dos usuários.

Para obter mais informações, consulte [Virtual Agent](#).

i Nota:

O desempenho e a experiência do usuário são aprimorados com o acompanhamento da atividade agregada no app, incluindo a interação com o app. Esse acompanhamento se concentra em informações técnicas agregadas, em vez de informações pessoais.

Informações importantes para atualizar Virtual Agent para Washington DC

Alguns recursos que foram entregues no Vancouver Patch 7 não estão disponíveis na versão de acesso antecipado Washington DC inicial. Esses recursos estarão disponíveis em futuras versões de patch de Washington DC:

Mudanças de controle do coletor de entrada

- Arraste e solte para reordenar as entradas no nó.
- Especifique o tipo de entrada que o nó aceitará: Texto, E-mail, Endereço IP, Número de Telefone, URL ou personalizado.
- O número máximo de entradas por nó é 5.

Opção de aviso do usuário imposto no controle de entrada de texto do usuário

Altere o comutador na área de Propriedades avançadas que permite que os autores do tópico especifiquem a mensagem mostrada ao usuário em vez da resposta gerada pelo LLM.

Novidades da versão Washington DC

Now Assist in Virtual Agent

- Implemente Now Assist em Virtual Agent conversas em Microsoft Teams e canais móveis.
- Teste e visualize tópicos no canal mweb ou nowassistpanel.

LLM topic discovery in Virtual Agent

- Crie tópicos que usam LLM em vez de Compreensão da linguagem natural (NLU).
- Associe tópicos de LLM ao assistente de LLM Now Assist em Virtual Agent.
- Analise Now LLM respostas para enunciados ao testar tópicos de LLM.
- Obtenha detalhes de testes detalhados para tópicos de LLM usando as novas guias **Descoberta de tópico** e **Editar variáveis**.

Input Collector user input control

- Use o novo controle Coletor de entrada em tópicos de LLM para coletar dados de usuários e criar instruções com IA generativa.
- Arraste nós para dentro e para fora do Coletor de entrada em vez de excluir e adicionar novos.
- Arraste os nós de um coletor de entrada para outro se você tiver vários coletores de entrada na tela.
- Ative a opção **Mensagem de confirmação** no Coletor de entrada para resumir suas entradas. Envie as entradas ou reinicie o processo de coleta de entrada, selecionando as opções **Sim** ou **Não** ou inserindo uma resposta em linguagem simples.

Use o controle de resposta do bot em texto baseado em LLM para gerar mensagens para usuários em conversas usando a descoberta de tópico de LLM.

Controle de Data e Hora de entrada do usuário

Insira o formato DD-MM-AAAA na entrada do usuário de Data e Hora para regiões que usam esse formato.

Escolher ações de notificação do Virtual Agent dinamicamente [↗](#)

Ao criar um tópico Virtual Agent, você pode passar uma ou mais ações de notificação como parâmetros em vez de uma única ação estática. Todas as ações devem ser predefinidas para a notificação.

Hide or reveal the Show me everything button [↗](#)

Defina a propriedade do sistema `glide.cs.disable_show_me_everything` para a descoberta do tópico NLU/palavra-chave. Como alternativa, atualize os valores encontrados no controle padrão do Utilitário de ação de script em Virtual Agent tópicos de saudação que usam a descoberta de tópico do LLM.

Propriedades do sistema [↗](#)

As novas propriedades do sistema a seguir afetam os resultados do AI Search na descoberta de meio de tópico:

- `com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search`
- `sn_nowassist_va.enable_mid_topic_ai_search_catalog_result`

Patch 1 de Washington DC [↗](#)

A partir do Washington DC patch 1, os seguintes recursos estão disponíveis:

- **Carousel user input control** [↗](#): use o controle de entrada do usuário do carrossel em um tópico Virtual Agent habilitado para LLM para apresentar um prompt e uma série horizontal de imagens rotuladas.
- **Folha de propriedades do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica** [↗](#): use o campo **Permitir que o usuário selecione mais de uma opção** para permitir que os usuários escolham várias opções na exibição da lista.
- Propriedade do sistema de feedback de latência: a propriedade [↗](#) do sistema `com.glide.cs.message.processing.enabled` notifica os solicitantes com uma mensagem de latência temporária sempre que o LLM está processando a solicitação no cliente web [Virtual Agent e no painel Now Assist. Esta propriedade do sistema está desativada por padrão e a mensagem de latência varia de acordo com a chamada do LLM.
- Use Virtual Agent API para oferecer suporte à experiência Now Assist em vários canais do provedor. Para obter mais informações, consulte [Enable Now Assist experience in Virtual Agent API](#) [↗](#).
- Use Bot Interconnect para oferecer suporte a casos de uso de bot primário e secundário habilitados para Now Assist.

Mudanças na IU

Mudanças na IU do Designer do Virtual Agent [↗](#)

- Várias mudanças Designer do Virtual Agent para oferecer suporte à descoberta de tópico LLM e componentes Now Assist.
- Teste os tópicos do LLM no Flow Designer e na página de tópicos principais Designer do Virtual Agent usando as novas opções de menu suspenso, incluindo o teste no painel [Now Assist e Microsoft Teams.

- Use as guias **Componentes** e **Variáveis** na paleta da guia **Fluxo** para exibir controles e variáveis de conversa.
- Vários controles: as alternâncias opcionais avançadas nas folhas de propriedades do controle mostram um ícone habilitado (ícone) quando ativado.

Alterado nesta versão

Mudanças do Now Assist no Virtual Agent

Fluxo aprimorado para a configuração assistida Now Assist na Virtual Agent.

Mudança padrão da página pública do cliente Web

Alterados os padrões de página pública para novos clientes de **Ativo é Verdadeiro** para **Ativo é Falso** para as seguintes páginas:

- \$sn-va-web-client-app
- sn_va_web_client_app_embed

Se desejar, habilite **o acesso público** em **Conversational Interfaces > Configurações > Geral** para cliente Web somente em portais.

Removido nesta versão

- **Qual é o motivo pelo qual a IA está coletando entradas do usuário?** O campo foi removido do controle do **Coletor de entrada** em Designer do Virtual Agent.
- O campo **Instruções adicionais para LLM** foi removido de todos os controles de entrada do usuário habilitados para LLM em Designer do Virtual Agent.

Informações de ativação

Virtual Agent é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte [Activate Virtual Agent !\[\]\(4b7a79268f6ba26c1471d4232fffa85a_img.jpg\)](#).

Nota:

O plug-in Glide Virtual Agent instala inicialmente os aplicativos Recomendações de tópicos e Conversational Analytics. As atualizações subsequentes desses aplicativos devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store.

ServiceNow® Virtual Agent Lite é um subconjunto da plataforma Virtual Agent que está disponível para clientes ServiceNow® Gestão de serviços de TI (ITSM). Ele não requer ativação e funciona com ITSM Virtual Agent Lite conversas, que também estão disponíveis para ITSM clientes.

Requisitos adicionais

[Now Assist in Virtual Agent !\[\]\(56549452e01ca28bdf2500ced9653143_img.jpg\)](#) requer uma licença para pelo menos um produto Now Assist :

- Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)
- Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Requisitos do navegador

Virtual Agent oferece suporte a vários navegadores, incluindo Google Chrome e Microsoft Edge. Para obter mais informações, consulte [Suporte ao navegador](#).

Informações de localização

O ServiceNow® Framework de localização está integrado em Virtual Agent.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Now Assist

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

Conversational Interfaces Console

O ServiceNow® Console do Conversational Interfaces permite que você instale, gerencie e monitore seus agentes virtuais e atendentes para oferecer suporte aos usuários por meio do bate-papo.

Natural Language Understanding

Virtual Agent se integra à aplicação Compreensão da linguagem natural (NLU), que fornece o Workbench de NLU para criar NLU modelos. Virtual Agent usa esses modelos para reconhecer e processar enunciados, intenções e entidades do usuário em conversas de bot.

Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models

As seguintes ServiceNow aplicações de negócios fornecem Virtual Agent tópicos de conversa pré-criados, NLU modelos e, em alguns casos, blocos de tópico como componentes reutilizáveis:

- ServiceNow® Customer Service Management
- ServiceNow® Gestão de serviços de campo
- ServiceNow® HR Service Delivery
- ServiceNow® Central de segurança da instância
- ServiceNow® Gestão de serviços de TI
- ServiceNow® Project Portfolio Management
- ServiceNow® Solicitação universal

Now Platform notas de versão de segurança

Now Platform® melhorias e atualizações do produto de segurança na versão Washington DC.

Use a segurança Now Platform® para proteger a instância, criptografar seus dados, autenticar usuários e exibir seus níveis de conformidade atuais com base nos padrões de segurança da aplicação.

Notas de versão Autenticação

A aplicação ServiceNow® Autenticação oferece suporte a muitos mecanismos de autenticação que permitem validar a identidade dos usuários. Autenticação foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Autenticação destaques para a versão Washington DC

- Use a ferramenta ServiceNow® Access Analyzer V2 para comparar o acesso de usuários e determinar o nível correto de controles de acesso fornecido para os usuários.
- Use a Auditoria de identidade e acesso para entender as mudanças feitas em um usuário, grupo, função e lista de controle de acesso (ACL).
- Configure o Contexto de validação de sessão na estrutura de política de autenticação adaptável para avaliar as solicitações de autenticação e fornecer uma camada adicional de proteção contra sequestro de sessão ou de cookie.
- Chave de API de suporte e token HMAC para REST APIs de entrada para autenticar com segurança os URLs do webhook de entrada.
- Ofereça suporte à autenticação de cliente OAuth 2.0 com chave privada JWT para integrações de saída baseadas em OIDC e de logon único baseadas em OAuth.
- Suporte ao tipo de concessão de credenciais de cliente OAuth para integrações de entrada para a plataforma ServiceNow®.
- Configure a política de acesso à sessão para reduzir as funções ou privilégios da sessão específica com base no risco relacionado à sessão usando critérios de filtro como IP, local e atributo de identidade com a política de acesso de confiança zero em dispositivos móveis.

Consulte [Identidade](#) e [autenticação](#) para obter mais informações.

Novidades da versão Washington DC

Análise de acessos

Use o ServiceNow® Access Analyzer V2, uma ferramenta de autoatendimento projetada para administradores, desenvolvedores e agentes de suporte para comparar o acesso do usuário e determinar o nível correto de acesso para os usuários no Now Platform.

i Importante:

O Access Analyzer está disponível na ServiceNow Store. Para obter mais informações, visite ServiceNow Store.

Auditoria de identidade e acesso

Use a Auditoria de identidade e acesso para entender as mudanças feitas em um usuário, grupo, função e ACL e entender as informações críticas sobre quem modificou o quê, onde e quando em contas de usuário, grupos e funções.

Contexto de validação de sessão

Configure o contexto de validação de sessão na estrutura de política de autenticação adaptável para avaliar as solicitações de autenticação e, em seguida, negar ou permitir o acesso com base no endereço IP dentro de um intervalo válido como condições de política. O contexto de validação de sessão fornece uma camada adicional de proteção contra sequestro de sessão ou de cookie.

Zero Trust Access - Dispositivos móveis

Use a política Acesso de confiança zero - Acesso à sessão na política de Autenticação adaptável para reduzir as funções ou privilégios da sessão específica no celular.

Chave de API e token HMAC

Chave de API de suporte e token HMAC para REST APIs de entrada para autenticar com segurança URLs de webhook de entrada.

Suporte JWT para OAuth

Ofereça suporte à autenticação de cliente OAuth 2.0 com chave privada JWT para integrações de saída baseadas em OIDC e de logon único baseadas em OAuth.

Tipo de concessão de credenciais de cliente OAuth para integrações de entrada

Suporte ao tipo de concessão de credenciais do cliente OAuth para integrações de entrada de um cliente OAuth de terceiros para a plataforma ServiceNow®.

Descontinuações

- O [MultiSSO v1](#)  está obsoleto. Atualize para o MultiSSO v2 do MultiSSO v1.

Para obter mais informações, consulte o artigo de conhecimento [Instruções de atualização do MultiSSO v2 \[KB9756504\]](#)  na Base de conhecimento do Now Support.

- O plug-in SAML 1.1 e SAML 1.1 Single Sign-On - Update 1 está obsoleto. Os provedores de identidade (IdP) baseados em SAML já foram migrados para SAML 2.0. Para usar o SAML 2.0, você deve instalar o MultiSSO e configurar seu provedor de identidade.
- O plug-in OpenID SSO está obsoleto. Para usar o OpenID Connect (OIDC), você deve instalar o MultiSSO e configurar seu provedor de identidade baseado em OIDC.

Informações de ativação

Autenticação é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Segurança da plataforma

Platform Security está integrado em todos os níveis do Now Platform. Implemente os recursos de segurança apropriados para sua organização. Gerencie logins com falha e proteção de senha criptografada, regras de controle de acesso e logs de auditoria.

Notas de versão Encryption Key Management

A aplicação ServiceNow® Encryption Key Management protege seus dados usando criptografia, acesso de chave estritamente controlado, gerenciamento de ciclo de vida de chave baseado em 800-57 do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia (NIST) e proteção de chave FIPS 140-2-L3. Encryption Key Management foi aprimorado e atualizado na versão.

Encryption Key Management destaques para a versão

- Ofereça suporte aos bancos de dados PostgreSQL para bancos de dados primários, secundários, de réplica de leitura, de gateway (shard) e de proteção lógica contra corrupção (LCP) para criptografia em nuvem. Os bancos de dados LCP são uma variante do banco de dados de réplica de leitura.
- Exibir quando uma assinatura é emitida usando registros de assinatura KMF (Key Management Framework) com carimbo de data/hora.
- Remova o GlideEncrypter usando a orientação da interface do usuário aprimorada para descontinuação do 3DES. No app de atualização crítica na Central de segurança, você pode encontrar informações sobre a descontinuação total e parcial do 3DES e exibir todos os campos de password2 legados afetados antes de descontinuar o 3DES.

Para obter mais informações, consulte [Encryption and Key Management](#) .

Informações importantes para atualizar Encryption Key Management para Washington DC

Se você atualizar sua instância para Washington DC, mas não atualizar seu MID Server, a autenticação da Gestão de segredos falhará. Evite falhas de autenticação atualizando seu MID Server para Washington DC. Se você não puder atualizar, desative a autenticação até que MID Server seja atualizado para Washington DC para evitar falhas de autenticação.

Para obter detalhes sobre atualizações do MID Server, consulte [MID Server upgrades](#).

Novo na versão

Suporte ao banco de dados PostgreSQL

Ofereça suporte aos bancos de dados PostgreSQL para bancos de dados primários, secundários, de réplica de leitura, de gateway (shard) e de proteção lógica contra corrupção (LCP) para criptografia em nuvem. Os bancos de dados LCP são uma variante do banco de dados de réplica de leitura.

Carimbos de data/hora confiáveis na estrutura de Assinatura de código

Exibir quando uma assinatura é emitida usando registros de assinatura KMF (Key Management Framework) com carimbo de data/hora.

Chave reutilizável para compartilhamento de credenciais de agente para agente

Configure pares de chaves assimétricas do lado do cliente para autenticação de API. Com o recurso de chave reutilizável, cada módulo criptográfico conceitual tem apenas uma chave conceitual ativa em qualquer ponto, gerada no lado do cliente e encapsulada com sua respectiva chave pública.

Processo simplificado para descontinuação do 3DES

Remova o GlideEncrypter usando a orientação da interface do usuário aprimorada para descontinuação do 3DES. No app de atualização crítica na Central de segurança, você pode encontrar informações sobre a descontinuação total e parcial do 3DES e exibir todos os campos de password2 legados afetados antes de descontinuar o 3DES.

Inspecção de chamador de várias camadas orientada por propriedade para Assinatura de código

Aumente o número de camadas de solicitante a serem validadas durante a autenticação de fila do ECC para melhorar a segurança. A partir de Washington DC, o número de camadas de solicitante validadas é orientado por uma propriedade do sistema.

Alternar entre a raiz de confiança (ROT) da ServiceNow e sua própria ROT

Altere entre ServiceNow Raiz de confiança (ROT) e sua própria ROT.

Alterado nesta versão

As tabelas do plug-in do consumidor de serviço da Web rejeitam o acesso por padrão

Para melhorar a segurança, o acesso padrão às tabelas no plug-in Web Service Consumer (com.glide.web_service_consumer) é definido como **Rejeitar**. As tabelas a seguir são afetadas.

- sys_rest_message
- sys_rest_mensagem_fn
- sys_auth_profile_basic
- sys_auth_profile_oauth2
- sys_soap_message
- sys_soap_message_function

- ws_security_x509_profile_outbound
- ws_security_username_profile_outbound

O acesso padrão às tabelas no plug-in External App Authentication (com.glide.external.app) também é definido como **Reject**. As tabelas a seguir são afetadas.

- token_verification
- hash_message_verification

Descontinuações

A partir da versão Washington DC, o Database Encryption está sendo preparado para descontinuação futura. A Criptografia da nuvem é a solução de substituição para criptografia de dados em repouso. Para obter detalhes, consulte [Criptografia e gerenciamento de chaves](#) .

Informações de ativação

O pacote de assinatura do Platform Encryption é um direito comercial de grupo que inclui Criptografia em nível de coluna para empresas, Criptografia da nuvem Criptografia de banco de dados.

Criptografia em nível de coluna para empresas é a licença ilimitada de Criptografia em nível de coluna. O plug-in Enterprise está disponível com a ativação do plug-in com.glide.now.platform.encryption. Para obter detalhes, consulte [Pacote de assinatura do Gerenciamento de criptografia e chaves](#) .

Aplicações e recursos relacionados

[Criptografia e gerenciamento de chaves](#)

A criptografia é um procedimento criptográfico que converte texto sem formatação em texto cifrado, o que ajuda a impedir que qualquer pessoa, exceto o destinatário pretendido, leia esses dados.

[Estrutura de gestão de chaves](#)

O Key Management Framework permite que você personalize e gerencie totalmente como as operações criptográficas são realizadas em sua instância.

[Assinatura de código](#)

A assinatura de código cria assinaturas digitais para os dados, que posteriormente são verificadas para confirmar a autenticidade e a integridade dos dados. A Assinatura de código é um módulo licenciado como um componente do Vault.

[Edge Encryption](#)

O Edge Encryption criptografa dados confidenciais nas instalações da sua empresa antes de enviá-los pela Internet para sua instância (criptografada em trânsito), onde permanecerão criptografados em repouso.

[Cloud Encryption with Key Management](#)

O Cloud Encryption oferece armazenamento criptografado para o banco de dados usando criptografia de bloco, junto com gerenciamento de chave aprimorado. O Cloud Encryption está disponível com o pacote de assinatura do Platform Encryption.

Notas de versão Security Center

A aplicação ServiceNow® Security Center é composta por várias ferramentas distintas projetadas para ajudar você a melhorar sua postura de segurança, fortalecer seus níveis de conformidade e fazer isso com uma experiência contínua. Security Center foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Security Center destaques para a versão Washington DC

- Use a nova ferramenta de atualizações críticas para implementar atualizações recomendadas pelo sistema.
- Use a ferramenta de proteção de segurança aprimorada, que implementa a nova linha de base de configurações de proteção v2.0.

Consulte [Customer Actions](#), [New hardening settings for baseline version 2.0](#), [Updated hardening settings](#) e [Deleted hardening settings](#) para obter mais informações.

Importante:

Washington DC está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

[Customer Actions](#)

Exiba linhas do tempo de quando suas atualizações críticas vencem para que você possa planejá-las e priorizá-las de acordo.

[Implement steps for customer actions](#)

Veja a orientação passo a passo clara sobre como implementar atualizações críticas em sua instância.

[View Customer Actions](#)

Exiba a atividade para ver todos os logs relacionados às suas atualizações: comentários, instruções e anotações de trabalho para cada etapa ou atualização.

Alterado nesta versão

Nova linha de base das configurações de proteção v2.0.

A nova linha de base é expandida com várias novas configurações.

A nova linha de base tem mudanças em algumas configurações de proteção existentes

As descrições resumidas e as descrições de várias configurações de proteção foram alteradas.

A verificação de verificação de ACLs vazias foi adicionada

A ferramenta de verificação foi atualizada para incluir uma nova verificação, **ACLs vazias**. Esta verificação foi adicionada ao pacote Auditor em Security Center v1.3.3. Agora você pode executar verificações para detectar ACLs que não tenham script, condição ou função.

Removido nesta versão

- A configuração de proteção *Enable Code Signing for Application Configuration Data and Scripts* foi removida.
- A configuração de proteção *Enable Glide KMF encrypter* foi removida.

- A configuração de proteção *Disable the Use of Instance Level Encrypter* foi removida.
- A configuração de proteção *Log All Outbound HTTP Request Fields* foi removida.
- A configuração de proteção *Auto Set Content Type Options* foi removida.

Informações de ativação

Security Center é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Instance Scan [↗](#)

Security Center usa a aplicação ServiceNow® Instance Scan para verificar a instância em busca de vulnerabilidades de segurança.

Analytics Hub [↗](#)

Security Center usa a funcionalidade ServiceNow® Hub de análise para visualizar e analisar eventos ao longo do tempo.

Descoberta de dados Notas de versão

A aplicação ServiceNow® Descoberta de dados permite identificar dados confidenciais em uma instância, como informações de cartão de crédito, e-mails ou números de CPF. Descoberta de dados foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Descoberta de dados destaques para a versão Washington DC

- Melhor integração de Descoberta de dados usando anonimização parcial
- Experiência aprimorada com novos padrões padrão

Para obter mais informações, consulte [Data Discovery](#) [↗](#) .

Novidades da versão Washington DC

Create anonymization techniques [↗](#) Descoberta de dados suporte para anonimização parcial

Agora você pode tornar os dados descobertos parcialmente anônimos.

Configure a Data Discovery job [↗](#) O padrão de dados oferece suporte a palavras-chave de inclusão e proximidade de palavra-chave

Agora você pode usar palavras-chave e proximidade de palavra-chave para padrões de dados.

Alterado nesta versão

Padrões de dados padrão oferecem suporte a modificação e palavras-chave [↗](#)

Você pode modificar padrões de dados padrão e adicionar palavras-chave.

Editar padrões de dados ativos e tabelas de destino [↗](#)

Agora você pode editar padrões de dados ativos e tabelas de destino para um trabalho.

Notas da versão do Data Privacy

A aplicação ServiceNow® Data Privacy permite classificar dados confidenciais e remover informações de identificação pessoal (PII) dos dados do usuário e do ambiente de clone. O Data Privacy foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Destaques do Data Privacy para a versão Washington DC

- Fluxos de trabalho mais rápidos com a criação de testes diretamente da página Anonimização
- Obtenha mais informações de uma experiência de IU de Privacidade de dados aprimorada

Para obter mais informações, consulte [Data Privacy](#).

Novidades da versão Washington DC

Criar testes na página de não anonimização de a

Agora você pode criar testes diretamente da página de não anonimização a.

Criar mapeamentos de técnica padrão na página Política

Agora você pode criar padrões de dados para técnicas de anonimização parcial diretamente na página Política.

Suporte para ordenação de padrões

Você pode ver a ordem dos padrões durante a execução do trabalho de anonimização de dados parcial.

Mudanças na IU

IU de Privacidade de dados aprimorada

Explicações amigáveis para a ordem dos padrões de dados.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Data Discovery

Descoberta de dados agora oferece suporte à anonimização parcial.

Now Platform notas de versão da interface do usuário

Now Platform® melhorias e atualizações do produto de interface do usuário na versão Washington DC.

Essas notas de versão descrevem os aprimoramentos do produto para a funcionalidade principal da plataforma em interfaces do usuário, como listas e formulários.

Notas de versão Serviços de adoção

A aplicação ServiceNow® Serviços de adoção é um pacote de soluções, produtos e recursos, que fornecem suporte ao usuário e informações críticas no momento previsto de necessidade. Esses serviços incluem ajuda integrada e guias que ajudam os usuários a interagir com as páginas de IU que estão vendo na instância. Serviços de adoção foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Serviços de adoção destaques para a versão Washington DC

- Use O que há de novo como ponto de partida para saber mais sobre os recursos novos e existentes de um produto na IU do produto.
- Veja o novo conteúdo do recurso para os produtos e quais funções de usuário são necessárias para esses produtos.
- Consulte a guia **O que há de novo** que é exibida em Help Center para que você possa aprender sobre os novos recursos.

Para obter mais informações, consulte [Adoption services](#).

Novidades da versão Washington DC

O que há de novo

Use O que há de novo para ver o novo conteúdo do recurso dos produtos e quais funções de usuário são necessárias para esses produtos.

Informações de ativação

Serviços de adoção é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Notas de versão doNext Experience

A aplicação ServiceNow® Next Experience fornece uma experiência intuitiva e personalizada que permite à sua organização impulsionar a produtividade, melhorar o engajamento e motivar a aprendizagem com o Now Platform. O Next Experience foi melhorado e atualizado na versão Washington DC.

Destaques doNext Experience para a versão Washington DC

- Um novo grupo de preferências do usuário "Idioma e região" foi adicionado às preferências de Idioma, Formato de data e hora e Fuso horário.
- Melhorias de acessibilidade para a área de navegação unificada.
- Novos atalhos do teclado para executar ações comuns na interface do usuário.
- Aprimoramentos na IU Representar usuário.

Para obter mais informações, consulte [Next Experience UI](#).

Novidades da versão Washington DC

Atalhos do teclado

Use novos atalhos do teclado para reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade a seguir.

O gráfico "Nenhum registro a exibir" pode ser suprimido

Uma nova propriedade do sistema chamada `glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image` permite que o administrador suprima o gráfico que é exibido quando nenhum registro é encontrado. Este recurso se aplica somente a IU principal.

Conteúdo de Novidades adicionado ao Help Center

O Help Center agora inclui duas guias: **Obter ajuda** e **O que há de novo**. A guia **O que há de novo** exibe os recursos que foram adicionados ou atualizados desde a última versão. O ícone Help Center exibe um ponto azul quando o conteúdo **de novidades** está disponível.

Alterado nesta versão

Recurso Representar usuário aprimorado

A opção **Representar usuário** no menu Usuário agora se expande conforme você representa o usuário várias vezes. Até seis representações são mostradas antes que uma barra de rolagem seja exibida.

Informações de ativação

Next Experience é um recurso Now Platform que está ativo por padrão quando o usuário carrega ou atualiza para a versão Washington DC. Uma propriedade do sistema de recusa pode ser criada antes da atualização se houver problemas conhecidos ao ativar Next Experience em uma instância.

Requisitos do navegador

A versão Washington DC não é mais compatível com Internet Explorer 11. Você não pode fazer login usando esse navegador. A versão [iOS de Firefox também não é compatível.

Informações de acessibilidade

Os recursos a seguir foram adicionados para melhorar a acessibilidade geral no Next Experience.

Next Experience keyboard shortcuts

Quarenta atalhos do teclado agora estão disponíveis para ajudá-lo a navegar pelas páginas configuráveis do espaço com mais rapidez e eficácia sem o mouse.

Os atalhos são contextuais para a página em que você está e para o sistema operacional que está usando. Exiba os atalhos do teclado que estão disponíveis para você em uma página específica por meio do modal de atalho do teclado. Você pode abrir o modal selecionando **Atalhos** do teclado no menu Preferências do usuário Next Experience ou usando um atalho do teclado (**Control + /** para Windows ou **Command + /** para macOS).

Este aprimoramento ajuda usuários que não usam somente mouse e teclado ou usuários com problemas de mobilidade e deficiências motoras a reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas.

Anteriormente, um número limitado de atalhos do teclado estava disponível quando a preferência do usuário **Habilitar atalhos do teclado especiais** Next Experience estava ativada. Esses atalhos estão incluídos na nova estrutura de atalhos do teclado e podem ser acessados por meio do novo modal. Consulte [Configure Next Experience accessibility preferences !\[\]\(758ebdf4629c903da74c2e079717ae32_img.jpg\)](#) para obter informações adicionais.

Refluxo

O Next Experience oferece suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS. Os layouts de página são transformados em uma exibição vertical empilhada automaticamente quando os usuários aumentam o zoom do navegador para 400%.

Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte [Reflow for Configurable Workspace !\[\]\(a8f9309f944226d1420f5fed22e2b6e6_img.jpg\)](#) para mais detalhes.

Notas de versão Portal de serviços

A aplicação ServiceNow® Portal de serviços permite que você crie experiências de autoatendimento otimizadas para dispositivos móveis para seus clientes e funcionários com uma estrutura de portal modular fácil de usar. Portal de serviços foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Portal de serviços destaques para a versão Washington DC

- Proteja os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela.
- Mostrar notificações críticas até que você as descarte.
- Aceite ou exclua o acompanhamento da análise da experiência do usuário uma vez para todas as interfaces da plataforma.
- Limpar todas as notificações do portal de uma só vez.

Para obter mais informações, consulte [Service Portal](#).

Informações importantes para atualizar Portal de serviços para Washington DC

Após a atualização, você deve especificar as tabelas das quais os usuários convidados podem acessar dados para quaisquer widgets públicos que aceitem o parâmetro de entrada da tabela. Por padrão na versão Washington DC, os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela não podem acessar e retornar dados de tabelas para usuários convidados. Se você adicionou as propriedades do sistema `glide.service_portal.widget.table_allow_list` ou `glide.service_portal.widget.allow_list` antes da atualização, os valores dessas propriedades serão migrados para a Lista de permissões de tabela pública para widgets após a atualização. Para obter mais informações, consulte [Configure widget security](#).

Se um usuário selecionou anteriormente uma preferência de consentimento do usuário para análise de experiência do usuário para portais diferentes do restante da plataforma, a preferência selecionada para a plataforma também será usada para portais na versão Washington DC. Por exemplo, se os usuários optaram por não acompanhar o acompanhamento de portais, mas optaram por acompanhar o restante da plataforma na versão Vancouver, as análises de experiência do usuário dos portais serão rastreadas para eles na versão Washington DC. Os usuários podem atualizar sua seleção na página de perfil do usuário nos portais a qualquer momento.

Novidades da versão Washington DC

Proteger widgets públicos acessados por usuários convidados

Proteja os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela, especificando as tabelas das quais o widget pode acessar e retornar dados para usuários convidados.

Fechar todas as notificações do portal de uma só vez

Feche todas as notificações de uma vez em vez de fechá-las individualmente selecionando **Limpar tudo**. Os administradores do portal podem usar a propriedade do sistema `glide.service-portal.notification.threshold` para configurar o número de notificações que devem aparecer antes de exibir a opção **Limpar tudo**. O valor padrão é cinco.

Alterado nesta versão

Notificações críticas não são descartadas automaticamente

Mostre notificações críticas marcadas com o atributo de classe HTML `sn-adesivo-notificação` até que você as descarte especificamente, mesmo quando o descarte automático estiver habilitado para notificações não críticas com a propriedade do sistema `glide.service-portal.notification_timeout.seconds`.

Consentimento do usuário unificado para acompanhamento da análise da experiência do usuário

Aceite ou cancele o acompanhamento da análise da experiência do usuário uma vez para todas as interfaces da plataforma. Anteriormente, as mudanças na seleção de consentimento do usuário para rastrear a análise da experiência do usuário em outras interfaces de plataforma não eram respeitadas nos portais e vice-versa. Esta opção agora é armazenada centralmente com a capacidade de gestão de consentimento do usuário (UCM) usada pelo restante da plataforma, portanto, uma mudança em uma interface é respeitada em todas as interfaces. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de consentimento do usuário, consulte [User privacy, tracking, and user consent management in Usage Insights](#)  na documentação *Análise da experiência do usuário*.

Informações de ativação

Portal de serviços é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Requisitos do navegador

A versão Washington DC não é compatível com Internet Explorer 11. A versão [iOS de Firefox não é compatível com páginas Portal de serviços.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Sitemap Generator

Defina e gere automaticamente mapas do site XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) das páginas do portal público.

Pesquisa com IA

A aplicação ServiceNow Pesquisa com IA fornece recursos de pesquisa modernos para Portal de serviços, Now Mobile e Virtual Agent.

Análise da experiência do usuário

Depois de habilitar Análise da experiência do usuário para Portal de serviços, você pode exibir dados detalhados de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) em um painel e em exibições de lista.

Autenticação

Valide a identidade dos usuários que acessam uma instância e permita que eles usem recursos que correspondam à sua função ou função de trabalho. Você pode permitir que os usuários do portal façam login sem uma senha, habilitando a autenticação de cartão PIV/CAC.

Notas de versão Construtor de temas

A aplicação ServiceNow® Construtor de temas permite que você personalize a experiência visual dos usuários, ajudando a atualizar a aparência para se parecer mais com a sua marca. Construtor de temas foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Construtor de temas destaques para a versão Washington DC

- Edite componentes individuais para que se adequem melhor à sua marca e atendam aos padrões de conformidade de acessibilidade.
- Trabalhe com ganchos de tema específicos do componente para criar um tema personalizado de acordo com suas necessidades.

Consulte [Working with themes in Next Experience](#) para obter mais informações.



Importante:

Construtor de temas está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Edição de componente

Edite componentes individuais para que se adequem melhor à sua marca e atendam aos padrões de conformidade de acessibilidade. Os ganchos de tema que você pode editar são específicos para cada tipo de componente. Para obter mais informações, consulte a seção **Informações de acessibilidade** a seguir.

Novo recurso mensagens

Saiba mais sobre os novos recursos por meio de um modal de novidades ao iniciar a versão atualizada de Construtor de temas pela primeira vez.

Informações de ativação

Instale Construtor de temas solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Informações de Acessibilidade

Adjust components to meet accessibility standards

Use os novos recursos do verificador de acessibilidade para garantir que você atenda aos níveis de contraste de cores conformes ao aplicar sua própria marca e cores à sua instância da Web ou móvel. Consulte [Adjust components to meet accessibility standards](#) para mais detalhes.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

App Engine Studio

Use ServiceNow® App Engine Studio para desenvolver aplicações da Web avançadas para armazenar informações, automatizar processos de negócios e resolver problemas de negócios.

ServiceNow® UI Builder

Use Construtor de IU para criar páginas para espaços gerados com App Engine Studio ou experiências da web personalizadas usando Next Experience Components e componentes da web personalizados.

Notas de versão do espaço

A aplicação ServiceNow Workspace fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para responder às perguntas do cliente e resolver problemas do cliente. O espaço foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Destaques do espaço para a versão Washington DC

- Gerencie o dimensionamento de arquivos para documentos e anexos.
- Organize o acesso a anexos por função com criptografia de módulo.
- Simplifique a navegação no espaço com ações consolidadas no navegador, entradas de fluxo de atividades recolhidas com blocos e mensagens de navegação atualizadas.
- Obtenha mais versatilidade ao trabalhar em seu espaço com mais tipos de campo compatíveis, ações unificadas e funcionalidade de salvamento automático para e-mails.

Para obter mais informações, consulte [Configurable Workspace UI](#).

Novidades da versão Washington DC

Tamanho máximo de arquivo permitido para anexos

Definir o tamanho máximo de arquivo fornece espaço de armazenamento para anexos e documentos no espaço.

Mudanças na IU

Recomendações de campo de IA

As recomendações de campo de IA aparecem em um campo com um ícone de brilho (✨ de brilho).

Adicionar anexos a um e-mail

Adicione anexos a um e-mail selecionando o ícone de anexo (Ícone de ).

Expanda anexos em um rascunho de e-mail ou oculte anexos para compactá-los no rascunho de e-mail.

Entradas lado a lado no fluxo de Atividade

As entradas listadas no Fluxo de atividades são exibidas como blocos e podem ser recolhidas para mostrar mais entradas sem rolagem. Expandas as entradas para exibir o conteúdo.

Mensagem de navegação com links para alternar escopos

Uma mensagem de navegação fornece um link para o escopo correto quando você abre uma aplicação fora do escopo.

Novos eventos em UIB habilitam mensagens de navegação com links.

Alterado nesta versão

Visualização de registro no Espaço configurável

Selecione o ícone de  em um campo para visualizar um registro antes de abri-lo.

Visualização de registro disponível usando o componente de pacote de formulário no componente de formulário ou usando o modelo de página de registro padrão.

Criptografar anexos adicionados a um formulário

Selecione a criptografia do módulo ao adicionar anexos em um formulário para manter quais funções têm acesso para exibir os anexos.

Salvar rascunhos de e-mail

O botão **Salvar** manual não está mais disponível no cliente de e-mail.

Os rascunhos de e-mail são salvos automaticamente após alguns segundos.

Crie um novo rascunho de e-mail e exiba rascunhos de e-mail enquanto salva o rascunho de e-mail atual automaticamente.

Os administradores do sistema desabilitam o salvamento automático ou alteram o tempo entre as atualizações do salvamento automático com a propriedade `glide.email_client.auto_save_enable`.

Adicionar endereços de e-mail aos campos de destinatário

Copie e cole endereços de e-mail nos campos de destinatário do cliente de e-mail.

Inserir link para artigo de conhecimento no e-mail

Use a Assistência do agente para adicionar um link para um artigo de conhecimento em um e-mail para os solicitantes.

Caixa de diálogo pop-up para o painel Compor

Interaja com o painel Compor em uma caixa de diálogo pop-up para trabalhar com outras áreas do formulário do seu espaço simultaneamente.

Compositor de e-mail no UIB

Propriedades adicionadas em UIB ao Compositor de e-mails para configurar o botão **Enviar e-mail**, inserir links em e-mails, controlar os botões **Criar novo e-mail**, **Descartar** **Exibir rascunhos** e ajustar o layout da coluna.

Evento adicionado em UIB para o Compositor de e-mail manter o assunto do e-mail após a mudança.

Tipos de campo compatíveis com formulários

Espaço O oferece suporte aos seguintes tipos de campo em formulários: Integer_date, XML, Script, Script_plain, Condition_string, Slushbucket.

Melhorias na configuração de ações declarativas

Coleção de melhorias para lidar com a experiência de configuração de ações declarativas, incluindo a criação automática de registros de Ação de formulário de UXF e Item de layout de ação de formulário de UX para reduzir o número de etapas manuais diferentes necessárias para configurar ações declarativas, atualizações para acesso de navegação a ações declarativas e suporte para ícones e mais cores de botão.

Traduções via carga para ações do cliente UXF

Traduza o texto definido na carga de ações declarativas encapsulando o valor em uma chamada de traduzir () entre aspas simples ou duplas.

Unificar ações no formulário layout

Qualquer layout existente exibe uma mensagem de alerta com um botão para unificar ações que consolida ações de formulário em uma única lista para ajustes de exibição simplificados. Novos layouts são consolidados automaticamente.

Informações de ativação

O espaço é um recurso Now Platform[®] que está ativo por padrão.

Informações de acessibilidade

Atalhos do teclado

Quarenta atalhos do teclado agora estão disponíveis para ajudá-lo a navegar pelas páginas configuráveis do espaço com mais rapidez e eficácia sem um mouse.

Os atalhos são contextuais para a página em que você está e para o sistema operacional que está usando. Exiba os atalhos do teclado que estão disponíveis para você em uma página específica por meio do modal de atalho do teclado. Você pode abrir o modal selecionando **Atalhos** do teclado no menu Preferências do usuário do Next Experience ou usando um atalho do teclado (**Control + /** para Windows ou **Command + /** para macOS).

Este aprimoramento ajuda usuários que não usam somente mouse e teclado ou usuários com problemas de mobilidade e deficiências motoras a reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas.

Anteriormente, um número limitado de atalhos do teclado estava disponível quando a preferência do usuário **Habilitar atalhos do teclado especiais** do Next Experience estava ativada. Esses atalhos estão incluídos na nova estrutura de atalhos do teclado e podem ser acessados por meio do novo modal. Consulte [Configure Next Experience accessibility preferences](#)  para obter informações adicionais.

Notas de versão Tecnologia operacional

Tecnologia operacional tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Nota:

A aplicação Manufacturing Process Manager foi renomeada para Gerente de processos industriais.

Notas de versão Gerente de processos industriais

A aplicação ServiceNow® Gerente de processos industriais permite que suas equipes mapeiem e visualizem os modelos de equipamentos industriais e os processos de produção associados em instalações individuais. Gerente de processos industriais foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gerente de processos industriais destaques para a versão Washington DC

- Modifique o primário de uma ou mais entidades do modelo de equipamento depois que o registro de entidade do modelo de equipamento for criado.
- Use as novas funções de Mapeamento automatizado em grupos de rede IP baseados em zona (INCRÍVEL) para controlar quem tem acesso e pode editar registros de mapeamento de sub-rede de OT.
- Controle a exibição e edite o acesso aos seus sites e entidades do modelo de equipamento usando o novo modelo de segurança Critérios do usuário.

Para obter mais informações, consulte [Industrial Process Manager](#) .

Importante:

Gerente de processos industriais está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Modificar o primário de uma entidade de modelo de equipamento

Atualize o primário em um ou mais registros de entidade de modelo de equipamento depois de criar uma entidade de modelo de equipamento.

Funções INCRÍVEIS adicionais para acessar e editar registros de mapeamento de sub-rede de OT

Controle quais usuários têm acesso e podem editar registros de mapeamento de sub-rede de OT atribuindo as funções de Leitor incrível (`sn_ot_amazing_read`), Gravador incrível (`sn_ot_amazing_write`) e Administrador incrível (`sn_ot_amazing_admin`).

Atribui automaticamente todos os módulos de controle de OT a entidades do modelo de equipamento com base na propriedade do sistema `Owns::Owned by (sn_otsm.subnet_mapping.auto_assign_ot_control_modules)`

Habilite atribuições automáticas de módulos de controle de OT para entidades de modelo de equipamento com base no relacionamento possui::propriedade que o módulo de controle de OT tem com um dispositivo de sistema de controle de OT (ou classe estendida).

Modelo de segurança de critérios do usuário

Crie e atribua critérios do usuário para controlar a exibição e editar o acesso do usuário aos seus locais e entidades do modelo de equipamento com o novo modelo de segurança Critérios do usuário. Se você quiser migrar da configuração do usuário do site para o modelo de segurança Critérios do usuário, o script `ISAEntitySiteUser` foi atualizado para consultar a tabela Critérios do usuário ISA e chama a API Critérios do usuário para todas as APIs públicas existentes.

Nota:

Se a versão da aplicação do Modelo de equipamento ISA for anterior a 1.0.12, você ainda poderá usar a configuração de usuário do site disponível para o Modelo de equipamento ISA.

Mudanças na IU

Lista de dispositivos de OT não mapeados

A lista Dispositivos de OT não mapeados foi adicionada à exibição de lista Industrial Espaço] no módulo Tecnologia operacional (OT).

Tabela de dispositivos de OT mapeados

A tabela Dispositivos de OT mapeados foi adicionada ao item de menu do Gerenciador de processos industriais no módulo Administrador de espaços industriais.

Botão Exibir mapa de dependências

O botão Exibir mapa de dependências foi adicionado à exibição do modelo de equipamento no Industrial Espaço e à tabela Entidades do modelo de equipamento no item de menu Modelo de equipamento - ISA no módulo Administrador de espaços industriais.

Campo de local

A capacidade de adicionar local aos seus dispositivos durante o mapeamento de sub-rede de OT foi adicionada à tabela Mapeamento de sub-rede de OT no item do Gerenciador de processos industriais no módulo Administrador de espaços industriais.

Mensagem de mapeamento de sub-rede de OT para um novo relacionamento entre uma entidade de modelo de equipamento e um dispositivo de OT

Se uma sub-rede de OT correspondente for encontrada e um novo relacionamento for criado entre a entidade do modelo de equipamento e o dispositivo de OT, será exibida uma mensagem com um link que leva você para a tabela Relacionamentos de IC.

Mensagem de mapeamento de sub-rede de OT para um relacionamento existente entre um modelo de equipamento e um dispositivo de OT

Se uma sub-rede de OT correspondente for encontrada e houver um relacionamento entre a entidade do modelo de equipamento e o dispositivo de OT, será exibida uma mensagem com um link que leva você para a tabela Relacionamentos de IC.

Item de menu Critérios do usuário - Pode ler

O item de menu Critérios do usuário - Pode ler que contém a tabela Acesso de exibição da entidade do modelo de equipamento [isa_entity_m2m_user_criteria_can_view] foi adicionado ao módulo Modelo de equipamento - ISA no Now Platform.

Critérios do usuário - Item de menu Pode editar

O item de menu Critérios do usuário - Pode editar que contém a tabela Acesso de edição da entidade do modelo de equipamento [isa_entity_m2m_user_criteria_can_edit] foi adicionado ao módulo Modelo de equipamento - ISA no Now Platform.

Alterado nesta versão

Gerenciar a seção Modelo de equipamento no Gerente de processos industriais Configuração assistida

A seção Gerenciar o modelo de equipamento do Gerente de processos industriais Configuração assistida tem os seguintes aprimoramentos:

- A tarefa Atribuir usuários foi removida.
- A tarefa Criar critérios do usuário para usuários do site foi adicionada.
- A tarefa Atribuir usuários do site - Pode ler foi adicionada.
- A tarefa Atribuir usuários do site - Pode editar foi adicionada.

Aprimoramentos do Modelo de equipamento ISA

Quando você atualiza para a versão 1.0.12 do Modelo de equipamento ISA, a migração do acesso do usuário do site para os critérios e grupos do usuário começa automaticamente e as seguintes mudanças são feitas:

- Controle de acesso aprimorado no nível do site para que usa critérios do usuário para definir o acesso do usuário no nível de leitura ou gravação aos sites da entidade do modelo de equipamento. Com a atribuição adicional das funções de visualizador de OT (cmdb_ot_viewer) ou editor de OT (cmdb_ot_editor), você também pode ter acesso de exibição ou edição a dispositivos de OT nos locais atribuídos de acordo.
- Quando você atualiza para a versão 1.0.12 do Modelo de equipamento ISA, os registros de usuário do site existentes são migrados para um modelo de controle de acesso aprimorado usando critérios do usuário para preservar as mesmas permissões de acesso. Para cada site com registros de usuário do site da entidade ISA, ocorrem as seguintes mudanças.
 - Para usuários com acesso de visualizador:
 - Um novo registro de critérios do usuário é criado e chamado **de Ler critérios do usuário para**<site name> Site [gerado pelo sistema]
 - Um novo grupo de usuários com todos os usuários deste site é criado e chamado **de Grupo de leitura para**<site name> Site [gerado pelo sistema]
 - Um novo registro na nova tabela Acesso à exibição da entidade do modelo de equipamento (isa_entity_m2m_user_criteria_can_view) é criado com os novos critérios do usuário e grupo de usuários.
 - Para usuários com acesso de editor:

- Um novo registro de critérios do usuário é criado e chamado **Editar critérios do usuário para**<site name> Site [gerado pelo sistema]
- Um novo grupo de usuários com todos os usuários deste site é criado e chamado **de Editar grupo para**<site name> Site [gerado pelo sistema]
- Um novo registro na nova tabela Acesso de edição da entidade do modelo de equipamento (isa_entity_m2m_user_criteria_can_edit) é criado com os novos critérios do usuário e grupo de usuários.
- O menu da aplicação Usuário do site e a lista relacionada Usuários do site no registro de entidade do modelo de equipamento de um site serão removidos.
- Todos os registros de usuário do site (isa_entity_site_user) são definidos como inativos.
- Os itens de menu das aplicações **Usuário do site - Pode ler** e **Usuário do site - Pode editar** são adicionados ao Now Platform.
- As listas relacionadas **Pode ler modelos de equipamento** e **Pode editar modelos** de equipamento são adicionadas ao registro de entidade do modelo de equipamento de um site.

Removido nesta versão

- O item de menu Usuários do site que continha a tabela Usuários do site da entidade ISA [isa_entity_site_user] foi removido do módulo Modelo de equipamento - ISA no Now Platform.

Informações de ativação

Instale Gerente de processos industriais solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Operational Technology Manager

O ServiceNow® Operational Technology Manager permite agregar dados de dispositivo Tecnologia operacional (OT) de várias fontes, para que você possa criar os relacionamentos de dados básicos usados na solução Industrial.

Gestão de mudanças para tecnologia operacional

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças para tecnologia operacional permite que os engenheiros implementem mudanças nos dispositivos de tecnologia operacional (OT) e nos processos de produção. Gestão de mudanças para tecnologia operacional foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de mudanças para tecnologia operacional destaques para a versão Washington DC

- Habilite notificações por e-mail para solicitações de mudança de OT e tarefas de mudança de OT para se manter atualizado sobre seus registros de mudança de OT.
- Adicione vários dispositivos de OT e entidades de modelo de equipamento a uma solicitação de mudança de OT para que você possa agrupar seu trabalho de maneira mais lógica.

Para obter mais informações, consulte [Operational Technology Change Management](#).

i Importante:

Gestão de mudanças para tecnologia operacional está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Change email notifications

Envie notificações por e-mail para as partes interessadas relevantes quando um registro de mudança for atualizado.

Edit the related devices and equipment model entities in a change record

Adicione ou remova vários dispositivos de OT e entidades do modelo de equipamento em um registro de mudança de OT nas listas relacionadas Dispositivos de OT afetados e Entidades do modelo de equipamento afetadas, respectivamente.

Mudanças na IU

Categoria de firmware

A categoria de firmware foi adicionada como uma opção de campo Categoria em um formulário de solicitação de mudança de OT.

Minhas tarefas e lista não atribuída

A lista Minhas tarefas e não atribuídas em Outras tarefas de OT no Industrial Espaço foi alterada para incluir os registros de tarefa de mudança que são atribuídos a usuários de OT e os registros de tarefa de mudança que não são atribuídos a nenhum usuário.

Alterado nesta versão

Mudar função do usuário de gravação (sn_ot_change_write)

A função do usuário de gravação de mudança (sn_ot_change_write) foi atualizada para que os usuários atribuídos a essa função possam ter tarefas de mudança de TI atribuídas a eles. Eles também podem atualizar a tarefa de mudança de TI à qual foram atribuídos.

Informações de ativação

Instale Gestão de mudanças para tecnologia operacional solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

IT Service Management

Quando integrado aos aplicativos Gestão de incidentes para tecnologia operacional ou Gestão de mudanças para tecnologia operacional, o aplicativo ServiceNow® Gestão de serviços de TI permite que os engenheiros resolvam problemas de processo de produção e ativos de OT rapidamente.

Gestão de incidentes para tecnologia operacional Notas da versão v2

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes para tecnologia operacional v2 permite que os engenheiros resolvam problemas de dispositivo e processo de produção Tecnologia operacional (OT) rapidamente. Gestão de incidentes para tecnologia operacional v2 foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de incidentes para tecnologia operacional Destaques do v2 para a versão Washington DC

- Atribua registros de incidentes de OT ao usuário ou grupo de usuários correto automaticamente, criando uma regra de atribuição.
- Economize tempo enviando e-mails diretamente de um registro de incidente de OT com um campo de assunto preenchido automaticamente que inclui o número do incidente e uma descrição resumida.
- Adicione vários dispositivos de OT e entidades de modelo de equipamento a um incidente de OT para que você possa agrupar seu trabalho de maneira mais lógica.

Para obter mais informações, consulte [Operational Technology Incident Management](#).

Importante:

Gestão de incidentes para tecnologia operacional está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

[Edit the related devices and equipment model entities in an incident record](#)

Adicione ou remova vários dispositivos de OT e entidades do modelo de equipamento em um registro de incidente de OT nas listas relacionadas Dispositivos de OT afetados e Entidades do modelo de equipamento afetadas, respectivamente.

[Criar uma regra de atribuição para registros de incidentes de OT](#)

Crie regras de atribuição para Gestão de incidentes para tecnologia operacional v2 para atribuir automaticamente um incidente de OT ao grupo ou usuário correto, conforme definido na regra de atribuição.

[Compose an email from an OT incident record](#)

Componha um e-mail diretamente de um registro de incidente de OT selecionando o botão Compor e-mail que está disponível no registro. O campo de assunto é preenchido automaticamente com o número do incidente e a descrição resumida no registro.

Mudanças na IU

Minhas tarefas e lista não atribuída

A lista Minhas tarefas e não atribuídas em Outras tarefas de OT no espaço industrial foi alterada para incluir registros de tarefa de incidente que são atribuídos a usuários de OT e registros de tarefa de incidente que não são atribuídos a nenhum usuário.

Botão Compor e-mail

O botão Compor e-mail foi adicionado ao formulário de registro de incidente de OT.

Informações de ativação

Instale Gestão de incidentes para tecnologia operacional v2 solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

IT Service Management

Quando integrado aos aplicativos Gestão de incidentes para tecnologia operacional ou Gestão de mudanças para tecnologia operacional, o aplicativo ServiceNow® Gestão de serviços de TI permite que os engenheiros resolvam problemas de processo de produção e ativos de OT rapidamente.

Notas de versão Gestão de conhecimento para tecnologia operacional

A aplicação ServiceNow® Gestão de conhecimento para tecnologia operacional ajuda a capturar informações sobre o sistema de tecnologia operacional (OT) em artigos de conhecimento que podem ser compartilhados com outros usuários que podem ter problemas semelhantes. Gestão de conhecimento para tecnologia operacional é um novo recurso na versão Washington DC.

Gestão de conhecimento para tecnologia operacional destaques para a versão Washington DC

- Rastreie artigos de conhecimento configurando uma base de conhecimento de OT para gerentes e usuários de conhecimento.
- Quando usado com a aplicação Gestão de incidentes para tecnologia operacional, procure todos os artigos da base de conhecimento relacionados a um incidente de OT.
- Registre seu conhecimento e soluções. Você pode criar artigos de conhecimento por meio do Industrial Espaço ou do registro de incidente de OT.
- Monitorar possíveis lacunas de conhecimento. Você pode relatar uma lacuna de conhecimento de um registro de incidente de OT e atribuir a tarefa de feedback relacionada a um usuário.

Para obter mais informações, consulte [Operational Technology Knowledge Management](#).

Gestão de conhecimento para tecnologia operacional recursos

Create an OT knowledge base

Crie uma base de conhecimento de OT para fornecer uma plataforma de autoatendimento para que os usuários de conhecimento de OT armazenem, compartilhem e gerenciem conteúdo que é sobre incidentes de OT.

Create a knowledge article from an OT incident record

Crie um artigo de conhecimento diretamente de um registro de incidente de OT para salvar as informações sobre um incidente de OT e sua resolução.

Create a knowledge article in Industrial Workspace

Crie um artigo de conhecimento no Industrial Espaço para ajudar a apontar o conteúdo de um artigo para as necessidades e soluções que não estão diretamente relacionadas a um incidente de OT.

Report a knowledge gap from an OT incident record

Relate uma lacuna de conhecimento de um incidente de OT se você não conseguir encontrar os artigos de conhecimento relevantes sobre o incidente.

[Approve requests to publish or retire a knowledge article](#)

Aprove solicitações para publicar ou desativar um artigo de conhecimento, como gerente de conhecimento, para manter a base de conhecimento atualizada.

[Atribuir tarefas de feedback relacionadas a uma lacuna de conhecimento](#)

Atribua tarefas de feedback, como gerente de conhecimento, para ajudar a garantir que a tarefa de feedback seja abordada e o artigo de conhecimento relacionado seja atualizado.

[Find information in the related knowledge articles for an OT incident](#)

Exiba os artigos de conhecimento contextual para ajudá-lo a encontrar informações sobre o incidente no qual você está trabalhando e quaisquer resoluções anteriores que possam ser aplicáveis.

Mudanças na IU

Exibição de lista do módulo de conhecimento

A exibição de lista do módulo de Conhecimento foi adicionada ao Industrial Espaço e inclui as seguintes listas:

- Meus artigos não publicados
- Meus artigos publicados
- Todos os Artigos
- Minhas tarefas de feedback
- Todas as lacunas de conhecimento de OT
- Tarefas de feedback atribuídas
- Lacunas de conhecimento de OT não atribuídas

Botão Criar conhecimento

O botão Criar conhecimento foi adicionado a Industrial Espaço no formulário de registro de incidente de OT. O botão **Criar conhecimento** permite criar um artigo de conhecimento diretamente de um registro de incidente de OT.

Informações de ativação

Gestão de conhecimento para tecnologia operacional está incluído na aplicação Gestão de incidentes para tecnologia operacional. Você deve ter a aplicação Gestão de incidentes para tecnologia operacional (versão 2.0.2) instalada e configurada para que possa configurar Gestão de conhecimento para tecnologia operacional. Nenhum plug-in adicional é necessário. Instale Gestão de incidentes para tecnologia operacional solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

[Operational Technology Incident Management](#)

A aplicação ServiceNow® Gestão de incidentes para tecnologia operacional permite que os engenheiros resolvam problemas de processo de produção e de ativos de tecnologia operacional (OT) rapidamente.

Knowledge Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de conhecimento (KM) permite o compartilhamento de informações em bases de conhecimento. Essas bases de conhecimento contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.

Notas de versão Operational Technology Manager

A aplicação ServiceNow® Operational Technology Manager permite agregar dados de dispositivo Tecnologia operacional (OT) de várias fontes para que você possa criar os relacionamentos de dados básicos na solução Industrial. Operational Technology Manager foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Operational Technology Manager destaques para a versão Washington DC

- Monitore os dados do dispositivo de OT em um local centralizado com a nova guia da página principal Dispositivos de OT que está disponível no Industrial Espaço.
- Converta o hardware de TI em dispositivos de OT automaticamente com um trabalho programado usando o conjunto de regras de atualização em massa para reatribuir o recurso de TI para OT.
- Use as Configuration Management Database (CMDB) atualizações do modelo de classe de OT e aprimoramentos de IU.
- Pré-importe as atualizações da ferramenta Revisão de entrada da planilha de OT (POWER) e as melhorias da IU.

Para obter mais informações, consulte [Operational Technology Manager !\[\]\(05be7c7a8995decd503647c99211f7c2_img.jpg\)](#).

Importante:

Operational Technology Manager está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Guia da página principal de Dispositivos de OT

Rastreie seus dados de dispositivo de OT com filtragem de vários locais e unidades de negócios usando a guia da **página principal Dispositivos de OT** que foi adicionada a Industrial Espaço. Esta guia da página principal agora é executada em Performance Analytics.

Implementação de filtragem de vários locais e unidades de negócios na nova guia da página principal Dispositivos de OT

Filtrar os dados mostrados que são baseados em unidades de negócios e locais específicos usando a unidade de negócios e os filtros de local na página principal Dispositivos de OT.

Atualizar conjunto de regras em massa para reatribuir recurso de TI a OT

Converta automaticamente o hardware de TI em dispositivos de OT usando o conjunto de regras de atualização em massa para reatribuir o recurso de TI para OT.

Mudanças na IU

Ativo para mudança de nome de dispositivo

As referências aos ativos de **OT** ou **ativos** foram alteradas para os dispositivos de **OT** ou **dispositivos** na documentação do produto, o Now Platform e o Industrial Espaço.

Lista relacionada de sub-redes de OT

Os mapeamentos de sub-rede de OT existentes podem ser exibidos em um registro de dispositivo de OT na lista relacionada Sub-redes de OT em Now Platform e Industrial Espaço.

Lista de aplicações

A lista Aplicações foi adicionada à exibição de lista Industrial Espaço no módulo Tecnologia operacional (OT).

Módulo de tecnologia da informação (TI)

O módulo de Tecnologia da informação (TI) na exibição de lista Industrial Espaço foi movido para baixo do módulo de Tecnologia operacional (OT).

Módulo de tarefas de OT

As listas no módulo Tarefas de OT na exibição de lista Industrial Espaço foram padronizadas para mostrar as seguintes colunas nesta ordem:

- Número
- Item de configuração
- Prioridade
- Estado
- Atribuído a
- Descrição resumida
- Tipo de tarefa

Módulo Todas as propriedades de OT

O módulo Todas as propriedades de OT foi adicionado ao Now Platform no item de menu Administrador de espaços industriais.

Alterado nesta versão

Nova experiência da página principal Industrial Espaço

A página principal Industrial Espaço foi dividida nas seguintes guias para que você possa monitorar separadamente os dados do dispositivo de OT e os dados de vulnerabilidade de OT:

- **Guiada página principal de Dispositivos de OT**
- **Guiada página principal de vulnerabilidades de OT**

Ferramenta de pré-importação de revisão de entrada da planilha de OT (POWER)

Use as planilhas distribuídas Microsoft para importar dispositivos de OT para melhor gerenciabilidade:

- Crie validações personalizadas com o ponto de extensão SGOTAssetCustomValidationExtensionPoint.
- Use o botão **Novo** na tabela Preparações do Excel de OT do SG para adicionar manualmente dispositivos de OT ao Configuration Management Database (CMDB).
- Use a função de usuário de preparação de OT (ot_staginguser) para permitir que os usuários criem, editem, exibam e executem validações nos registros na tabela de preparação do SG OT Excel.
- Use o atributo *Equipment model entity path* na tabela Preparações do SG OT Excel para mapear dispositivos para entidades de modelo de equipamento.

- A coluna do nome de exibição de OT foi adicionada à tabela Preparações do Excel de OT do SG.
- Validações adicionais e mensagens de validação foram adicionadas para dispositivos PLC com e sem os módulos de controle.
- Validações adicionais e mensagens de validação para atributos de slot e rack foram adicionadas à tabela Preparações do SG OT Excel.
- O atributo *Operating system* foi adicionado à tabela Preparações do Excel de OT do SG.
- O atributo *Rack* foi adicionado à tabela Preparações do Excel de OT do SG.
- Dispositivos de OT não classificados recebem o tipo de dispositivo *ot_base*.

Atualizações do modelo de classe de OT do CMDB

Essas atualizações do modelo de classe de OT Configuration Management Database (CMDB) aprimoram a experiência do usuário de OT ou permitem que você faça configurações adicionais:

- **Orack** foi adicionado como um identificador para a classe de IC do módulo de controle de OT (*cmdb_ci_ot_control_module*).
- A lista Sistemas de controle de OT com módulos foi adicionada à exibição de lista Industrial Espaço no módulo Tecnologia operacional (OT) e à Now Platform no módulo Tecnologia operacional (OT) para mostrar todos os sistemas de controle disponíveis e seus módulos do sistema de controle.
- A lista relacionada de dados de CMDB 360 foi adicionada ao formulário de item de configuração da classe primária de OT e à classe do módulo de controle de OT.
- Mapeamentos de classe foram adicionados para as classes de Conversor de protocolo e Mecanismo de rede.
- A propriedade do sistema **Mostrar módulos de controle nas exibições de lista de OT** foi adicionada.

Removido nesta versão

- As seguintes propriedades do sistema foram removidas do Conector do Service Graph para Operational Technology (Excel):
 - *sn_otsm_sgc.excel.nested.columns.max.level*
 - *sn_otsm_sgc.excel.nested.column.delimiter*
- As validações de nome dos dispositivos de OT que são classificados como módulos de controle na tabela Preparações do SG OT Excel [*sg_ot_excel_staging*] foram removidas.
- O atributo *Name* foi removido das regras de identificação do módulo de controle de OT.
- A capacidade de criar manualmente registros de classe do Sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS) foi removida.
- Os módulos de controle não são mais mostrados em nenhuma exibição de lista, exceto em **Sistemas de controle de OT com módulos**.

Informações de ativação

Instale Operational Technology Manager solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a

loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Configuration Management

A aplicação Operational Technology Manager instala automaticamente a versão mais recente das classes de extensão Tecnologia operacional (OT), disponíveis na aplicação CMDB CI Class Models no ServiceNow Store.

Notas de versão Operational Technology Vulnerability Response

A aplicação ServiceNow® Operational Technology Vulnerability Response permite que você priorize vulnerabilidades Tecnologia operacional (OT) em um nível de site. Operational Technology Vulnerability Response foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Operational Technology Vulnerability Response destaques para a versão Washington DC

- Monitore seus dados de vulnerabilidade em um local centralizado com a nova guia da **página principal de Vulnerabilidades de OT** que está disponível no Industrial Espaço.
- Rastreie o volume, o desempenho e o andamento dos itens vulneráveis (IVs) de OT, desde a análise e detecção iniciais até a contenção ou correção, com o novo painel Operational Technology Vulnerability Response (PA) no Industrial Espaço.

Para obter mais informações, consulte [Operational Technology Vulnerability Response](#).

i Importante:

Operational Technology Vulnerability Response está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Guia da página principal de vulnerabilidades de OT

Rastreie seus dados de vulnerabilidade de OT com filtragem de vários locais e unidades de negócios usando a guia da **página principal Vulnerabilidades de OT** no Industrial Espaço. Esta guia da página principal agora é executada em Performance Analytics.

Implementar filtragem de vários sites e unidades de negócios na página inicial de vulnerabilidades de OT

Filtre os dados com base nas unidades de negócios e sites específicos usando os filtros de unidade de negócios e site na guia da **página principal Vulnerabilidades de OT**.

Painel do Operational Technology Vulnerability Response (PA)

Rastreie o volume, o desempenho e o andamento dos itens vulneráveis (IVs) de OT, desde a análise e detecção iniciais até a contenção ou correção de um IV usando o painel Operational Technology Vulnerability Response (PA).

Mudanças na IU

Guia da página principal de vulnerabilidades de OT

A guia da **página principal de vulnerabilidades de OT** foi adicionada a Industrial Espaço e as seguintes melhorias foram feitas:

- A tabela de risco de vulnerabilidade mostra a hierarquia do modelo de equipamento na ordem numérica correta.
- O gráfico de Itens vulneráveis por estado mostra os estados na seguinte ordem sequencial:
 - Em aberto
 - Sob investigação
 - Em revisão
 - Aguardando implementação
 - Resolvido

Ícone do painel

O painel  O ícone foi adicionado ao Industrial Espaço para acessar o painel Operational Technology Vulnerability Response (PA).

Anotações de trabalho para itens vulneráveis e tarefas de correção

As anotações de trabalho e comentários para itens vulneráveis e tarefas de correção foram adicionados no Industrial Espaço. Você pode executar essas tarefas como um Proprietário de correção.

Listas de itens vulneráveis de OT

As listas a seguir no módulo Itens vulneráveis de OT na exibição de lista Industrial Espaço foram alteradas:

- Minhas solicitações foi renomeado para **Minhas solicitações de exceção**.
- A lista Minhas solicitações de exceção agora contém o contexto do site.
- A coluna Estado de aprovação agora inclui o estado de aprovação **Rejeitado**.

Alterado nesta versão

Nova experiência da página principal Industrial Espaço

A página principal Industrial Espaço foi dividida nas seguintes guias para que você possa monitorar separadamente os dados do dispositivo de OT e os dados de vulnerabilidade de OT:

- **Guiada página principal de Dispositivos de OT**
- **Guiada página principal de vulnerabilidades de OT**

Informações de ativação

Instale Operational Technology Vulnerability Response solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

CMDB CI Class Models store app

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes.

Vulnerability Response

Quando integrado ao Operational Technology Vulnerability Response, o aplicativo ServiceNow® Vulnerability Response ajuda a priorizar e resolver vulnerabilidades de OT com base na criticidade do processo.

Operational Technology Manager

ServiceNow® Operational Technology Manager permite que você agregue dados de dispositivo de tecnologia operacional (OT) de várias fontes, para que você possa criar os relacionamentos de dados básicos usados na solução Industrial.

Industrial Process Manager

Use a aplicação ServiceNow® Gerente de processos industriais para criar a base de dados do Modelo de equipamento ISA-95 que é necessária para a solução ServiceNow® Industrial, permitindo que você crie sua própria versão dos modelos de equipamento em cada um dos locais de solução industrial.

Notas de versão Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD

A aplicação ServiceNow® Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD automatiza a importação de dispositivos detectados e sites do Claroty CTD. Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD destaques para a versão Washington DC

- Solucione problemas diretamente na tarefa Configuração assistida opcional.
- Importe registros específicos do Claroty CTD filtrando os dados por classe, tipo ou nível de finalidade.

Para obter mais informações, consulte [Service Graph Connector Integration for Claroty CTD !\[\]\(c50c8b7b2cc2cf9ff925edec0ee94c0d_img.jpg\)](#).

Importante:

Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Solução de problemas do Service Graph Connector Integration for Claroty CTD

Execute o trabalho programado para validações e revise os resultados para solucionar quaisquer problemas usando as etapas opcionais na seção Solução de problemas do Service Graph Connector for Claroty CTD do Configuração assistida.

Propriedade do sistema de classe/tipo

Importe os registros do Claroty CTD que são baseados na classe ou tipo usando a propriedade do sistema Classe/Tipo (*filter.asset_type_code*).

Propriedade do sistema de nível de finalidade

Use a propriedade do sistema Nível de finalidade (*filter.asset_purpose_level*) para importar os registros do Claroty CTD que são baseados no Nível de finalidade.

Desative a classificação baseada no sistema operacional (SO)

Desative a classificação baseada no sistema operacional do mecanismo de rede e dos dispositivos de Internet das Coisas (IoT) e suas classes estendidas modificando essa opção no script disponível.

Mudanças na IU

Botão Testar conexões

O botão **Testar carga de 20 registros** não é mais usado para testar as conexões para Conectores do Service Graph (SGCs). Uma nova estrutura de conexões para SGCs usa o botão **Testar conexões**.

Informações de ativação

Instale Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Aplicação da Store do CMDB CI Class Models

As classes de tecnologia operacional são importadas com as classes de item de configuração Configuration Management Database (CMDB) (IC).

Operational Technology Manager

Integre o Claroty CTD ao aplicativo ServiceNow® Operational Technology Manager para importar dispositivos detectados e locais do Claroty CTD (dispositivos de sensor/NIDS).

Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) notas de versão

A aplicação ServiceNow® Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) automatiza a importação de dispositivos e dispositivos de sensor. ServiceNow® Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) é uma nova aplicação na versão Washington DC.

ServiceNow® Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) realces para a versão Washington DC

- Solucione problemas diretamente na tarefa Configuração assistida opcional.
- Adicione um filtro durante o processo de importação para controlar quais dispositivos serão importados.

Para obter mais informações, consulte [Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT \(Azure\)](#).

i Importante:

ServiceNow® Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

ServiceNow® Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) recursos

Solução de problemas do Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)

Execute o trabalho programado para validações e analise os resultados para solucionar quaisquer problemas usando as etapas opcionais na seção Solução de problemas do Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (Azure) do Configuração assistida.

Convertendo o ID do sensor em minúsculas durante a propriedade do sistema de importação de dispositivos

Altere o valor do ID do sensor para letras minúsculas para evitar problemas com o processo de importação usando a propriedade do sistema *Convert*

Sensor Names to lowercase during Devices Import
(*sn_msftd4iotazsgc.convert_sensor_names_to_lowercase*).

Como filtrar dispositivos específicos durante a importação

Controle quais tipos de dispositivos serão importados usando a seção Configuração de filtro para importação de dispositivos nas propriedades do sistema.

Suporte para importação do módulo de controle

Importe dispositivos com a classe do módulo de controle para o CMDB e use os mapeamentos de classe adicionais para os módulos de controle.

Mapeamento de classe adicional

Use os seguintes mapeamentos de classe adicionais para oferecer suporte a mais dispositivos:

- Armazenamento
- Ponto de acesso sem fio
- Servidor de banco de dados
- Telefone IP
- Multitransmissão/transmissão
- Estação terminal
- Painel de controle da porta
- Câmera IP

Mudanças na IU

Atributo *learningMode*

O atributo *learningMode* foi adicionado à tabela NIDS para capturar quais sensores estão prontos para importar dispositivos e quais atuam como dispositivos de monitoramento passivos.

Prevenção de endereços MAC adivinhados

Registros com endereços MAC adivinhados não são mais criados no CMDB na tabela `cmdb_ci_network_adapter`.

Botão Testar conexões

O botão **Testar carga de 20 registros** não é mais usado para testar conexões para Conectores do Service Graph (SGCs). Uma nova estrutura de conexões para os SGCs usa o botão **Testar conexões**.

Informações de ativação

Instale ServiceNow® Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Aplicação da Store do CMDB CI Class Models

As classes de tecnologia operacional são importadas com as classes de item de configuração Configuration Management Database (CMDB) (IC).

Operational Technology Manager

Integre o Claroty CTD ao aplicativo ServiceNow® Operational Technology Manager para importar dispositivos detectados e locais do Claroty CTD (dispositivos de sensor/NIDS).

Service Graph Notas de versão do Connector for Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)

A aplicação ServiceNow® Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console), anteriormente conhecida como Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (no local), importa dispositivos, conexões e dispositivos de sensor. Service Graph O conector para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Service Graph Destaques do conector para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) para a versão Washington DC

O Conector [Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) foi renomeado para Washington DC.

Para obter mais informações, consulte [Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT \(On-premises Management Console\)](#).

Importante:

Service Graph Conector para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Alterado nesta versão

Service Graph Conector para mudança de nome da aplicação Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)

O Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (no local) foi renomeado para Service Graph Conector para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local).

Informações de ativação

Instale o Conector [Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) solicitando-o no ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Aplicação da Store do CMDB CI Class Models

As classes de tecnologia operacional são importadas com as classes de item de configuração Configuration Management Database (CMDB) (IC).

Operational Technology Manager

Integre o Claroty CTD ao aplicativo ServiceNow® Operational Technology Manager para importar dispositivos detectados e locais do Claroty CTD (dispositivos de sensor/NIDS).

Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) notas de versão

A aplicação ServiceNow® Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) importa as vulnerabilidades do Microsoft Defender para IoT (no local) para ServiceNow® Operational Technology Vulnerability Response e executa uma ação baseada em risco

com o contexto do processo de produção. Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (console de gestão no local) realces para a versão Washington DC

A aplicação Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local), anteriormente conhecida como Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT (no local), foi renomeada para Washington DC.

Para obter mais informações, consulte [Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT \(On-premises Management Console\)](#).

i Importante:

Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Alterado nesta versão

Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) mudança de nome da aplicação

A aplicação Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT (no local) foi renomeada para a aplicação Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local).

Informações de ativação

Instale Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Aplicação da Store do CMDB CI Class Models

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes.

Vulnerability Response

Quando integrado ao Operational Technology Vulnerability Response, o aplicativo Vulnerability Response ajuda a priorizar e resolver vulnerabilidades de OT com base na criticidade do processo.

Manufacturing Process Manager

Use a aplicação ServiceNow® Gerente de processos industriais para criar a base de dados do modelo de equipamento ISA-95 que é necessária para a solução ServiceNow® Produção, permitindo que você crie sua própria versão dos modelos de equipamento em cada um dos seus locais de fabricação.

Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console)

Use o Conector [Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) com a aplicação ServiceNow® Operational Technology Manager para importar dispositivos de ativos de OT, conexões e dispositivos de sensor.

Notas de versão do Platform Analytics

O Platform Analytics tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Performance Analytics

A aplicação ServiceNow® Performance Analytics é uma solução de otimização de processos na plataforma. Ele permite que as organizações definam, rastreiem e analisem o andamento em direção aos objetivos. Performance Analytics foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Performance Analytics destaques para a versão Washington DC

- Rastreie métricas e tendências críticas do processo.
- Medir a integridade e o comportamento do processo em relação às metas organizacionais.
- Identifique padrões de processo e possíveis gargalos antes que eles ocorram.

Para obter mais informações, consulte [Performance Analytics](#).

Informações importantes para atualizar Performance Analytics para Washington DC

A tabela de Pontuações de PA legadas [pa_scores] está sendo descontinuada. Se você ainda tiver pontuações do indicador capturadas na tabela Pontuações de PA e o número dessas pontuações for inferior a 43 milhões, essas pontuações serão migradas automaticamente para as tabelas pa_scores_l1 e pa_scores_l2 após o upgrade. A quantidade esperada de tempo adicionada ao upgrade é de aproximadamente duas horas. Para obter mais informações, consulte [KB1294371](#) ou [Migrating Performance Analytics scores](#).

Nota:

A tabela Pontuações de PA [pa_scores] não está sendo descontinuada para instâncias no banco de dados Oracle. A migração automática não está sendo aplicada a essas instâncias porque elas não são compatíveis com a estrutura de tabela mais recente.

Informações de ativação

Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes está ativo por padrão. Você não pode criar indicadores ou detalhamentos com este aplicativo complementar.

Os recursos completos de Performance Analytics estão disponíveis com uma assinatura. Ative o plug-in Premium Performance Analytics que corresponde à sua assinatura. Para obter detalhes, consulte [Activating your Performance Analytics subscription](#).

Platform Analytics Notas de versão da experiência

A ServiceNow® experiência do Platform Analytics fornece um único centro para consumir os dados de todos os produtos Platform Analytics. A experiência da Análise da plataforma foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Destaques da experiência da Análise da plataforma para a versão Washington DC

- Modernize e simplifique o consumo de análises ativando a experiência Platform Analytics.
- Exiba informações significativas de seus dados de análise para capacitar a tomada de decisão direta dos visualizadores.
- Melhore a interatividade do visualizador com a capacidade de definir intervalos de datas em séries temporais e personalizar o comportamento quando um valor for selecionado em um gráfico.

Para obter mais informações, consulte [Platform Analytics experience](#).

Informações importantes para atualizar a experiência da Análise da plataforma para Washington DC

Platform Analytics Anteriormente, a funcionalidade de experiência estava localizada no espaço Platform Analytics. A funcionalidade agora faz parte do núcleo Now Platform, acessível por meio do Next Experience Navegação unificada. Você pode migrar quaisquer painéis, relatórios e widgets Performance Analytics que foram criados em IU principal para esta funcionalidade.

Novidades da versão Washington DC

Migração do painel para a experiência da Análise da plataforma

Migre todos os seus painéis para novas experiências ou um subconjunto de painéis para a experiência Platform Analytics. Esta migração inclui outros IU principal artefatos de análise, como relatórios e Performance Analytics widgets.

Análise da plataforma na navegação unificada

Em vez de acessar Platform Analytics somente em um espaço, acesse-o como funcionalidade normal por meio do módulo Navegação unificada Platform Analytics. A visibilidade do item de menu depende das funções atribuídas ao usuário. Este recurso terá efeito somente se você migrar todos os seus painéis para a experiência Platform Analytics.

Proactive analytics insights on dashboards

Melhore sua tomada de decisão com informações automatizadas e alertas preditivos entregues no contexto por meio de cartões de painel, o que facilita a tomada de ações informadas e oportunas. Os eventos históricos e previstos são mostrados.

Gatilhos de fluxo de trabalho de análise proativa

Em Flow Designer, crie fluxos de trabalho automatizados que são acionados por eventos de análise proativa.

Visualização Pareto

Mostrar um gráfico de barras com colunas em ordem decrescente encimadas por uma linha mostrando a contribuição percentual cumulativa de cada coluna. Use esta visualização para analisar a frequência de problemas ou resultados em um processo e mostrar os mais importantes.

Mudanças na IU

O centro de análise no espaço de análise da plataforma foi alterado para páginas separadas

Em versões anteriores, os controles no Centro de análise permitiram abrir diferentes guias para painéis, visualizações de dados e KPIs. Essas guias agora estão disponíveis por meio do módulo Navegação unificada Platform Analytics Biblioteca. Alguns links para exibir e criar painéis e visualizações de dados ainda estão disponíveis no Centro de análise.

Seleção de intervalo de datas adicionada para visualizadores

Os visualizadores de uma visualização de série temporal podem selecionar o intervalo de datas a ser exibido no gráfico. Os intervalos de datas disponíveis dependem da frequência do indicador e da agregação da série temporal, como Por soma de meses. Este recurso não está disponível para fontes de dados de tabela.

Removidos alguns controles da lista de visualização de dados

Não é mais possível mudar colunas ou mostrar filtros na lista de visualizações de dados para oferecer suporte à migração de IU principal relatórios e Performance Analytics widgets.

Alterado nesta versão

Filtros de muitos para muitos

Os filtros unificados agora oferecem suporte a relacionamentos muitos para muitos, em que um valor na tabela de origem do filtro pode corresponder a vários valores na tabela de destino e vice-versa.

Melhorias na tabela dinâmica

- Várias colunas são compatíveis, com até três valores de agrupamento selecionados como colunas.
- Você pode selecionar diferentes campos de escolha como valores de agrupamento com várias fontes de dados. Essa habilidade também está disponível em visualizações de barra.
- O alinhamento do cabeçalho agora corresponde ao alinhamento do conteúdo nas colunas.

Melhorias no cartão de pontuação do indicador

- A distribuição de detalhamento agora pode ser mostrada para um indicador. Se você selecionar apenas um indicador para mostrar, poderá mostrar a distribuição de pontuações entre os elementos de até dois detalhamentos. Você também pode permitir que os visualizadores alterem os detalhamentos mostrados.
- As métricas em cartões de pontuação do tipo lista agora incluem uma barra de pontuação mais recente.
- Agora você pode adicionar linhas divisoras entre linhas, bem como colunas em cartões de pontuação do tipo pivô.

Cores de plano de fundo do painel personalizáveis

O editor de painel pode definir uma cor de fundo para todo o painel ou para guias individuais do painel.

As visualizações de dados podem ser adicionadas a um painel a partir do Designer de visualizações

Um editor de visualização com direitos de edição pode adicionar a visualização na qual está trabalhando a um painel de dentro do Designer de visualizações.

Atualização manual e automática do painel

Qualquer visualizador de painel pode atualizar os dados em um painel. Um administrador de painel pode programar atualizações automatizadas do painel.

Informações do proprietário

Você pode adicionar o proprietário e o grupo de proprietários aos detalhes de painéis, visualizações de dados salvas e filtros salvos.

Interação do gráfico personalizável

Em visualizações de dados, você pode definir a navegação quando um visualizador seleciona um segmento de um gráfico. Você pode habilitar o visualizador para fazer uma busca detalhada nos dados ou para abrir um URL interno ou externo.

O suporte a visualizações de barra e pizza atua como filtro

Você pode configurar visualizações de pizza e barra (exceto Pareto) para atuar como filtros. Se um visualizador selecionar um segmento de pizza ou uma coluna de barra, todas as outras visualizações nessa guia do painel serão filtradas para valores correspondentes.

Suporte à formatação de métrica para dados manuais em visualizações de dados

A formatação de métrica agora está disponível para fontes de dados JSON manuais. Anteriormente, este recurso estava disponível somente para fontes de dados predefinidas, como tabelas e indicadores.

Informações de ativação

Platform Analytics A experiência é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. Esta versão inclui todas as atualizações dos componentes Platform Analytics que foram lançadas na ServiceNow® Store desde a versão Vancouver. Todas as atualizações após a versão Washington DC estarão disponíveis na ServiceNow Store.

Informações de acessibilidade**Navegação do teclado alterada nos painéis**

O botão de navegação do teclado foi removido dos widgets do painel que têm foco. Você pode pressionar a barra de espaço em widgets que têm foco para permitir a movimentação do widget com as teclas de seta.

Contraste de cores em visualizações de dados de série temporal

O contraste nas visualizações de séries temporais foi aprimorado.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados**Performance Analytics**

Performance Analytics fornece indicadores e detalhamentos que permitem que sua organização defina, rastreie e analise o andamento em direção aos objetivos. Você pode exibir esses indicadores e detalhamentos por meio de experiência do Platform Analytics e em seus próprios espaços. Uma assinatura de Performance Analytics é necessária para criar seus próprios indicadores e detalhamentos.

Process Mining

Use Mineração de processos para criar fluxos de processo de negócios automatizados a partir de seus dados que permitem monitorar e descobrir ineficiências em seus processos. Para obter Mineração de processos, solicite-o do Now Support Catálogo de serviços.

Notas de versão Mineração de processos

A aplicação ServiceNow® Mineração de processos permite que analistas e proprietários de processo exibam seus processos de negócios, analise-os e tomem decisões que melhorem os processos. Mineração de processos foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Mineração de processos destaques para a versão Washington DC

- Introdução ao Project Builder
- Novos detectores de descoberta automatizados introduzidos

- Aprimoramentos da página Resumo e informações
- Aprimoramentos do gráfico de mineração de processos
- Resumo de mineração introduzido

Para obter mais informações, consulte [Process Mining](#) .

Novidades da versão Washington DC

Introdução ao Project Builder

Crie e exiba a configuração do projeto por meio de uma configuração abrangente do Project Builder que divide toda a configuração do projeto em seções bem definidas e fornece informações contextuais que atuam como um guia.

Crie projetos usando modelos semelhantes ao objetivo ou processo que você está analisando para adicionar automaticamente os detalhes básicos e facilitar o processo.

Novos detectores de descoberta automatizados introduzidos

Observe os seguintes novos detectores de descoberta automatizados:

- **Padrões de repetição:** detecta sequências de etapas repetidas desnecessárias.
- **Duração extrema:** identifica valores atípicos para analisar registros que estão fora do intervalo típico de tempo para fazer a transição de uma etapa para outra.
- **Repetição extrema:** identifica valores atípicos para analisar registros que estão fora do intervalo típico de repetições na mesma etapa.
- **Duração lenta:** identifica situações em que um cluster de registros tem durações semelhantes e uma duração média maior em comparação com outros grupos de registros. Este detector também oferece um detalhamento da significância do cluster identificado, fornecendo mais informações sobre a causa raiz.

Summary and Insights dashboard

- Capacidade de capturar e compartilhar anotações relacionadas a oportunidades de melhoria diretamente. As anotações têm informações contextuais preenchidas previamente, incluindo um marcador que se refere a uma oportunidade de melhoria para compartilhamento rápido.
- Exiba todas as ações realizadas em oportunidades de melhoria, como anotações, CIMs, solicitações de automação e conjuntos de filtros salvos.
- Em um painel de métricas de projeto focado, rastreia a eficiência de um projeto (duração média da conclusão) ao longo do tempo por meio de uma linha de tendência e a distribuição de registros em relação ao tempo necessário para a conclusão do processo por meio de um histograma.

Aprimoramentos do gráfico de mineração de processos

- Em um nó específico, exiba as estatísticas de todos os registros que chegam de uma fase anterior e de todos os registros que vão para a próxima fase, o que permite identificar a entrada e a saída imediatas de registros sem precisar ajustar o arco e os controles deslizantes de nó em um grande gráfico.

Painel de mineração de processos

Exiba a análise da entrada e saída de registros (trabalho) transformando um gráfico em um diagrama de estrela de nó para um nó separadamente ou em uma exibição combinada. Você pode seguir os filtros no painel em que ele está configurado. Os filtros de transição são habilitados no painel para detalhar ainda mais um gargalo específico no gráfico.

Capacidade de definir o status do projeto como Rascunho, Publicado e Descontinuado

Gerencie o status do seu projeto para obter uma melhor estratégia de limpeza de dados, acompanhando os estados do projeto. Os projetos são desativados automaticamente com base na inatividade, a menos que você escolha de outra forma.

Resumo de mineração introduzido

Após a mineração, exiba um resumo que serve como uma ferramenta valiosa para analisar e entender as falhas de mineração, que podem incluir as definições que terminaram com erros, não corresponderam aos critérios da regra ou estavam fora do escopo do projeto.

Introdução de referência com pontos na definição de atividade

Aumentou o escopo da análise de gráfico de processo habilitando campos de referência com pontos como uma definição de atividade para que você possa analisar o status de um campo referenciado específico quando ocorrer uma mudança no processo.

Introduzido o agrupamento de várias atividades que mudou

Atualize automaticamente os valores dos campos dependentes de um campo que foi alterado em um projeto definindo a atividade composta para o projeto. Esta funcionalidade significa que você não precisa mais atualizar os campos manualmente.

Capacidade de minerar dados arquivados

Aplique a mineração de processos em tabelas de dados arquivadas que geralmente são movidas da tabela principal (ativa) para habilitar o desempenho da consulta para dados enormes.

Informações de ativação

Mineração de processos está disponível com a ativação do plug-in sn_po.

Notas de versão da Análise da experiência do usuário

A aplicação ServiceNow® Análise da experiência do usuário permite que você entenda as experiências móveis e da Web do usuário, visualizando suas métricas e interações por meio de um painel interativo. Análise da experiência do usuário foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Análise da experiência do usuário destaques para a versão Washington DC

- Os usuários podem exibir os funis criados no painel Análise da experiência do usuário
- integração com Platform Analytics

Para obter mais informações, consulte [Usage Insights old landing page](#).

Informações importantes para atualizar Análise da experiência do usuário para Washington DC

- Os usuários podem recusar o acompanhamento básico.
- Uma visualização de dados de funil está disponível para fontes de dados Análise da experiência do usuário.

Novidades da versão Washington DC

Platform Analytics integração

Recursos de consulta aprimorados para integração Platform Analytics

Componente de UIB de funis

Permita que os usuários exibam funis criados no painel Análise da experiência do usuário.

Alterado nesta versão

Rastreamento básico

O acompanhamento básico é desabilitado quando o usuário recusa.

Removido nesta versão

A API da Análise da experiência do usuário versão 2.1.4 foi retirada da loja.

Informações de ativação

Análise da experiência do usuário é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Requisitos do navegador

Para otimizar seu Análise da experiência do usuário, use um navegador Google Chrome ou Apple Safari.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Service Portal

ServiceNow® Portal de serviços é uma estrutura de portal que permite aos administradores criar experiências de autoatendimento que são amigáveis para a web e dispositivos móveis. Você pode monitorar métricas para suas instâncias. Veja as jornadas do usuário usando o painel Análise da experiência do usuário e as ferramentas de relatório.

Mobile Agent

Use o ServiceNow® Mobile Agent para atualizar registros, coordenar com colegas de trabalho, rastrear sua localização e trabalhar sem conexão com a Internet usando seu dispositivo móvel.

Virtual Agent

ServiceNow® Virtual Agent fornece a seus funcionários e clientes uma interface de mensagens amigável com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial. Exiba e acesse Virtual Agent análises e o painel [Virtual Agent de Análise da experiência do usuário.

Notas de versão Public Sector Digital Services

A aplicação ServiceNow® Public Sector Digital Services permite que as agências governamentais forneçam aos cidadãos, empresas e outras agências serviços importantes, como registros públicos, licenças, permissões e serviços sociais. Public Sector Digital Services foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Public Sector Digital Services destaques para a versão Washington DC

- Crie uma cópia de um documento de licença ou permissão emitido a partir de um modal no playbook sem precisar usar software de terceiros.
- Permita que os constituintes preparem aplicações em nome de outras pessoas usando um proxy de aplicação no Portal de serviços de governança e no Playbook para licenças e permissões.
- Associe várias partes a uma aplicação de licença e permissão adicionando contatos adicionais a uma solicitação.
- Exiba um total de execução de todos os itens de linha de taxa associados a uma solicitação de licença ou permissão com o cartão Resumo da taxa.
- Solicite inspeções adicionais diretamente do playbook para que os candidatos possam fazer as mudanças necessárias para serem aprovados em uma inspeção.

Consulte [Public Sector Digital Services](#) para obter mais informações.

Importante:

Public Sector Digital Services está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Public Sector Digital Services para Washington DC

Após a atualização, determinados menus do setor público e itens de menu no Espaço configurável do CSM serão revertidos para seus nomes de rótulo CSM originais. Você pode rotular novamente esses itens para uso do setor público atualizando as categorias de lista de UX para o cliente e as organizações de serviço. Para obter mais detalhes sobre como rotular novamente, navegue até **Todos > Serviço do constituinte > Administração > Configuração assistida** e selecione **Espaço configurável para Public Sector Digital Services > Personalize os rótulos do espaço manualmente..**

Novidades da versão Washington DC

Enviar uma aplicação de licença e permissão em nome de outra pessoa

Prepare aplicações de licença e permissão em nome de outras pessoas com o recurso de proxy de aplicação. Os constituintes ou contatos comerciais podem atuar como representantes autorizados para pesquisar beneficiários ou outras partes relacionadas (somente usuários registrados) e vinculá-los à aplicação em andamento. Os agentes podem criar e processar aplicações que foram iniciadas por representantes autorizados e também podem vincular outros usuários registrados ao caso.

Criar uma cópia digital de uma licença e permissão no Playbook para licenças e permissões

Crie uma cópia digital de uma licença ou permissão emitida diretamente no Playbook para licenças e permissões e anexe-a a um registro de item recebido para que possa ser impressa, enviada por e-mail e compartilhada com o solicitante.

Enviar solicitações de licença e permissão usando o Virtual Agent

Permita que constituintes e proprietários de negócios enviem solicitações de licença e permissão usando um tópico de conversa de solicitação de licença ou permissão pré-criado Virtual Agent que é executado em canais de bate-papo e mensagens compatíveis, incluindo Engagement Messenger.

Solicitar inspeções adicionais necessárias para uma solicitação de licença ou permissão no Playbook para licenças e permissões

Permita que os agentes solicitem inspeções adicionais depois de revisar as descobertas de uma inspeção inicial para que o candidato possa fazer as mudanças necessárias para passar na inspeção e receber uma licença ou permissão. Os agentes podem registrar as descobertas de cada rodada de inspeções com uma atividade Registrar descobertas no Playbook para licenças e permissões.

Mudanças na IU

Associar várias partes a uma única aplicação no Playbook para licenças e permissões

Os constituintes podem adicionar vários contatos comerciais a um caso de licença ou permissão usando o campo Partes relacionadas adicionais no Portal de serviços de governança. Os agentes podem adicionar vários contatos comerciais a um caso de licença ou permissão diretamente do espaço Playbook para licenças e permissões com a atividade do playbook Adicionar partes relacionadas na fase de admissão.

Aprimoramentos de IU para o fluxo de trabalho de aprovação no Playbook para licenças e permissões

O fluxo de trabalho da atividade Propor decisão em Playbook para licenças e permissões foi simplificado para permitir uma melhor colaboração do agente e fornecer uma experiência mais intuitiva para os agentes que decidem se devem conceder uma licença ou permissão.

Widget de resumo de taxa aprimorado no Portal de serviços de governança e Playbook para licenças e permissões

Permita que os constituintes exibam os totais de execução de todos os itens de linha de taxa com o widget de resumo de taxa atualizado no Portal de serviços de governança. O widget de resumo da taxa descreve a taxa básica, todos os custos adicionais detalhados (dependendo das opções selecionadas) e a taxa total de uma solicitação de licença ou permissão. Os agentes também podem usar o widget de resumo de taxa aprimorado para exibir o detalhamento da taxa ao propor uma taxa no espaço Playbook para licenças e permissões.

Aprimoramentos de design para as atividades Carregar documentos e Taxa de revisão no Playbook para licenças e permissões

As atividades Carregar documentos e Revisar taxa em Playbook para licenças e permissões são atualizadas para notificar os agentes quando o caso deles é bloqueado por uma ação constituinte pendente em uma tarefa de caso, como carregar um arquivo com mais informações ou revisar taxas propostas. As tarefas de caso são exibidas como um cartão somente leitura em vez de um campo.

Informações de ativação

Instale Public Sector Digital Services aplicações solicitando-as ao ServiceNow Store. Para obter detalhes sobre como instalar as aplicações, consulte [Configuring Public Sector Digital Services](#) . 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](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Customer Service Management

A aplicação ServiceNow® Customer Service Management permite que as organizações de atendimento ao cliente e as operações de serviço colaborem e resolvam os problemas do cliente.

CSM Configurable Workspace

A aplicação Espaço configurável do CSM fornece aos agentes do governo as ferramentas necessárias para pesquisar informações, responder a perguntas do público e resolver casos.

Notas de versão Gestão de vendas e pedidos

ServiceNow® Gestão de vendas e pedidos é um conjunto de aplicações e recursos novos e atualizados na versão Washington DC. Essas aplicações permitem que você gerencie o ciclo de vida de vendas do produto em sua organização, incluindo oportunidades de pré-venda, geração de cotação de vendas, captura de pedido, execução de pedido e compromisso pós-venda.

i Nota:

Gestão de vendas e pedidos inclui fluxos de trabalho para Customer Lifecycle Operations (Gestão de ciclo de vida do cliente) e Contratos e direitos do cliente. Para obter detalhes sobre esses recursos na versão Washington DC, consulte o [Data Management para CSM notas de versão](#) e o [Notas de versão Contratos e direitos do cliente](#) nas notas de versão Customer Service Management (CSM).

Notas de versão Gestão de oportunidades

A aplicação ServiceNow® Gestão de oportunidades permite que seus agentes de vendas e executivos de contas criem e gerenciem oportunidades. Essas oportunidades identificam e rastreiam possíveis vendas com base nas necessidades identificadas do cliente. Gestão de oportunidades é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Gestão de oportunidades destaques para a versão Washington DC

- Capture as necessidades e os requisitos do cliente por meio de questionários de análise de necessidades para gerar recomendações de produtos.
- Crie oportunidades na plataforma ServiceNow ou traga dados de oportunidade de outros sistemas de terceiros.
- Converta oportunidades em cotações de vendas com facilidade.

Para obter mais informações, consulte [Opportunity Management](#).

i Importante:

Gestão de oportunidades está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Gestão de oportunidades recursos

[Análise de necessidades de oportunidade](#)

Responda a questionários que orientam você em uma série de perguntas que fornecem recomendações de produtos para um cliente.

[Criação de oportunidade](#)

Crie cabeçalhos e linhas de oportunidade para produtos recomendados.

[Quadros Kanban](#)

Monitore o status das oportunidades usando uma exibição Kanban que mostra as oportunidades planejadas, em andamento ou concluídas.

[Gerando cotações de oportunidades](#)

Converta oportunidades em cotações de vendas se você estiver usando a aplicação ServiceNow Gestão de orçamentos.

Informações de ativação

Instale Gestão de oportunidades solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para

obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Customer Service Management

A aplicação Gestão de oportunidades usa o modelo de dados de conta ServiceNow® Customer Service Management, consumidor e inventário de produtos. Os agentes de atendimento ao cliente têm visibilidade total das oportunidades que foram criadas usando Gestão de oportunidades.

Quote Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de orçamentos permite que seus agentes de vendas gerem e gerenciem cotações de vendas para seus clientes. Você pode converter facilmente oportunidades de vendas em cotações quando o cliente estiver pronto.

Product Catalog Management

O recurso [Gestão de catálogo de produtos em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de catálogo criem catálogos de produtos com categorias que permitem que os agentes naveguem facilmente e encontrem produtos e serviços para adicionar oportunidades.

Pricing Management

O recurso [Pricing Management em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de preços definam preços para produtos e serviços que são usados nas várias aplicações Gestão de vendas e pedidos.

Notas de versão Gestão de orçamentos

A aplicação ServiceNow® Gestão de orçamentos permite que seus agentes de vendas gerem e gerenciem cotações de vendas para seus clientes. Gestão de orçamentos é uma nova aplicação na versão Washington DC.

Gestão de orçamentos destaques para a versão Washington DC

- Crie cotações de vendas selecionando e configurando ofertas de produtos de catálogos de produtos com preços associados.
- Crie várias revisões de uma cotação para rastrear as mudanças dos clientes.
- Ajuste o preço em uma cotação para ajudar a impulsionar as vendas.
- Converta cotações em pedidos de vendas com facilidade.

Para obter mais informações, consulte [Quote Management](#) e [Sales and Order Management](#).

Gestão de orçamentos recursos

Criação de cotação

Crie cotações de vendas, que são ofertas formais de produtos ou serviços que um cliente deseja comprar. Ao criar uma cotação, os agentes de vendas podem configurar opções de produto e ajustar o preço usando o configurador de produtos.

Revisões de cotação

Gere e apresente várias versões de uma cotação para refletir mudanças nos requisitos ou preferências do cliente. Os agentes podem revisar as revisões para rastrear o histórico de cotações.

Gerando pedidos a partir de cotações [↗](#)

Converta cotações ativas em pedidos de produtos após a aprovação do cliente.

Using Quote Management [↗](#)

Adicione listas relacionadas a cotações e oportunidades a uma tabela de conta de cliente. Para obter detalhes, consulte a [tabela Adicionar lista relacionada de cotação e oportunidade a uma conta de cliente \[KB1635146\]](#) [↗](#).

Informações de ativação

Instale Gestão de orçamentos solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador](#) [↗](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Customer Service Management [↗](#)

A aplicação Gestão de orçamentos usa o modelo de dados de conta ServiceNow® Customer Service Management, consumidor e inventário de produtos. Os agentes de atendimento ao cliente têm visibilidade total das cotações criadas usando Gestão de orçamentos.

Gestão de oportunidades [↗](#)

A aplicação ServiceNow® Gestão de oportunidades fornece aos agentes de vendas e executivos de contas recomendações de produtos para os clientes com base em uma análise de necessidades. Você pode converter facilmente oportunidades de vendas em cotações quando o cliente estiver pronto.

Product Catalog Management [↗](#)

O recurso [Gestão de catálogo de produtos em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de catálogo criem catálogos de produtos com preços que permitem que os agentes localizem e adicionem produtos e serviços às cotações de vendas.

Pricing Management [↗](#)

O recurso [Pricing Management em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de preço definam preços para produtos e serviços que são usados em cotações. Os administradores de preços também definem os controles que permitem que seus agentes de vendas ajustem o preço de ofertas de produtos complexos em cotações.

Gestão de pedidos [↗](#)

Os agentes de pedido e execução podem usar ServiceNow® Gestão de pedidos para atender aos pedidos do cliente criados a partir da aplicação Gestão de orçamentos.

Notas de versão Gestão de pedidos

A aplicação ServiceNow® Gestão de pedidos permite capturar, gerenciar e atender a pedidos de clientes corporativos. Gestão de pedidos foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Gestão de pedidos destaques para a versão Washington DC

- Rastreie o status de pedidos de domínio e tarefas de pedido em um local central usando a exibição da linha do tempo do pedido.
- Evite falhas de pedido capturando pedidos e aprimorando-os com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido e acionando fluxos de trabalho que criam tarefas de aprimoramento para pedidos aplicáveis e itens de linha do pedido.

Para obter mais informações, consulte [Order Management](#) .

Importante:

Gestão de pedidos está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Gestão de pedidos para Washington DC

Novos recursos introduzidos nesta versão Washington DC não são compatíveis com versões anteriores de Gestão de pedidos.

Novidades da versão Washington DC

Exibição da linha do tempo do pedido

Exiba linhas do tempo do gráfico de Gantt que descrevem o status dos pedidos de domínio e das tarefas de pedido, mostrando as dependências entre as tarefas de pedido e identificando as tarefas que estão em risco.

Navegação do catálogo de produtos e configurador de produtos

Explore o catálogo de produtos por SKU ou código de produto para encontrar ofertas de produtos rapidamente. Os agentes também podem usar o configurador de produto, uma interface simplificada para configurar pedidos personalizados com preços.

Alterado nesta versão

Experiência de captura de pedido aprimorada com etapas de aprimoramento de pedido

Após a captura do pedido, permita que os agentes aprimorem os pedidos com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido para evitar falhas. Este processo de aprimoramento aciona fluxos de trabalho que criam as tarefas de pedido relacionadas ao aprimoramento para pedidos e itens de linha de pedido aplicáveis.

Descontinuações

A partir da versão Vancouver, o Gestão de pedidos for Customer Service Management está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#)  na Base de conhecimento do Now Support.

Informações de ativação

Instale Gestão de pedidos solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Configuration Management Database (CMDB)

A aplicação Gestão de pedidos cria os ICs necessários (itens de configuração) e instala itens base para os serviços e recursos que são entregues aos clientes. Ele permite a garantia de que o serviço começa quando um pedido é atendido.

Customer Service Management

A aplicação Gestão de pedidos usa o modelo de dados de conta ServiceNow® Customer Service Management, consumidor e inventário de produtos. Os agentes de atendimento ao cliente têm visibilidade total dos produtos e serviços que foram entregues aos clientes usando Gestão de pedidos.

Gestão do Catálogo de produtos

O recurso [Gestão de catálogo de produtos em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de catálogo criem catálogos de produtos que os agentes usam para encontrar e adicionar produtos e serviços aos pedidos.

Pricing Management

O recurso [Pricing Management em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de preço definam preços para produtos e serviços que são usados em pedidos. Os administradores de preços também definem os controles que permitem que os agentes de vendas ajustem o preço do produto nos pedidos.

Gestão de orçamentos

A aplicação ServiceNow® Gestão de orçamentos permite que seus agentes de vendas e executivos de contas gerem e gerenciem cotações de vendas para seus clientes. Você pode converter cotações de vendas em pedidos quando o cliente estiver pronto.

Flow Designer

Flow Designer Os componentes do permitem que você invoque fluxos ou subfluxos projetados como parte de um fluxo de trabalho, como fluxos de trabalho de orquestração. Os componentes também permitem que você encontre a saída ou o status de execução dos fluxos ou subfluxos.

Customer Service Management com Field Service Management

O Atendimento ao cliente com o plug-in Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) integra as aplicações Gestão de serviços de campo e ServiceNow® Customer Service Management para permitir que você exiba informações de conta e contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo.

Notas de versão Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

A aplicação ServiceNow® Order Management for Telecommunications, Media, and Technology inclui a aplicação ServiceNow® Gestão de pedidos e as implementações ServiceNow das APIs do Telemangement Forum (TMF) para produtos e serviços de comunicação. A aplicação Order Management for Telecommunications, Media, and Technology foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Order Management for Telecommunications, Media, and Technology destaques para a versão Washington DC

- Rastreie o status de pedidos de domínio e tarefas de pedido em um local central usando a exibição da linha do tempo do pedido.
- Evite falhas de pedido capturando pedidos e aprimorando-os com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido e acionando fluxos de trabalho que criam tarefas de aprimoramento para pedidos aplicáveis e itens de linha do pedido.
- Crie pedidos do consumidor usando APIs de ordem de serviço e produto e atenda-os em Order Management for Telecommunications, Media, and Technology.

Para obter mais informações, consulte [Order Management](#) .

i Importante:

Gestão de pedidos está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Order Management for Telecommunications, Media, and Technology para Washington DC

Novos recursos introduzidos nesta versão Washington DC não são compatíveis com versões anteriores de Order Management for Telecommunications, Media, and Technology.

Começando com a versão Washington DC, as **Cobranças Recorrentes Mensais** (MRC) e as **Cobranças Não Recorrentes** (NRC) definidas para ofertas de produto e características de atributo de produto são armazenadas no modelo de dados de Preço em listas de preços e linhas de lista de preços, em vez da Oferta de Produto modelo de dados. Se você quiser atualizar suas informações de preço para usar listas de preços após a atualização para Washington DC, consulte o [artigo Plug-in de gestão de preços \(com.sn_csm_pricing\)](#) para clientes de telecomunicações, mídia e tecnologia que estão atualizando para Washington [KB1585863] na Base de conhecimento do Now Support .

Depois de atualizar para a versão Washington DC, um script de correção é executado automaticamente para desativar determinados registros da lista de telecomunicações que não são mais necessários para retomar a captura de uma ordem inacabada. Para obter mais informações sobre esses registros e usar o processo de captura de pedido anterior, se necessário, consulte o artigo Descontinuando a [lista de telecomunicações para captura de pedido](#) [KB1586538] na Base de conhecimento do Now Support.

Depois de atualizar para o Washington DC, revise as soluções alternativas de reconfiguração para trabalhar em novos pedidos de mudança ou pedidos com ações de desconexão, suspensão ou retomada enquanto estiver usando o configurador de produto. Para obter detalhes, consulte o artigo [Problemas de reconfiguração de linha de pedido em Washington ao usar a IU de captura de pedido](#) [KB1585976] na Base de conhecimento do Now Support.

Novidades da versão Washington DC

[Exibição da linha do tempo do pedido](#)

Exiba linhas do tempo do gráfico de Gantt exibindo o status do pedido de pedidos de domínio e tarefas de pedido, mostrando dependências entre tarefas de pedido e identificando tarefas que estão em risco.

[Navegação do catálogo de produtos e configurador de produtos](#)

Tradução automática

Explore o catálogo de produtos por SKU ou código de produto para encontrar ofertas de produtos. Os agentes também podem usar o configurador de produto, uma interface simplificada para configurar pedidos personalizados com preços.

Mudar versões de especificação do produto

Atualize as especificações do produto quando as especificações forem alteradas ou atualizadas. Esses recursos permitem que os administradores de produto atualizem os registros de inventário do produto quando houver mudanças nas especificações do produto.

Atualizar custos e margens de oferta de produto usando livros de custos

Exiba e atualize o custo unitário, a margem e os percentuais de margem para cada oferta de produto em um pedido. Este recurso fornece aos agentes informações de custo e margem para ajudar a negociar preços com os clientes.

Alterado nesta versão

Experiência de captura de pedido aprimorada com tarefas de aprimoramento de pedido

Após a captura do pedido, permita que os agentes aprimorem os pedidos com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido para evitar falhas. Este processo de aprimoramento aciona fluxos de trabalho que criam as tarefas de pedido relacionadas ao aprimoramento para pedidos e itens de linha de pedido aplicáveis.

Cobranças mensais recorrentes e não recorrentes

Começando com a versão [Washington DC, Gestão de pedidos usa o modelo de dados de preço em vez do modelo de dados de oferta de produto para armazenar cobranças de preço em listas de preços e linhas de lista de preços. Com esta mudança, agora você pode especificar uma **Cobrança Recorrente Mensal** (MRC) ou uma **Cobrança Não Recorrente** (NRC) para um produto ou linha de pedido, mas não ambos.

Aprimoramentos do ServiceNow APIs do TMF

As seguintes ServiceNow APIs do TMF foram atualizadas para oferecer suporte a pedidos do consumidor que podem ser atendidos em Order Management for Telecommunications, Media, and Technology:

- API aberta de pedido de produto (TMF622)
- API de abertura de ordem de serviço (TMF641)
- API em aberto do inventário de produtos (TMF637)
- API aberta de qualificação de serviço técnico (TMF645)

Informações de ativação

Instale Order Management for Telecommunications, Media, and Technology solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Requisitos do navegador

ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em [Suporte ao navegador](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Configuration Management Database (CMDB)

A aplicação Gestão de pedidos cria os itens de configuração (ICs) necessários e instala os itens base para os serviços e recursos que são entregues aos clientes. Ele permite a garantia de que o serviço começa quando um pedido é atendido.

Service Exchange

Se você tiver uma assinatura Gestão de serviços de telecomunicações, poderá usar as aplicações ServiceNow® Service Bridge para permitir que provedores e clientes se conectem e rastreiem serviços diretamente entre instâncias sem a necessidade de configurar e manter integrações personalizadas.

Customer Service Management

A aplicação Gestão de pedidos usa o modelo de dados de conta ServiceNow® Customer Service Management, consumidor e inventário de produtos. Os agentes de atendimento ao cliente têm visibilidade total dos produtos e serviços que foram entregues aos clientes usando Gestão de pedidos.

Gestão do Catálogo de produtos

O recurso [Gestão de catálogo de produtos em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de catálogo criem catálogos de produtos que os agentes usam para encontrar e adicionar produtos e serviços aos pedidos.

Pricing Management

O recurso [Pricing Management em Gestão de vendas e pedidos permite que os administradores de preço definam preços para produtos e serviços que são usados em pedidos. Os administradores de preços também definem os controles que permitem que os agentes de vendas ajustem o preço do produto nos pedidos.

Gestão de orçamentos

A aplicação ServiceNow® Gestão de orçamentos permite que seus agentes de vendas e executivos de contas gerem e gerenciem cotações de vendas para seus clientes. Você pode converter cotações de vendas em pedidos quando o cliente estiver pronto.

Flow Designer

Flow Designer Os componentes do permitem que você invoque fluxos ou subfluxos projetados como parte de um fluxo de trabalho, como fluxos de trabalho de orquestração. Os componentes também permitem que você encontre a saída ou o status de execução dos fluxos ou subfluxos.

Customer Service Management com Field Service Management

O Atendimento ao cliente com o plug-in Field Service Management (com.snc.csm_fsm_integration) integra as aplicações Gestão de serviços de campo e ServiceNow® Customer Service Management para permitir que você exiba informações da conta e informações de contato em ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço na aplicação Gestão de serviços de campo.

Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management notas de versão

As aplicações [Gestão de vendas e pedidos incluem recursos Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management para criar e gerenciar as ofertas de produtos, catálogos e preços usados em sua organização. Seus agentes de vendas e pedidos usam esses recursos ao criar oportunidades de vendas, cotações, contratos e direitos, bem como capturar pedidos. Esses recursos básicos foram aprimorados e atualizados na versão Washington DC.

Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management destaques para a versão Washington DC

- Crie catálogos comerciais com ofertas de produtos que sejam entidades vendáveis com preço associado.
- Forneça aos agentes uma interface que simplifica a configuração e o preço de cotações de vendas e pedidos de produtos.
- Suporte a preços baseados em conta, o que permite criar listas de preços para contas de clientes selecionadas.
- Controle o preço de ofertas de produtos complexos, incluindo preços baseados em atributos de produto e não produto, usando matrizes de preço.

Para obter mais informações, consulte [Product Catalog Management](#) e [Pricing Management](#).

Recursos Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management

Catálogos de produtos

Defina pacotes de produtos simples e configuráveis que tenham hierarquias de oferta de produtos e preços associados em catálogos de produtos, atributos de produtos e imagens de produtos. Use as categorias do catálogo de produtos para organizar as ofertas de produtos em catálogos.

Interface do Catálogo de produtos

Navegue pelos catálogos para encontrar produtos por categorias ou pesquise produtos nos catálogos por SKU, nome ou códigos de produto do setor.

Ofertas de direito

Crie ofertas de direito, além de ofertas de produto. Defina vários subtipos de direito, como Garantia, Garantia estendida, Licença ou Assinatura. Você também pode configurar ofertas de direito que resultam em contratos de serviço.

Product configurator

Configure cotações de vendas e pedidos usando o configurador de produto, que fornece uma interface intuitiva para selecionar atributos de produto solicitados pelo cliente. Ele calcula automaticamente os preços conforme os agentes selecionam as opções de pedido. Os administradores do catálogo de produtos podem definir regras que controlam a edição e a visibilidade das opções de configuração exibidas na interface, dependendo do estado da configuração da oferta de produto.

Precisa de modelos

Crie modelos com questionários que os agentes usam para determinar as necessidades de produto do cliente e obter recomendações de produto apropriadas para oportunidades de vendas.

Seleção de lista de preços para cotações e pedidos

Use uma lista de preços padrão com base na moeda ou defina uma lista de preços padrão com base na conta do cliente para habilitar preços pré-estabelecidos para determinados clientes.

Extensões de preço

Substitua as listas de preços padrão e use listas de preços externas acessadas por meio de pontos de extensão.

Matrizes de preços

Permita que os administradores de preços criem estratégias de preços baseadas em atributos usando tabelas de decisão que controlam as condições de atributo aplicadas.

Informações de ativação

Os recursos Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management estão incluídos em cada aplicação da loja Gestão de vendas e pedidos e não precisam de ativação.

Notas de versão Security Operations

Security Operations tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Security Incident Response

A aplicação ServiceNow® Security Incident Response (SIR) ajuda sua organização a conectar as equipes de segurança e de TI, responder com mais rapidez e eficiência às ameaças e exibir a postura de segurança da sua organização. Security Incident Response foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Security Incident Response destaques para a versão Washington DC

- Faça chamadas em conferência, incluindo membros da equipe, clientes e outras partes interessadas para resolver problemas do cliente.
- Capture informações de MTTR (Tempo médio de reparo) por meio de métricas de uso e definição para incidentes de segurança.
- Monitore as solicitações de verificação e relate incidentes de segurança como um evento de risco para a equipe de Gestão de riscos do Espaço de resposta a incidentes de segurança.
- Crie um caso de atendimento ao cliente para o incidente de segurança diretamente do Espaço de resposta a incidentes de segurança, que será rastreado pela equipe do Customer Service Management (CSM).
- VirusTotal A integração do é fornecida com uma opção para enviar URLs como hashes para pesquisa de ameaças, para proteger a privacidade dos usuários na integração.

i Importante:

Security Incident Response está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Major Security Incident Management [↗](#)

Colabore com seus clientes e colegas de trabalho por meio de uma chamada em conferência para resolver problemas do cliente por meio de Microsoft Teams, Zoom ou Webex. Você também pode capturar informações de bate-papo pós-chamada, gravações e participantes.

Flow-based Playbooks [↗](#)

Faça a transição mais facilmente de playbooks manuais ou não documentados para playbooks automatizados e repetíveis usando Flow Designer. Security Incident Response agora é compatível com os seguintes novos playbooks:

- [Playbook for Office 365 - Malicious File Detected](#) [↗](#)
- [Playbook for Repeat Detection](#) [↗](#)
- [Playbook for Spoofed Emails \(using the same Display name\)](#) [↗](#)
- [Playbook for Endpoint Detection](#) [↗](#)
- [Playbook for Possible Password Spray](#) [↗](#)
- [Playbook for T1003 - Detect Credential Dumping Tools](#) [↗](#)

- [Playbook for Email Domain Spoofing Detection](#)
- [Playbook for Typo Squatted Domain](#)
- [Playbook for Credential Sniffing](#)
- [Playbook for T1070 - Windows Events Logs Cleared](#)
- [Playbook for OSQuery of External Address in /etc/hosts file](#)
- [Playbook for User Deleting Bash History - Cloud](#)
- [Playbook for Successful VPN Attempts from the Service Accounts - Corp/Cloud](#)
- [Playbook for Attempted Access to Deactivated Accounts](#)
- [Playbook for T1003 - Defense Evasion - Mimikatz DCShadow](#)
- [Playbook for T1003 - Credential Dumping - Mimikatz DCSync](#)
- [Playbook for Okta User Login Failures from Multiple IPs](#)
- [Playbook for ModSec Brute force by IP Burst](#)

Manage post incident activities

Security Incident Response agora oferece suporte aos seguintes recursos:

- Métricas de uso e definição de incidentes de segurança para capturar MTTR (tempo médio de reparo).
- Habilite ou desabilite a geração de relatório de análise pós-incidente (PIR) para incidentes de segurança secundários.

Security Incident Response Workspace

Agora você pode executar as seguintes tarefas no Espaço de resposta a incidentes de segurança:

- Monitorar solicitações de verificação
- Relatar incidentes de segurança como um evento de risco, que será rastreado pela equipe de Gestão de riscos
- Crie um caso de atendimento ao cliente para o incidente de segurança, que será rastreado pela equipe de Customer Service Management (CSM)

Activate and configure the VirusTotal integration

Envie URLs como hashes para pesquisa de ameaças para proteger a privacidade dos usuários na integração.

Alterado nesta versão

Integração do Microsoft Azure Sentinel

- Quaisquer mudanças novas ou atualizadas feitas em Microsoft Azure Sentinel atualizarão automaticamente os respectivos dados de incidente SIR ao mapear os campos Microsoft Azure Sentinel. Para obter mais informações, consulte [Map the Microsoft Azure Sentinel incident fields](#).
- Extraia todos os incidentes do Azure Sentinel abertos e encerrados pelo período de até 6 meses. Para obter mais informações, consulte [Schedule the Microsoft Azure Sentinel incident retrieval](#).

Descontinuações

ServiceNow® Security Incident Response não é mais compatível com as seguintes integrações:

- Recorded Future
- Trusted Security Circles

Para obter mais informações sobre essas descontinuações, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento Now Support.

Informações de ativação

Instale Security Incident Response solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Vulnerability Response

Vulnerability Response faz parte do pacote de aplicações Security Operations. Juntos, esses aplicativos conectam a segurança ao seu departamento de TI, aumentam a velocidade e a eficiência de sua resposta e fornecem uma exibição definitiva de sua postura de segurança.

Threat Intelligence

A aplicação ServiceNow® Threat Intelligence permite que você encontre indicadores de comprometimento (IoC) e aprimore incidentes de segurança com dados de inteligência contra ameaças.

Security Operations common functionality

Quando qualquer um dos plug-ins das principais aplicações do Security Operations (Security Incident Response, Vulnerability Response, Threat Intelligence ou Configuration Compliance) é ativado, o plug-in Security Support Common é ativado.

Notas de versão Configuration Compliance

A aplicação ServiceNow® Configuration Compliance permite que você priorize e corrija as vulnerabilidades relacionadas à configuração mais críticas em seu ambiente de forma rápida e eficiente. A versão 14.11 de Configuration Compliance foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Configuration Compliance destaques para a versão Washington DC

- Resolva as lacunas de segurança em seus ambientes corporativos detectadas por meio da aplicação Security Posture Control, priorizando, atribuindo e resolvendo-as automaticamente com o fluxo de trabalho da aplicação Configuration Compliance. A aplicação Security Posture Control requer uma assinatura separada.
- Analise o impacto geral dos resultados de testes com visualizações de resumo de todos ou dos resultados de testes ativos pré-filtrados na nova página principal Vulnerability Manager Workspace.

Para obter mais informações, consulte [Configuration Compliance](#).

i Importante:

Configuration Compliance está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC**Analizando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace**

Obtenha um resumo geral dos resultados de testes ativos por meio da representação visual de classificações de risco, andamento de correção, cargas de trabalho de grupos de atribuição e registros em tarefas de correção na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Adquirir o resumo de um conjunto de resultados de testes usando filtros

Obtenha o resumo de um conjunto ativo de resultados de testes filtrando esses resultados de testes na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Exibição de registros em espaços ao clicar nos links em notificações por e-mail

Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário.

Notificações de falso-positivo e solicitações de exceção

Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança com falso-positivo e solicitações de exceção, definindo datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação.

Quick start tests para Configuration Compliance.

Após atualizações e implantações de novas aplicações ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Configuration Compliance ainda funciona. Se você personalizou Configuration Compliance, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Informações de ativação

Instale o Configuration Compliance solicitando-o ao ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Notas de versão Vulnerability Response contêiner

A aplicação ServiceNow® Vulnerability Response contêiner reúne segurança e TI para permitir que você corrija suas vulnerabilidades mais críticas com mais rapidez e eficiência. A versão v2.5 de Vulnerability Response contêiner foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

i Importante:

Vulnerability Response contêiner está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC**Analizando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace**

Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades ativas do contêiner por meio da representação visual de classificações de risco, andamento da correção, cargas de trabalho de grupos de atribuição e registros em tarefas de correção na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Adquirir o resumo de um conjunto de vulnerabilidades de contêiner usando filtros

Obtenha o resumo de um conjunto de vulnerabilidades de contêiner ativas filtrando essas vulnerabilidades na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Exibição de registros em espaços ao clicar em links em notificações por e-mail

Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário.

Notificações de falso-positivo e solicitações de exceção

Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança de falso-positivo e solicitações de exceção, definindo datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação.

Quick start tests para Vulnerability Response contêiner

Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Vulnerability Response contêiner funciona conforme o esperado. Se você personalizou Vulnerability Response contêiner, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Informações de ativação

Instale Vulnerability Response contêiner solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#)  para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) .

Notas de versão Application Vulnerability Response

A aplicação ServiceNow® Application Vulnerability Response reúne segurança e TI para permitir que você corrija suas vulnerabilidades mais críticas com mais rapidez e eficiência. Application Vulnerability Response está incluído como parte da aplicação Vulnerability Response. A versão v21.0 de Application Vulnerability Response foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Application Vulnerability Response destaques para a versão Washington DC

- Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades de aplicação ativas com visualizações de todas ou das vulnerabilidades de aplicação ativas pré-filtradas na guia Vulnerabilidades da aplicação na nova página principal Vulnerability Manager Workspace.
- Importe dados do Teste de segurança de aplicações interativo (IAST) e do Teste de segurança de aplicações dinâmico (DAST) com o Invincti Vulnerability Integration.

Consulte [Application Vulnerability Response](#)  para obter mais informações. para obter mais informações.

Importante:

Application Vulnerability Response está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Analisando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace

Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades ativas da aplicação por meio da representação visual de classificações de risco, andamento da correção, cargas de trabalho de grupos de atribuição e registros em tarefas de correção na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Adquirir o resumo de um conjunto de vulnerabilidades da aplicação usando filtros

Obtenha o resumo de um conjunto de vulnerabilidades de aplicação ativas filtrando essas vulnerabilidades na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Define Vulnerability Response email notifications

Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário.

Invicti Vulnerability Integration

Importe dados do Teste de segurança de aplicações interativo (IAST) e do Teste de segurança de aplicações dinâmico (DAST) com o Invicti Vulnerability Integration. Esses dados permitem determinar o impacto e a prioridade das falhas em seus aplicativos de software personalizados. Use as seguintes integrações do Invicti para aprimorar seus dados de vulnerabilidade:

- Aplicação da lista de aplicações Invicti - Importa aplicações que são verificadas pela Invicti.
- Integração da lista de verificação do Invicti - Importe dados sobre a data e a hora em que uma verificação foi executada.
- Integração de item vulnerável da aplicação Invicti - Importe dados de item vulnerável do Invicti.

Importar arquivos de lista de materiais de software (SBOM) com Veracode

Carregue arquivos SBOM no formato CycloneDx JSON com uma API Veracode dedicada. Identifique os componentes que você está usando em seus projetos de software e informações sobre seus lançamentos, versões e vulnerabilidades associadas. A integração gera SBOMs no formato CycloneDx JSON e os carrega em sua instância para análise. As aplicações de Lista de materiais de software são necessárias. Para obter mais informações, consulte [Aplicações da Lista de materiais de software da ServiceNow](#).

Software Bill of Materials

Os seguintes aprimoramentos foram feitos em aplicações compatíveis com o produto Software Bill of Materials (SBOM):

- Adição da validação de PURL para a integração OSV.dev. PURLs inválidos são ignorados durante o processamento do arquivo.
- Se disponíveis, as informações da versão fixa do OSV.dev serão exibidas em uma lista relacionada no registro AVIT.
- Os itens vulneráveis da aplicação (AVITs) do SBOM mostram informações do componente em exibições aprimoradas do espaço do SBOM.
- Regras de tarefa de correção desabilitadas para AVITs de SBOM no espaço de SBOM. Você pode editar regras para AVITs de SBOM no Vulnerability Manager Workspace em Vulnerability Response.
- O acesso expandido ao espaço SBOM permite que você exiba o inventário SBOM com a aplicação SBOM Core.

Reapplying CI Lookup rules in Application Vulnerability Response

Reaplicar as regras de pesquisa de item de configuração (IC) para atualizar os ICs existentes para aplicações verificadas e modelos de produto.

Criar tarefas de correção manualmente

Crie tarefas de correção (AVULs) manualmente para itens vulneráveis da aplicação (AVITs) a partir de registros de tarefa de correção na guia Configuração de grupo.

Notificações de falso-positivo e solicitações de exceção

Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança de falso-positivo e solicitações de exceção, definindo datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação.

Quick start tests para Application Vulnerability Response

Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Application Vulnerability Response funciona conforme o esperado. Se você personalizou Application Vulnerability Response, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Informações de ativação

Instale Application Vulnerability Response solicitando Vulnerability Response do ServiceNow Store. Application Vulnerability Response está incluído como parte da aplicação Vulnerability Response. 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](#) .

Vulnerability Response notas de versão de integrações

Integrações de terceiros com a aplicação ServiceNow® Vulnerability Response ajudam a aprimorar seus dados de vulnerabilidade. As aplicações ServiceNow e integrações de terceiros que são compatíveis com a aplicação Vulnerability Response foram aprimoradas e atualizadas na versão Washington DC.

Vulnerability Response destaques de integrações para a versão Washington DC

- Priorize e resolva vulnerabilidades com eficiência e aprimore sua estratégia geral de gestão de vulnerabilidades ingerindo informações cruciais sobre vulnerabilidades que são exploradas ativamente usando a integração Vulnerability Response com o catálogo de vulnerabilidades exploradas conhecidas (KEVs) da CISA. Essa integração também incorpora dados de EPSS do FIRST.org com foco em vulnerabilidades de software atualmente em exploração.
- Inclua o recém-introduzido campo **conhecido por ser usado em campanhas de ransomware** em Vulnerability Response do catálogo de vulnerabilidades conhecidas (KEVs) da Cybersecurity & Infrastructure Security Agency (CISA).

Para obter mais informações, consulte [Vulnerability Response integrations](#) .

Importante:

Integrações compatíveis com Vulnerability Response estão disponíveis no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Vulnerability Response para Washington DC

- Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação Vulnerability Response, bem como as aplicações de terceiros e ServiceNow que são compatíveis com a versão Washington DC, consulte o artigo [Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e Mudanças de esquema de versão \[KB0856498\]](#)  na Now Support Base de Conhecimento.
- Para obter informações sobre os novos recursos de Vulnerability Response, consulte [Notas de versão Vulnerability Response](#).

Novidades da versão Washington DC

Aproveite a pontuação do Sistema de pontuação de previsão de exploração (EPSS) para priorização de vulnerabilidade [🔗](#)

Enriqueça os dados de NVD em sua instância para priorizar e corrigir vulnerabilidades usando a integração Exploit Prediction Scoring System (EPSS) para importar os dados de EPSS relacionados a vulnerabilidades e exposições comuns (CVEs) de FIRST.org.

Ingerir conhecido por ser usado em campanhas de ransomware [🔗](#)

A partir da v21.0.5 de Vulnerability Response, um novo campo, **Conhecido por ser usado em campanhas de ransomware**, é ingerido do catálogo de Vulnerabilidades conhecidas (KEVs) da Cybersecurity & Infrastructure Security Agency (CISA).

Gerar soluções por Rapid7 InsightVM usando solution_id [🔗](#)

A partir da v21.0.5 de Vulnerability Response, há uma atualização no processo de criação de solução para Rapid7 InsightVM. Anteriormente, as soluções eram geradas com base nas informações fornecidas nos campos **solution_summary**, **solution_fixe** **solution_type**. No entanto, com esta atualização, Rapid7 InsightVM utiliza o solution_id enviado pelo scanner para criar soluções, mesmo se os campos solution_summary, solution_fix ou solution_type estiverem vazios.

Informações de ativação

Instale aplicações de integração de terceiros compatíveis para Vulnerability Response solicitando-as de ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [🔗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [🔗](#).

Notas de versão Vulnerability Response

A aplicação ServiceNow® Vulnerability Response reúne segurança e TI para permitir que você corrija suas vulnerabilidades mais críticas com mais rapidez e eficiência. A versão v21.0 de Vulnerability Response foi aprimorada e atualizada na versão Washington DC.

Vulnerability Response destaques para a versão Washington DC

- Manipule eventos de crise de vulnerabilidade por meio do fluxo de trabalho de gestão de crises de vulnerabilidade.
- Acesse as principais métricas de vulnerabilidades, configurações incorretas e incidentes de segurança com parâmetros de comparação globais e do setor por meio do monitoramento de nível executivo de riscos e iniciativas de segurança cibernética e defina metas por meio de um novo painel executivo de segurança cibernética.
- Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades com visualizações de todas ou das vulnerabilidades ativas pré-filtradas na nova página principal Vulnerability Manager Workspace.
- Personalize questionários para solicitações de exceção para um conjunto específico de vulnerabilidades.
- Importe o formato CSAF (Common Security Advisory Framework) por meio da importação de arquivos XML/JSON e mapeie as soluções com as vulnerabilidades relacionadas.

Para obter mais informações, consulte [Vulnerability Crisis Management](#) [🔗](#).

i Importante:

O Vulnerability Emergency Response está disponível na versão ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Configuração de questionário para solicitações de exceção com base em condição

Configure questionários com base nas condições das solicitações de exceção.

Exibição de registros em espaços ao clicar nos links em notificações por e-mail

Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário.

Analisando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace

Exiba um resumo geral das vulnerabilidades ativas por meio da representação visual de classificações de risco, andamento da correção, cargas de trabalho do grupo de atribuição e registros em tarefas de correção.

Adquirir o resumo de um conjunto de vulnerabilidades usando filtros

Exiba um resumo de um conjunto de vulnerabilidades ativas filtrando essas vulnerabilidades na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Como associar controles de compensação a um CVE e TPE para redução de risco no Vulnerability Manager Workspace

Associe controles de compensação relevantes a uma entrada de vulnerabilidade comum (CVE) e uma entrada de terceiros (TPE), que podem ser usadas para reduzir o risco no Vulnerability Manager Workspace.

Desabilitar ou habilitar solicitações de redução de risco para as vulnerabilidades relacionadas a um CVE ou TPE no Vulnerability Manager Workspace

Habilite ou desabilite solicitações de redução de risco para vulnerabilidades relacionadas a um CVE ou TPE no Vulnerability Manager Workspace.

Usando a edição em massa no Vulnerability Manager Workspace

Você pode executar as seguintes tarefas em vários itens vulneráveis de host e tarefas de correção simultaneamente no Vulnerability Manager Workspace:

- Atualizar o estado dos itens vulneráveis
- Atualizar solução preferencial para itens vulneráveis
- Atribuir registros a um proprietário de correção ou grupo de atribuição para correção
- Remover atribuições de itens vulneráveis

Recebimento de notificações sobre falso-positivo e solicitações de exceção

Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança de falso-positivo e solicitações de exceção, definindo datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação.

Vulnerability Crisis Management

Exibir carimbos de data/hora para ver a última avaliação dos eventos. A guia **Avaliação** no espaço de trabalho fica visível somente quando as novas avaliações são criadas. Exiba o link para os incidentes de segurança graves no Vulnerability Manager Workspace para itens vulneráveis.

CISA Known Exploit Vulnerability (KEV) Integration

Importe o formato CSAF (Common Security Advisory Framework) por meio de importação de arquivos XML/JSON, chamadas de API ou avisos e mapeie as soluções com as vulnerabilidades relacionadas.

Cybersecurity Executive Dashboard

Acesse uma exibição unificada do cenário de segurança da sua organização por meio do painel executivo de segurança cibernética, que consolida dados de vários produtos de dentro do pacote ServiceNow Security Operations.

Quick start tests para Vulnerability Response.

Após atualizações e implantações de novas aplicações ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Vulnerability Response ainda funciona. Se você personalizou Vulnerability Response, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Atualizar itens vulneráveis com dados da última detecção de abertura

Atualize os itens vulneráveis com os dados mais recentes e precisos da última detecção em aberto definindo a propriedade do sistema `sn_vul.show_last_open_detection` como verdadeira. Os valores de endereço IP, SSL, Porta, Protocolo, nome DNS, nome NetBIOS e Descrição dos itens vulneráveis são atualizados com os últimos valores de detecção de abertura durante a ingestão e a mudança do item de configuração (IC) (Reaplicação da regra de pesquisa de IC). Para aplicar esta atualização aos VITs existentes, execute o trabalho programado *Update Last Open Detection Value To VITs*. Isso garante que os últimos valores de detecção de abertura sejam atualizados corretamente em todos os VITs existentes.

Mudanças na IU

Página de tópicos de observação no Vulnerability Manager Workspace

Os tópicos de observação aparecem na página Tópicos de observação, mas não na página inicial do Vulnerability Manager Workspace.

Informações de ativação

Instale Vulnerability Response solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(ab4e2b3fc7e7887b7a72f548aa6f5e60_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(0a20d1259d5ab849a22cc9906b421113_img.jpg\)](#).

Notas de versão do Security Posture Control

A aplicação ServiceNow® Security Posture Control fornece às equipes de segurança cibernética visibilidade das lacunas de cobertura da ferramenta de segurança e dos desvios da configuração da ferramenta de segurança para seus ativos empresariais. O Security Posture Control é um novo aplicativo na versão Washington DC.

Destaques do Security Posture Control para a versão Washington DC

- Use as políticas incluídas com a aplicação ou crie suas próprias políticas para auditar e monitorar ativos para cobertura de ferramenta de segurança, conformidade com padrões de configuração internos para ferramentas de segurança, combinações críticas que envolvem vulnerabilidades e possível exposição na Internet.
- Crie informações personalizadas em um painel e monitore métricas importantes para sua postura de segurança de ativos.

- Identifique vulnerabilidades de prioridade e promova a resolução por meio de informações do Security Posture Control em Vulnerability Response calculadoras de risco e regras de destino de correção.
- Automatize fluxos de trabalho de correção de lacunas de segurança publicando descobertas das políticas de controle de postura de segurança em Configuration Compliance.

Consulte [Controle de postura](#) de segurança para obter mais informações.

i Importante:

O controle de postura de segurança está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Recursos do Security Posture Control

Políticas

Monitore seus ativos e ativos de nuvem (somente AWS) em busca de agentes de proteção de endpoint ausentes, dispositivos não gerenciados, dispositivos não verificados quanto a vulnerabilidades e combinações críticas com vulnerabilidades com as políticas fornecidas.

- Defina políticas personalizadas com base em metadados de ativos, dados de configuração da ferramenta de segurança e vulnerabilidades para monitorar a conformidade do ativo com seus padrões de segurança internos.
- Encadeie políticas para que você possa monitorar ativos em categorias hierárquicas.
- Filtre ativos usando campos personalizados em suas classes de IC do CMDB em políticas.
- Exclua ativos de suas auditorias e monitoramento que correspondam a outras políticas ou ativos com exceções aprovadas em Integrated Risk Management (IRM).

Conector do Service Graph

A aplicação oferece suporte a 31 Conectores do Service Graph para várias ferramentas de segurança e de TI na empresa para importar e consolidar dados de ativos para fornecer informações sobre sua postura de segurança.

Informações principais e informações personalizadas

Monitore métricas críticas sobre sua postura de segurança de ativos e cobertura da ferramenta de segurança criando informações personalizadas.

Mudanças na IU

Espaço do Security Posture Control

Automatize o fluxo de trabalho de correção das lacunas de segurança identificadas publicando descobertas das políticas do Security Posture Control em Configuration Compliance e exibindo-as no espaço do Security Posture Control.

Informações de ativação

Instale as aplicações Security Posture Control Core e Asset Security Posture Management (ASPM) para o Security Posture Control solicitando-as em ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Notas de versão Operações de Source-to-Pay

Operações de Source-to-Pay tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Operações de contas a pagar

A aplicação ServiceNow® Operações de contas a pagar permite que você gerencie faturas, exceções de fatura, aprovações de fatura e consultas de fornecedor. Operações de contas a pagar foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Operações de contas a pagar destaques para a versão Washington DC

- Aproveite a correspondência de ordem de compra automatizada por meio de fluxos de trabalho de processamento de faturas.
- Aplicações de terceiros podem se integrar com Operações de contas a pagar para processar faturas de entrada, faturas de saída e aprovar o pagamento de faturas usando a estrutura de integração.
- Processe com eficiência faturas de várias localidades com diferentes moedas e formatos de número. Operações de contas a pagar agrupa faturas com base na localidade do sistema do usuário.
- Envie notificações aos fornecedores sobre faturas duplicadas por meio da correspondência do nome do fornecedor em uma fatura com a tabela do fornecedor.

Importante:

Operações de contas a pagar está disponível na versão Washington DC. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Operações de contas a pagar recursos

Using invoice integration

A aplicação ServiceNow® Operações de contas a pagar facilita a ingestão de faturas, a publicação de faturas e o pagamento de faturas com aplicações de terceiros usando uma estrutura de integração.

Realize importações em massa de dados de fatura e de linha de fatura por meio de trabalhos programados.

Invoice data transformation logic

Os agrupamentos de moeda na fatura e nas linhas da fatura são determinados com base nas configurações de localidade do sistema do usuário.

A fatura de entrada e as linhas de fatura presentes nas tabelas de preparação são convertidas com base no posicionamento dos separadores decimais e de milhar.

A lógica de pesquisa de detalhes do fornecedor foi aprimorada.

Informações de ativação

Instale Operações de contas a pagar solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(1f56542a42e2413e44a2b2023033aa2e_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(f68284289fe27ddc7c7b21cde471c330_img.jpg\)](#).

Notas de versão Sourcing and Procurement Operations

A aplicação ServiceNow® Sourcing and Procurement Operations fornece aos seus funcionários uma ferramenta automatizada simples que eles podem usar para comprar bens e serviços de que precisam no trabalho. Sourcing and Procurement Operations foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Sourcing and Procurement Operations destaques para a versão Washington DC

- Gerencie um catálogo de bens e serviços que seus funcionários podem usar para solicitar itens necessários para seus trabalhos.
- Simplifique e agilize a maneira como os funcionários solicitam ajuda no fornecimento ou aquisição de bens e serviços.
- Forneça transparência no processo de compras com atualizações regulares.
- Automatize os fluxos de trabalho do processo de aquisição de ponta a ponta, desde o fornecimento até a requisição, até a execução de pedidos, recebimento e pagamento.
- Permita que os especialistas em compras forneçam, negociem, adquiram bens e serviços para uma organização e trabalhem em tarefas de compras.

Para obter mais informações, consulte [Sourcing and Procurement Operations](#).

i Importante:

Sourcing and Procurement Operations está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Alterado nesta versão

Sourcing and Procurement Operations integration with Project Management

Mudanças de conteúdo implementadas no formulário de admissão que um funcionário ou solicitante preenche com detalhes do projeto a serem capturados na experiência de integração com o produto Strategic Portfolio Management (GPS).

i Nota:

Essas perguntas do projeto só estarão disponíveis no formulário de admissão se o funcionário ou solicitante tiver acesso ao GPS. Não há impacto nos clientes existentes.

Complete sourcing checkout

Implementadas mudanças de conteúdo no formulário de check-out de fornecimento para itens sem preço no catálogo de produtos do Shopping Hub para alinhar com as mesmas perguntas de admissão na experiência fora do catálogo na Central do funcionário. Os clientes existentes que usam o Shopping Hub e o Employee Center veem um alinhamento de perguntas em ambas as experiências.

Como solicitante, forneça os detalhes de contato de um fornecedor com o qual você está interessado em trabalhar durante a admissão de itens do catálogo em que o preço é necessário. Um registro de contato do fornecedor é armazenado e criado para os executantes de compras usarem ao revisar os detalhes de fornecimento ou compra. Os clientes existentes e novos veem essas mudanças.

Requesting for products or services that you don't see on ShoppingHub

Modificada a experiência do formulário de admissão para solicitantes ou funcionários que solicitam vários bens ou serviços, ou ambos, da Central do funcionário. Isso inclui os formulários de admissão "Preciso de um bem" e "Preciso de um serviço" ou produtores de registro.

Além disso, há uma nova página de resumo na Central do funcionário para confirmar o envio e os detalhes do item. Se os clientes existentes usarem este novo recurso, eles deverão aplicar a carga do produtor de registro modificada para capturar vários bens ou serviços, ou ambos.

Foram feitas mudanças no formulário de admissão padrão para permitir que cada bem ou serviço, ou ambos, tenham o mesmo endereço de entrega ou serviço e datas ou diferentes. Os clientes existentes podem aplicar essa experiência aos próprios formulários de admissão com suas próprias perguntas.

Sourcing and Procurement Operations integration with third-party sourcing solutions

Implementou uma capacidade adicional na estrutura de integração para ferramentas de fornecimento de terceiros para saber quando fechar os lances agora, antes da data de término dos lances. Além disso, se um prêmio de fornecedor tiver sido feito em uma ferramenta de fornecimento de terceiros, a resposta do prêmio retornará para a ServiceNow.

Nota:

Atualmente, apenas uma única resposta do fornecedor pode ser retornada à ServiceNow.

O conteúdo de e-mail padrão e as mensagens de alerta no produto são implementados para informar o funcionário ou solicitante e o gerente de fornecimento ou executante quando uma solicitação de cotação (RFQ) foi criada na ferramenta de fornecimento de terceiros e quando um prêmio do fornecedor pode ser feito na ServiceNow.

Os clientes existentes também são afetados por uma consolidação de tabelas de decisão usadas para acionar a integração da ferramenta de fornecimento de terceiros. Enquanto um está obsoleto, outro está ativo e em uso. Os clientes existentes devem garantir que eles usem somente a tabela de decisão ativa.

Landing page for Sourcing and Procurement Operations in Source-to-Pay Workspace

Os clientes com todo o pacote de produtos Source-to-Pay (S2P) ou qualquer um dos produtos individuais do pacote S2P agora compartilham o mesmo espaço, em que o conteúdo do espaço é baseado em função. Os executantes veem várias páginas principais ou uma única e têm acesso a diferentes listas com base em suas funções. Os clientes existentes que criaram suas próprias páginas principais do espaço de trabalho para SPO, SLO ou APO verão suas páginas principais no único espaço.

Create a procurement task

Como executante, você pode criar tarefas de compras com tipos de ação específicos nas páginas do espaço de Source-to-Pay e atribuí-las a funcionários ou compradores. Os tipos de ação compatíveis são Enviar um formulário, Assinar um documento e Carregar um documento. Isso ajuda os compradores a entender o que é esperado deles para concluir as tarefas. Não há nenhum impacto nos clientes existentes para tarefas que já foram criadas e essas novas mudanças são afetadas com a atualização.

Shopper to-dos

Como compradores, você pode ver tarefas como Enviar um formulário, Assinar um documento e Carregar um documento em sua lista de tarefas pendentes no Shopping Hub.

Sourcing and Procurement Operations integration with Employee Center

Como funcionários, você pode ver tarefas como Enviar um formulário, Assinar um documento e Carregar um documento em sua página de tarefas na Central do funcionário. Você também pode exibir as tarefas concluídas na guia **Concluídas** da sua página de tarefas na Central do funcionário.

Order a product with quick checkout

Como solicitantes ou funcionários, você pode enviar uma solicitação para comprar um bem ou serviço com uma data passada na experiência do formulário de admissão. Essas solicitações continuam a ser marcadas como compras após o fato. Os clientes existentes veem a validação de data anterior removida dos formulários de admissão, portanto, as datas anteriores são capturadas e passadas para o banco de dados como respostas válidas.

Using ShoppingHub

Implementou análises de experiência do usuário adicionais para o Shopping Hub para rastrear sessões do usuário, atividade da página e navegação em Minhas compras, para entender melhor o uso do produto e a experiência do usuário. Os clientes existentes e novos com a aplicação de experiência do usuário podem ver este acompanhamento de eventos para entender o uso do Shopping Hub pelos usuários.

Sourcing and Purchasing Automation

Resolvido um problema de conformidade de fluxo de trabalho em que o estado nos fluxos de trabalho de fornecimento e compra poderia ser alterado manualmente, ignorando a automação, causando problemas de fluxo de trabalho e usabilidade. O campo **Estado** se torna somente leitura, para que o fluxo de estado possa aderir ao fluxo de trabalho e à automação projetados. Os clientes existentes não podem mais mudar o estado manualmente para tabelas de solicitação de fornecimento, linhas de compra, evento de negociação, negociação e requisição de compra.

Spendint API

Estrutura de integração comum aprimorada para incluir:

- Tabelas de entrada para ordem de compra, recibo e alocações de custos que, quando preenchidas, criam ordens de compra, recibos e alocações de custos nas tabelas Sourcing and Procurement Operations.
- Fluxo primário de trabalhos programados, que pode ser usado por parceiros para desenvolver trabalhos para buscar os dados dos sistemas ERP.
- Estrutura de tratamento de erros comuns, que pode ser usada como uma estrutura padrão para integração com qualquer ERPs.

Nota:

Não há impacto nos clientes existentes e essas mudanças entram em vigor somente com este upgrade.

Como executantes, exiba as tarefas de erro de integração que estão sendo geradas como parte da nova estrutura da estrutura de integração.

Components installed with Sourcing and Procurement Operations

Forneça alinhamento entre todos os produtos Source-to-Pay (S2P) e exponha pontos de dados usados com mais frequência para o usuário final, redefinindo o escopo do campo **Fornecedor** para a tabela Tarefa de serviço (sn_spend_sdc_service_task). Com isso, todas as tabelas que estendem a tabela Tarefa de serviço podem extrair o campo **Fornecedor** para uma melhor experiência da tarefa. Se você for um cliente existente, poderá ver o campo **Fornecedor** obsoleto da tabela Tarefa do fornecedor e disponibilizado na tabela Tarefa de serviço por meio de um script fixo.

Informações de ativação

Instale Sourcing and Procurement Operations solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(248b91fcdac4810ffd15cf33fb6aec6f_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(3f4a2271a4366a6bc6b830ded36cdf1a_img.jpg\)](#).

Notas de versão Supplier Lifecycle Operations

A aplicação ServiceNow® Supplier Lifecycle Operations permite que você integre e colabore rapidamente com fornecedores, gerencie relacionamentos com fornecedores, monitore risco, conformidade e desempenho em todo o ciclo de vida do fornecedor. Supplier Lifecycle Operations foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Supplier Lifecycle Operations destaques para a versão Washington DC

- Supplier Lifecycle Operations usa Espaço de Source-to-Pay em vez de Supplier Manager Workspace.
- Conclua o playbook de caso e o playbook de revisão de dados primários do fornecedor sem precisar aprovar atividades para concluir os casos do fornecedor.
- Integre os fornecedores usando o playbook de integração de fornecedores aprimorado que fornece integração com Gestão de risco de terceiros (TPRM) para conduzir avaliações de risco ao integrar novos fornecedores.

Para obter mais informações, consulte [Supplier Lifecycle Operations](#).

i Importante:

Supplier Lifecycle Operations está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Supplier Lifecycle Operations para Washington DC

Depois de atualizar da versão Vancouver para a versão Washington DC, você verá apenas o Espaço de Source-to-Pay na guia de navegação **Todos**. Você não precisa fazer nada se optar por continuar usando o Espaço de Source-to-Pay.

No entanto, você verá Espaço de Source-to-Pay e Supplier Manager Workspace na guia **Espaços**. Se você quiser usar o Supplier Manager Workspace em vez do padrão Espaço de Source-to-Pay, certifique-se de executar o script de correção `fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml` após atualizar para a versão Washington DC. Você pode baixar o arquivo `fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml` do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção, consulte [Run fix scripts](#).

Se você quiser reverter para usando o Espaço de Source-to-Pay, execute o script de correção `fixscript_migrate_workspace_to_s2p.xml`. Você pode baixar o arquivo `fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml` do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção, consulte [Run fix scripts](#).

Novidades da versão Washington DC

O plug-in Avaliações de risco para Operações de ciclo de vida do fornecedor foi introduzido

Um novo plug-in, Risk Assessments for Supplier Lifecycle Operations (sn_supplier_tprm), foi adicionado e fornece uma integração com a aplicação de avaliação de risco de terceiros para conduzir avaliações de risco ao integrar novos fornecedores usando o playbook de integração de fornecedores.

Para obter mais informações, consulte [Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers](#).

[Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers](#)

O playbook de integração do fornecedor agora inclui um novo playbook Executar avaliação de risco que aciona dois fluxos diferentes para conduzir avaliações de risco do fornecedor, dependendo dos plug-ins instalados:

- Se você instalou somente o plug-in Risk Assessments Integration for Supplier Lifecycle Operations [sn_supplier_tprm], o playbook Executar avaliação de risco aciona o fluxo que inclui atividades para verificar a qualificação do fornecedor criando avaliações de risco.
- Se você instalou os plug-ins Risk Assessments for Supplier Lifecycle Operations [sn_supplier_tprm] e GRC: Third-party Risk Due Diligence [sn_tprm_dd], o playbook Executar avaliação de risco aciona o fluxo que inclui atividades para criar uma solicitação de diligência prévia, concluir Risco inerente Avaliações de questionário (IRQ) e conduzir avaliações de risco para um terceiro ou um compromisso.

Create a case on behalf of a supplier from the Source-to-Pay Workspace

O gerente do fornecedor pode criar casos em nome de fornecedores no Espaço de Source-to-Pay.

Alterado nesta versão

Source-to-Pay Workspace

A partir da versão Washington DC, o Supplier Manager Workspace está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. Espaço de Source-to-Pay fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade.

Case playbook for specific supplier case types

O playbook de caso foi atualizado para não incluir mais atividades de aprovação para concluir os seguintes tipos de caso do fornecedor:

- Solicitação de suporte do fornecedor
- Consulta geral

Playbook for updating the supplier primary data

O playbook Revisar dados primários do fornecedor foi atualizado para não incluir mais atividades de aprovação para concluir os seguintes tipos de caso do fornecedor:

- Solicitação de mudança de informações bancárias
- Solicitação de mudança de informações do fornecedor
- Solicitação de mudança de local do fornecedor

Informações de ativação

Instale Supplier Lifecycle Operations solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(b538fe54c1f3a7343e37e85cc2d00497_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(6d16a8e7503347d58fa4cf29d59d0b02_img.jpg\)](#).

Notas de versão Strategic Portfolio Management

Strategic Portfolio Management (anteriormente IT Business Management) tem recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Notas de versão Planejamento de portfólios

A aplicação ServiceNow® Planejamento de portfólios ajuda a aprimorar a gestão tradicional de produtos e portfólios, visualizando o alinhamento do trabalho com os objetivos organizacionais. Planejamento de portfólios foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Planejamento de portfólios destaques para a versão Washington DC

- Use os novos widgets personalizáveis para exibir informações financeiras, como orçamento, EAC, Variação e um detalhamento dos custos planejados e reais por tipo de despesa.
- Opção de exportação para compartilhar as informações financeiras em formato Excel ou CSV com as partes interessadas nos negócios.
- Crie linhas de despesa para registrar e gerenciar despesas não planejadas para atender aos seus requisitos de trabalho, que não estão relacionados a custos planejados.
- Exporte dados dos itens do plano de portfólio da Exibição de lista de Priorização para um arquivo Excel ou CSV Microsoft para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio.

Para obter mais informações, consulte [Portfolio Planning](#).

i Importante:

Planejamento de portfólios está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Planejamento de portfólios para Washington DC

A partir da v8.0.0, você pode acessar os recursos licenciados Strategic Portfolio Management (SPM) somente no espaço Planejamento estratégico. Se você possui uma licença SPM Pro, mas ainda está usando os recursos licenciados SPM Pro (como objetivos, feedback do produto, planejamento de portfólio híbrido e lentes adicionais) no Planejamento de portfólios Workspace, você deve instalar Planejamento estratégico para acessar tais recursos do. Para obter mais informações sobre recursos que podem ser acessados somente no espaço Planejamento estratégico, consulte [Comparação do Portfolio Planning com o Strategic Planning](#).

Novidades da versão Washington DC

Financial planning for Projects and Demands

- Widgets personalizáveis para exibir os detalhes financeiros, como orçamento alocado, custos totais mais recentes (EAC), variação (a diferença entre o orçamento e EAC) e um detalhamento dos custos planejados e reais até a data por tipo de custo.
- Exporte informações de comparação de custos ou de linha de base como formatos Excel ou CSV. Use esses arquivos para compartilhar o desempenho financeiro de seus projetos ou demandas com as partes interessadas relevantes do negócio, mesmo que elas não tenham acesso à sua instância ServiceNow.
- [Crie linhas de despesas](#) para capturar custos não planejados para atender aos seus requisitos de trabalho sem associá-los a custos planejados previstos.

- Exclua planos de custo com escopo removido usando o ícone de menu de contexto de linha (ícone de menu de contexto de ) para gerenciar suas finanças com eficiência.
- Experiência aprimorada para salvar as preferências do usuário para reter as personalizações feitas para exibir ou ocultar colunas, exibição de escopo de tempo e assim por diante.

Exporte dados de itens do plano de portfólio da exibição de lista da priorização

Exporte dados dos itens do plano de portfólio da exibição de lista da guia **Priorização** para um arquivo Excel ou CSV Microsoft para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio. Se os filtros forem aplicados na exibição, os dados filtrados serão exportados.

Aprimoramentos de priorização

- Atribua as classificações mais altas e mais baixas aos itens de planejamento usando as opções **Mover para cima** e **Mover para baixo**, respectivamente, no ícone do menu de contexto da linha (ícone do menu de contexto da )
- Exclua itens de planejamento usando a opção **Excluir** no ícone do menu de contexto da  (ícone do menu de contexto da linha).

Mudanças na IU

Mudanças na IU financeira

- Novos widgets para exibir informações financeiras, como custos e variância.
- Novo botão **Exportar** (botão ) para acessar as opções de exportação para finanças.
- Painéis laterais mais amplos para gerenciar seus planos de custo e linhas de despesas acessando campos de formulário mais personalizáveis.
- **Novo botão de linha de despesa** para registrar despesas não planejadas.

Priorização de mudanças de IU

- Rótulos e cores adicionados aos valores Deve ter, Deve ter, Poderia ter e Não terá (MoSCoW) para identificar e classificar rapidamente os itens de planejamento com base em seus valores MoSCoW. Além disso, os valores de MoSCoW existentes **Deve ter**, **Deve ter**, **Poderia ter**, **Não** terá sido atualizado para **1 - Deve ter**, **2 - Deve ter**, **3 - Poderia ter**, **4 - Não terá**, respectivamente, para classificar os dados com base na importância.
- Reordene as colunas na exibição de lista arrastando-as horizontalmente.
- No painel lateral Personalização da exibição de lista, as colunas selecionadas são empilhadas na parte superior e as colunas não selecionadas são exibidas em ordem alfabética abaixo das colunas selecionadas.

Informações de ativação

Instale Planejamento de portfólios solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store !\[\]\(95b425611cbd2b8716a140cf67c81822_img.jpg\)](#) 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 !\[\]\(98475352b625a273242ad989dd0cabc3_img.jpg\)](#).

Informações de acessibilidade

Suporte para truncamento

As exibições a seguir do espaço Planejamento de portfólios foram atualizadas para mostrar o texto truncado para elementos não interativos quando a preferência do usuário de acessibilidade "Habilitar foco do teclado em texto truncado" estiver ativada.

- Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização
- Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre
- Planejamento de capacidade

Este aprimoramento oferece suporte a usuários com visão que dependem exclusivamente de um teclado para usar a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Configure Next Experience accessibility preferences](#) .

Controles Invisíveis

As exibições a seguir do espaço Planejamento de portfólios foram atualizadas para exibir automaticamente os controles que normalmente não estão visíveis quando a preferência do usuário de acessibilidade "Mostrar todos os botões sem precisar passar o mouse" está ativada.

- Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização
- Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre
- Planejamento de capacidade

Este aprimoramento oferece suporte a usuários com deficiências físicas e motoras, como baixa visão ou limitações de mobilidade, que usam a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Configure Next Experience accessibility preferences](#) .

Notas de versão Project Portfolio Management

A aplicação ServiceNow® Project Portfolio Management permite criar e gerenciar uma ampla variedade de projetos, desde algumas pequenas tarefas até grandes portfólios de projetos. Project Portfolio Management foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Project Portfolio Management destaques para a versão Washington DC

- Migre planos de recursos para atribuições de recursos de projetos e demandas e trabalhe na alocação de recursos usando ServiceNow® Espaço do projeto.
- Migre planos de custos para custos de mão de obra baseados em atributos para seus projetos e demandas.
- Gere custos de mão de obra para épicos do Agile.
- Migre as linhas de base dos seus projetos e demandas para Next Experience

Para obter mais informações, consulte [Explore Project Portfolio Management](#) .

Novidades da versão Washington DC

Planejamento e gestão de projetos aprimorados

Planeje e gerencie projetos usando uma IU nova e interativa. Começando com a versão Vancouver, você pode criar e gerenciar planos de custo usando o novo Espaço do projeto. Para obter mais informações, consulte o [Notas de versão Espaço do projeto](#).

Nova experiência para exibir e gerenciar alocações de recursos

Experimente o próximo nível de Gestão de recursos na aplicação ServiceNow® Espaço de gestão de recursos, que fornece aos gerentes de recursos um espaço exclusivo e centralizado para exibir rapidamente o trabalho alocado, aprovado ou pendente de seus recursos e gerenciar as solicitações de alocação de recursos. Filtre as solicitações de trabalho para identificar uma prioridade.

Migrar planos de recursos e planos de recursos operacionais para atribuições de recursos baseadas em atributo

Migre os planos de recursos de seus projetos e demandas para atribuições de recursos baseadas em atributos e trabalhe em alocações de recursos usando [Espaço do projeto](#).

Migrar planos de custo para planos de custos baseados em atributo

Migre planos de custos para planos de custos baseados em atributos para seus projetos e demandas enquanto migra planos de recursos para atribuições de recursos baseados em atributos para gerenciar seus projetos e demandas em Next Experience usando Espaço do projeto.

Gerar custos de mão de obra para épicos

Gere custos de mão de obra com base nas atribuições de recursos para épicos.

Migrar linhas de base financeiras para Next Experience

Migre as linhas de base financeiras de seus projetos ou demandas para Next Experience e capture as despesas reais registradas usando a IU clássica.

Informações de ativação

O Project Portfolio Management está disponível com a ativação do plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo). Para obter mais informações sobre a ativação, consulte [Activate PPM Standard \(Project Portfolio Management\)](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Project Workspace

A aplicação Espaço do projeto fornece uma IU interativa para permitir que os gerentes de projeto definam, planejem, rastreiem e monitorem projetos de um único local. Crie e gerencie riscos, problemas, decisões, ações e mudanças de solicitação (RIDAC) em um local central (página RIDAC) em Espaço do projeto.

Notas de versão Espaço do projeto

A aplicação ServiceNow® Espaço do projeto fornece uma experiência de usuário intuitiva com elementos de IU interativos que permitem que os gerentes de projeto planejem e gerenciem seus projetos. Espaço do projeto foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Espaço do projeto destaques para a versão Washington DC

- Widgets personalizáveis para exibir detalhes financeiros, como orçamento alocado, EAC, Variação e detalhamento de custos reais e planejados.
- Exporte as informações de comparação de custos financeiros ou de linha de base como um arquivo Excel ou CSV para compartilhar as informações financeiras com as partes interessadas nos negócios.
- Crie linhas de despesa para atender a despesas não planejadas que não estejam relacionadas a custos planejados projetados.

- Exclua planos de custos com escopo removido para gerenciar suas finanças com eficiência.
- Vincule suas despesas de solicitação de compra a projetos para capturar as finanças usando uma solução integrada entre Finanças e Operações de fornecimento e Procurement.

Para obter mais informações, consulte [Strategic Planning](#) .

i Importante:

Espaço do projeto está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Update the project details from Project Workspace

Acesse e modifique os detalhes do projeto diretamente na página Detalhes e elimine a necessidade de navegar por várias exibições.

Update a resource assignment from Project Workspace

Alinhe as mudanças de estado entre as atribuições de recurso secundário e de grupo usando o processo de acúmulo e acúmulo e otimize o fluxo de trabalho de atribuições de recursos.

Otimizar a experiência de navegação

Acesse e gerencie Planejamento, Detalhes, RIDAC e Finanças usando a lista que aparece quando você seleciona o ícone de página inicial. Essa lista também é chamada de menu de nível dois (L2) e otimiza sua experiência de navegação em um único local.

Planejamento financeiro para projetos

- Widgets personalizáveis para exibir os detalhes financeiros, como orçamento alocado, custos totais mais recentes (EAC), variação (diferença entre o orçamento e EAC), detalhamento de custos planejados e valores reais até o momento por tipo de custo.
- Exporte informações de comparação de custos ou de linha de base de seus projetos como formatos Excel ou CSV. Use esses arquivos para compartilhar o desempenho financeiro de projetos com as partes interessadas relevantes do negócio, mesmo que elas não tenham acesso à sua instância ServiceNow.
- **Crie linhas de despesa** para capturar custos não planejados para atender aos requisitos do projeto sem associá-los aos custos planejados.
- Exclua todos os planos de custo com escopo removido usando o menu de contexto de  para gerenciar suas finanças com eficiência.
- Exiba, rastreie e vincule as solicitações de compra e suas despesas para seus projetos com uma solução de integração de Finanças com Operações de fornecimento e aquisição.
- Experiência aprimorada para salvar as preferências do usuário para reter as personalizações feitas para exibir ou ocultar colunas, exibição de escopo de tempo e assim por diante.

Mudanças na IU

Mudanças na IU do espaço do projeto

- Adicionado a lista ou o menu de Nível dois (L2) para fornecer acesso a Planejamento, Detalhes, Finanças e RIDAC.
- Adicionada a página Detalhes para gerenciar os detalhes do projeto em uma única exibição.
- Adicionada a opção **Criar solicitações** de compra como parte de Mais ações para os gerentes de projeto navegarem diretamente para o hub de compras.
- Adicionada a lista relacionada de linha de compra para exibir e rastrear as solicitações de compra.
- Adicionada a lista relacionada de linha de ordem de compra para exibir as ordens de compra das solicitações.

Planejamento financeiro para projetos

- Adicionados widgets para exibir informações financeiras, como custos e variância.
- Adicionado botão **Exportar** (botão ) para acessar as opções de exportação para finanças.
- Painéis laterais mais amplos para gerenciar seus planos de custo e linhas de despesas acessando campos de formulário mais personalizáveis.
- Adicionado um botão **Nova linha de despesa** para registrar despesas não planejadas.

Alterado nesta versão

Mudanças de navegação

O menu suspenso Planejamento foi substituído pelo menu de nível dois (L2) para acessar Planejamento, Detalhes, Finanças e RIDAC em uma única exibição.

Informações de ativação

Instale Espaço do projeto solicitando-o do ServiceNow Store.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Portfolio Management

Use uma abordagem simplificada e orientada para a gestão de portfólio de projetos e o desenvolvimento de TI, combinando várias aplicações individuais.

Notas de versão Espaço de gestão de recursos

A aplicação ServiceNow® Espaço de gestão de recursos fornece aos gerentes de recursos uma maneira mais eficiente de trabalhar com um espaço dedicado para exibir e gerenciar atribuições de recursos. Espaço de gestão de recursos foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Espaço de gestão de recursos destaques para a versão Washington DC

- Crie cartões de recursos para criar um quadro de recursos e exibir todos os trabalhos de recursos e tarefas não atribuídas.
- Filtre o trabalho não atribuído usando os filtros criando uma consulta personalizada.
- Trabalhe em atribuições de recursos sem sair da exibição Espaço de gestão de recursos.

- Colabore com o proprietário da tarefa usando a integração Microsoft Teams.
- Identifique os recursos superutilizados usando ícones de aviso.

Para obter mais informações, consulte [Resource Management Workspace](#).

i Importante:

Gestão de recursos está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Criar cartão de recurso

Crie, navegue e trabalhe em atribuições de recursos entre seus portfólios persistentes personalizados criando cartões de recursos.

Filtrar tarefas não atribuídas

Trabalhe com eficiência em atribuições de recursos para itens prioritários filtrando tarefas não atribuídas.

Nova iconografia para exibir alocações de recursos e modais de mapa térmico

Obtenha uma exibição de alto nível de recursos com excesso de alocação usando o ícone de desbalanceamento de alocação de recursos (ícone de desbalanceamento .

Identifique os recursos alocados dentro da largura de banda disponível com o ícone de alocações de recursos (ícone .

Exiba a lista de tarefas atribuídas e detalhes de alocações para um recurso usando o modal de mapa térmico.

Mudanças na IU

Botão Novo cartão de recurso

Introduzido o botão Novo cartão de recurso para criar quadros personalizados.

Pesquisa de cartão de recurso

Pesquisa rápida introduzida para filtrar e localizar cartões de recursos.

Opção de filtro

Introduziu uma nova opção de filtro para criar uma consulta personalizada para filtrar tarefas não atribuídas.

Informações de ativação

Espaço de gestão de recursos é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Project Workspace

Os ServiceNow® Espaço do projeto detalhes do projeto, como duração e tarefas, ajudam a fornecer aos gerentes de recursos uma perspectiva melhor enquanto trabalham em atribuições de recursos."

Notas de versão Planejamento estratégico

A aplicação ServiceNow® Planejamento estratégico ajuda a realizar o planejamento de ponta a ponta usando um único espaço. Planejamento estratégico foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Planejamento estratégico destaques para a versão Washington DC

- Escale o planejamento Agile da sua organização com visibilidade em tempo real do andamento do trabalho, comunicação simplificada e coordenação eficiente entre as equipes.
- Personalize widgets para exibir informações financeiras, como orçamento, EAC, Variação e um detalhamento dos custos planejados e reais por tipo de despesa.
- Crie linhas de despesa para registrar e gerenciar despesas não planejadas para atender aos seus requisitos de trabalho que não estão relacionados a custos planejados.
- Use a lente de capacidade de negócios para planejar, priorizar e mapear o trabalho com base nas capacidades de negócios ou nas aplicações de negócios, alinhando-as à estratégia.
- Exporte dados dos itens do plano de portfólio da página Pontuação e da exibição de lista da guia Priorização e informações financeiras para um arquivo Microsoft Excel ou CSV para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio.

Para obter mais informações, consulte [Strategic Planning](#).

Importante:

Planejamento estratégico está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Planejamento estratégico para Washington DC

A partir da v4.0.2, você pode acessar os recursos licenciados Strategic Portfolio Management (SPM) somente no espaço Planejamento estratégico. Se você possui uma licença SPM Pro, mas ainda está usando os recursos licenciados SPM Pro (como objetivos, feedback do produto, planejamento de portfólio híbrido e lentes adicionais) no Planejamento de portfólios Workspace, você deve instalar Planejamento estratégico para acessar tais recursos do. Para obter mais informações sobre recursos que podem ser acessados somente no espaço Planejamento estratégico, consulte [Comparação do Portfólio Planning com o Strategic Planning](#).

Novidades da versão Washington DC

[Enterprise Agile Planning in Strategic Planning](#)

- Ofereça suporte a várias equipes ágeis e suas necessidades de escalonamento em uma única instância usando trabalho flexível e hierarquias de equipe.
- Planeje, visualize e rastreie o trabalho entre equipes com informações sobre dependências usando o novo Quadro de Planejamento.
- Priorize itens de trabalho e programe-os em iterações, como Intervalos de planejamento ou Sprints usando o novo backlog.
- Confirme seu alinhamento com as crescentes necessidades da organização atualizando de forma flexível sua configuração do Agile.

Melhorias na exibição da lista de feedback ou ideia de produto

- Use a edição em linha para permitir atualizações em tempo real e modificar o feedback ou os detalhes da ideia do produto.
- Edite várias linhas de uma só vez e elimine a necessidade de modificar cada registro individualmente.

Rastrear o número de votos recebidos para feedback

Entenda a popularidade do feedback usando o campo de votos e priorize o feedback para tomar decisões informadas. Esses votos são recebidos diretamente do portal de ideias.

Planeje com eficiência com lentes predefinidas adicionais

Usando a lente de capacidade de negócios, os arquitetos empresariais podem planejar, priorizar e mapear o trabalho no espaço Planejamento estratégico com base nas capacidades de negócios e nas aplicações de negócios, alinhando-as à estratégia.

Aprimoramentos de priorização

- Atribua as classificações mais altas e mais baixas aos itens de planejamento usando as opções **Mover para cima** e **Mover para baixo**, respectivamente, no ícone do menu de contexto da linha (ícone do menu de contexto da ).
- Exclua itens de planejamento usando a opção **Excluir** no ícone do menu de contexto da  (ícone do menu de contexto da linha).

Financial planning for planning items

- Widgets personalizáveis para exibir os detalhes financeiros, como orçamento alocado, custos totais mais recentes (EAC), variação (a diferença entre o orçamento e EAC), detalhamento de custos planejados e valores reais até a data por tipo de custo.
- Exporte informações de comparação de custos ou de linha de base como formatos Excel ou CSV. Use esses arquivos para compartilhar o desempenho financeiro dos itens de planejamento com as partes interessadas relevantes do negócio, mesmo que elas não tenham acesso à sua instância ServiceNow.
- [Crie linhas de despesas](#)  para capturar custos não planejados para atender aos seus requisitos de trabalho sem associá-los a custos planejados previstos.
- Exclua todos os planos de custo com escopo removido usando o ícone de menu de contexto de linha (ícone de menu de contexto de ) para gerenciar suas finanças.
- Experiência aprimorada para salvar as preferências do usuário para reter as personalizações feitas para exibir ou ocultar colunas, exibição de escopo de tempo e assim por diante.

Filtros na pontuação

Aplique filtros na página Pontuação para exibir o conjunto de dados necessário. Esses filtros são salvos como suas preferências. Isso também ajuda a exibir o mesmo conjunto de dados e continuar seu planejamento ao fazer login novamente.

Exportar dados de itens do plano de portfólio da pontuação ou da priorização

Exporte dados dos itens do plano de portfólio da [página Pontuação](#)  ou [da exibição de lista da guia Priorização](#)  para um arquivo Excel ou CSV Microsoft para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio. Se os filtros forem aplicados na exibição, os dados filtrados serão exportados.

Mudanças na IU

Mudanças na IU de feedback do produto

- Adicionado o campo **Votos** para exibir o número de votos recebidos para feedback do portal de ideias.
- Adicionado o ícone de visualização de registro para exibir o feedback ou os detalhes da ideia do produto na exibição de lista.

Mudanças na IU financeira

- Adicionados widgets para exibir informações financeiras, como custos e variância.
- Adicionado botão **Exportar** (botão ) para acessar as opções de exportação para finanças.
- Painéis laterais mais amplos para gerenciar seus planos de custo e linhas de despesas acessando campos de formulário mais personalizáveis.
- Adicionado botão **Nova linha de despesa** para registrar despesas não planejadas.

Priorização de mudanças de IU

- Rótulos e cores adicionados aos valores Deve ter, Deve ter, Poderia ter e Não terá (MoSCoW) para identificar e classificar rapidamente os itens de planejamento com base em seus valores MoSCoW. Além disso, os valores existentes do MoSCoW **devem ter**, **Devem ter**, **Poderiam ter**, **Não** terão sido atualizados para **1 - Devem ter**, **2 - Devem ter**, **3 - Poderiam ter**, **4 - Não terão** respectivamente, para classificar os dados com base na importância.
- Reordene as colunas na exibição de lista arrastando-as horizontalmente.
- No painel lateral Personalização da exibição de lista, as colunas selecionadas são empilhadas na parte superior e as colunas não selecionadas são exibidas em ordem alfabética abaixo das colunas selecionadas.

Pontuação de mudanças de IU

- Cores adicionadas aos atributos de Confiança e Esforço da estrutura do RICE para exibir os itens de planejamento rapidamente com base em alta confiança e baixo esforço e priorizar os itens de acordo.
- Pesquise e selecione sua estrutura de pontuação facilmente na janela Estrutura de pontuação ao [criar ou editar um plano de portfólio !\[\]\(e27c4336460e9e6729a19580c0456728_img.jpg\)](#).
- A exibição Avançado do [formulário Atributo da estrutura de pontuação !\[\]\(1a140e8db538fd46d58af9f9540232fd_img.jpg\)](#) pode ser acessada por padrão.
- Reordene as colunas arrastando-as horizontalmente.
- No painel lateral Personalização, as colunas selecionadas são empilhadas na parte superior e as colunas não selecionadas são exibidas em ordem alfabética abaixo das colunas selecionadas.

Mudanças na IU de objetivos

- Os símbolos de unidade de medida para metas foram adicionados na guia Lista de Objetivos para identificar a unidade de medida de uma meta. Os valores dos campos **Valor base**, **Valor de meta** e **Valor real** aparecem na guia Lista de Objetivos junto com o símbolo de unidade de medida.
- No painel lateral Personalização das guias Lista e Hierarquia, as colunas selecionadas são empilhadas na parte superior e as colunas não selecionadas são exibidas em ordem alfabética abaixo das colunas selecionadas.

Alterado nesta versão

Habilitar ou desabilitar estruturas de pontuação [↗](#)

Habilite ou desabilite as estruturas de pontuação do sistema de base, conforme necessário. A habilitação ou desabilitação das estruturas de pontuação pode ser feita somente por administradores.

Informações de ativação

Instale Planejamento estratégico solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Informações de acessibilidade

Suporte para truncamento

As exibições a seguir do espaço Planejamento estratégico foram atualizadas para mostrar o texto truncado para elementos não interativos quando a preferência do usuário de acessibilidade "Habilitar foco do teclado em texto truncado" estiver ativada.

- Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização e Objetivos
- Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre
- Pontuação
- Planejamento de capacidade

Este aprimoramento oferece suporte a usuários com visão que dependem exclusivamente de um teclado para usar a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Configure Next Experience accessibility preferences](#) [↗](#).

Controles Invisíveis

As exibições a seguir do espaço Planejamento estratégico foram atualizadas para exibir automaticamente os controles que normalmente não estão visíveis quando a preferência do usuário de acessibilidade "Mostrar todos os botões sem precisar passar o mouse" está ativada.

- Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização e Objetivos
- Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre
- Pontuação
- Planejamento de capacidade

Este aprimoramento oferece suporte a usuários com deficiências físicas e motoras, como baixa visão ou limitações de mobilidade, que usam a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte [Configure Next Experience accessibility preferences](#) .

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Enterprise Architecture Workspace for Application Portfolio Management

A aplicação Planejamento estratégico Workspace ajuda ServiceNow® Enterprise Architecture Workspace usuários (arquitetos empresariais) a planejar, priorizar e mapear seu trabalho com base em suas capacidades de negócios e aplicações de negócios.

Notas de versão de Telecommunications, Media, and Technology

ServiceNow® Telecommunications, Media, and Technology tem aplicações e recursos novos e atualizados na versão Washington DC.

Telecommunications produtos e aplicações

A solução do setor Telecommunications inclui as seguintes aplicações:

- Gestão de serviços de telecomunicações conecta todas as suas operações de telecomunicações, da rede ao cliente, com uma plataforma para oferecer atendimento proativo e maximizar a disponibilidade e a qualidade do serviço. Inclui as seguintes aplicações:
 - Service Bridge
 - Proactive Service Experience Workflows
 - Eventos de ciclo de vida da conta
- Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Consulte [Notas de versão Gestão de vendas e pedidos](#).
- Telecommunications Network Inventory

A solução do setor Technology inclui as seguintes aplicações:

- Gestão de serviços de tecnologia conecta todas as suas operações de tecnologia, da rede ao cliente, com uma plataforma para oferecer atendimento proativo e maximizar a disponibilidade e a qualidade do serviço. Inclui as seguintes aplicações:
 - Service Bridge
 - Proactive Service Experience Workflows
 - Eventos de ciclo de vida da conta
- Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Consulte [Notas de versão Gestão de vendas e pedidos](#).

Notas de versão do Telecommunications Network Inventory

A aplicação ServiceNow® Telecommunications Network Inventory permite que um planejador de rede modele a rede física, lógica ou virtual e execute o design e atribua serviços com base nesses modelos de rede. Telecommunications Network Inventory foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Telecommunications Network Inventory destaques para a versão Washington DC

- Visualize a vista frontal e traseira de um rack com equipamento e prateleira ocupados junto com o KPI de utilização da unidade de rack.
- Use Revisão para modificar, operacionalizar e desativar uma conexão. Use a atribuição de design TNI para modificar conexões, como adicionar ou remover endpoints com ou sem revisões.
- Exiba uma representação visual de suas topologias de rede, incluindo equipamentos, conexões e interfaces, para entender como tudo está organizado e conectado.
- Calcule a capacidade de entidades físicas em sua rede usando o recurso de gerenciamento de capacidade. Verifique a exibição Gestão de inventário para obter os detalhes do inventário de rede, como informações de equipamento e disponibilidade de racks, portas e slots em um local de rede.
- Defina seus cabos, vertentes e canais para rastrear e gerenciar os itens de configuração (IC).

Para obter mais informações, consulte Telecommunications Network Inventory.

Importante:

Telecommunications Network Inventory está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Visualization of rack

Visualize os detalhes do rack, como posicionamento do equipamento na parte frontal ou traseira, slots de rack disponíveis e ocupados, equipamento ocupado ou detalhes da prateleira.

Revision, operationalization, and decommission of a Configuration Item

Revise um IC para fazer mudanças, incluindo modificações em tabelas relacionadas, como atributos, conexões e relações. A operacionalização permite mesclar essas mudanças com o IC original, enquanto a desativação permite descontinuar ou remover o IC da operação.

Visualization of network topology

Use a exibição de topologia de rede para ver nós (equipamento), bordas (conexões) e pontos de terminação (interfaces) em sua rede para entender como eles estão organizados e conectados. Você pode visualizar várias topologias simultaneamente usando a opção de pesquisa.

Capacity management

Use o gerenciamento de capacidade para calcular e relatar a capacidade dos ativos de rede. Isso envolve o cálculo dos recursos máximos, ocupados e disponíveis, como portas, slots ou racks em sua rede de telecomunicações usando funções e métricas.

Inventory management view

Verifique a exibição Gestão de inventário para entender os detalhes do inventário, incluindo a contagem total de equipamentos agrupados por modelo, fabricante e estado do ciclo de vida. Além disso, você pode ver a disponibilidade de racks, portas e slots em um local de rede.

Define the cable details

Defina as seguintes instâncias de inventário de rede.

- Cabo - Os cabos de fibra ótica vinculam locais com endpoints abertos, indicando que eles não terminam diretamente no equipamento.
- Fio - Fios são os condutores individuais dentro dos cabos.
- Canal: a canalização envolve subclassificar a largura de banda disponível em larguras de banda menores.

Create a change request from Network Inventory Workspace [↗](#)

Use a atribuição de design Telecommunications Network Inventory (TNI) para modificar detalhes de endpoints de conexão física e lógica, bem como adicionar ou remover membros de um grupo de agregação de link (LAG).

Informações de ativação

A aplicação Telecommunications Network Inventory é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Network Inventory Advanced (sn_ni_adv). Para obter detalhes, consulte [Install Telecommunications Network Inventory](#) [↗](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Configuration Management Database (CMDB) [↗](#)

Com a aplicação [Configuration Management Database \(CMDB\)](#) [↗](#), crie representações lógicas de ativos, serviços e dos relacionamentos entre eles que compõem a infraestrutura da sua organização. Detalhes sobre esses componentes são armazenados no CMDB, que você pode usar para monitorar a infraestrutura a seguir, ajudando a garantir a integridade, a estabilidade e a operação contínua do serviço.

Notas de versão Service Bridge

A aplicação ServiceNow® Service Bridge permite que provedores e consumidores se conectem e rastreiem serviços diretamente entre instâncias sem precisar configurar e manter integrações personalizadas. Service Bridge foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Service Bridge destaques para a versão Washington DC

- Melhore o tratamento e o acompanhamento de erros com a tabela de relatório de erros centralizada.
- Receba notificações por e-mail de problemas rastreados que não podem ser resolvidos automaticamente.
- Use conjuntos de variáveis e conjuntos de variáveis de várias linhas com produtores de registro remotos.

Para obter mais informações, consulte [Service Exchange](#) [↗](#).



Importante:

Service Bridge está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Novidades da versão Washington DC

Manipulação de erros por meio do Diagnóstico de transporte [↗](#)

Rastreie erros em transações recentes, forneça o status da conexão, execute as verificações de integridade e forneça recomendações.

Suporte para conjuntos de variáveis para produtores de registros remotos [↗](#)

Use conjuntos de variáveis e conjuntos de variáveis de várias linhas com produtores de registro remotos para criar uma coleção de variáveis que podem ser reutilizadas em vários itens do catálogo.

Informações de ativação

Instale Service Bridge solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#) [↗](#).

Notas de versão Proactive Service Experience Workflows

A aplicação ServiceNow® Proactive Service Experience Workflows capacita suas equipes de suporte técnico com informações e ferramentas para fornecer um serviço rápido, transparente e proativo aos clientes. Proactive Service Experience Workflows foi aprimorado e atualizado na versão Washington DC.

Proactive Service Experience Workflows destaques para a versão Washington DC

Informe clientes sobre o status dos incidentes ou casos de tíquete de problema que são criados usando o recurso de notificação de tíquete de problema de telecomunicações.

Para obter mais informações, consulte [Proactive Service Experience Workflows](#) [↗](#).

i Importante:

Proactive Service Experience Workflows está disponível no ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte a seção "Informações de ativação" dessas notas de versão.

Informações importantes para atualizar Proactive Service Experience Workflows para Washington DC

Os clientes que preferem não receber notificações de tíquete de problema podem desabilitar as regras de negócios relacionadas às tabelas de incidentes e casos. Para saber mais sobre como desabilitar as regras de negócios para notificação de tíquete de problema, consulte [Deactivate trouble ticket notification](#) [↗](#).

Novidades da versão Washington DC

Handling trouble ticket notifications [↗](#)

Um tíquete de Rublo no ecossistema TMF é um incidente ou caso para rastrear e resolver problemas relatados pelo cliente, indisponibilidades de rede ou outros problemas. Um tíquete de problema pode ser criado de forma reativa ou proativa. Você pode informar o status desses incidentes para os sistemas externos por meio de arquiteturas orientadas a eventos, como Hermes Kafka ou barramento de mensagem aberto, dependendo do sistema de mensagens preferido pelos clientes.

Informações de ativação

O recurso de notificação de tíquete de problema de e-mail testá disponível no [Proactive Service Experience Workflows](#) [↗](#) com a ativação do plug-in API Notification Management (sn_notif_api_mgmt). Instale [Proactive Service Experience Workflows](#) [↗](#) solicitando de ServiceNow Store. Acesse o site [ServiceNow Store](#) [↗](#) para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre

como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as [ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão](#).

Aplicações e recursos ServiceNow relacionados

Gestão de serviços de campo

A aplicação ServiceNow® Gestão de serviços de campo ajuda as organizações a gerenciar as tarefas de trabalho realizadas no local. Combine tarefas com agentes com base em habilidades, atribuições de território geográfico e inventário disponível. Os agentes podem registrar detalhes sobre tarefas atribuídas, como status de conclusão, tempo de viagem para trabalhos e tempo gasto.

Gestão de incidentes

ServiceNow® Gestão de incidentes restaura a operação normal do serviço enquanto minimiza o impacto nas operações de negócios e mantém a qualidade. Qualquer usuário pode registrar um incidente e rastreá-lo durante todo o ciclo de vida do incidente até que o serviço seja restaurado e o problema resolvido.

Gestão de mudanças

A aplicação ServiceNow® Gestão de mudanças fornece uma abordagem sistemática para controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, facilitando mudanças benéficas a serem feitas com o mínimo de interrupção nas operações de negócios.

Process Mining

ServiceNow® Mineração de processos ajuda os analistas e proprietários de processo a analisar e otimizar rapidamente seus processos de negócios. Crie fluxos de processo de negócios automatizados a partir de seus dados que permitem monitorar e descobrir ineficiências em seus processos com mais rapidez.

ServiceNow® O TSOM (Telecommunications Service Operations Management) se integra a ferramentas de monitoramento, como o Event Management, para simplificar as operações e fornecer uma exibição de serviço de ponta a ponta nos domínios da tecnologia de telecomunicações. O TSOM usa a API de gestão de alarmes do TM Fórum para automatizar a coleta, a correlação e a análise de dados de eventos de rede em domínios diferentes. Ele fornece às equipes de front e back-office uma única exibição de integridade de serviço de ponta a ponta.

Resumo das notas da versão para recursos Washington DC

Informações de notas de versão consolidadas para recursos Washington DC novos e atualizados.

Saiba mais sobre temas específicos para vários produtos Washington DC

Na família Washington DC, ServiceNow® recursos e produtos foram introduzidos ou atualizados. Cada recurso e produto novo ou atualizado tem seu próprio tópico de notas de versão individual, que inclui informações como tarefas de atualização, novos recursos, recursos alterados, requisitos do navegador e outras especificações. Essas notas de versão específicas do produto estão listadas em [Recursos e mudanças por produto](#).

Para ajudar os usuários a examinar rapidamente diferentes classes de informações, cada seção de notas de versão tem seu próprio tópico de resumo. Por exemplo, o agrega todos os requisitos do navegador para recursos que foram introduzidos ou atualizados em Washington DC.

Destaques para todos os Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre destaques de Washington DC recursos e produtos.

Revise os destaques do produto para saber as novidades em Washington DC.

Aplicação ou recurso	Detalhes
AI Search	• Exiba respostas concisas e acionáveis para pesquisas de linguagem simples usando Natural Language Query Resultados do Genius. • Aumente o desempenho da pesquisa ignorando o reenvio de consulta automático para pesquisas com dois termos de pesquisa. • Melhore o recall e a consistência das pesquisas de sinônimos, retendo os termos de pesquisa definidos como palavras irrelevantes. Para obter mais informações, consulte AI Search .
API	• Use APIs JavaScript do lado do servidor em scripts para mudar a funcionalidade da aplicação. • Execute as APIs do cliente sempre que ocorrer um evento baseado no cliente, como quando um formulário é carregado, um formulário é enviado ou um valor de campo é alterado. • Use REST APIs de entrada para interagir com várias funcionalidades ServiceNow em sua aplicação. Para obter mais informações, consulte API implementation and reference .
Operações de contas a pagar	• Aproveite a correspondência de ordem de compra automatizada por meio de fluxos de trabalho de processamento de faturas. • Aplicações de terceiros podem se integrar com Operações de contas a pagar para processar faturas de entrada, faturas de saída e aprovar o pagamento de faturas usando a estrutura de integração. • Processe com eficiência faturas de várias localidades com diferentes moedas e formatos de número. Operações de contas a pagar agrupa faturas com base na localidade do sistema do usuário. • Envie notificações aos fornecedores sobre faturas duplicadas por meio da correspondência do nome do fornecedor em uma fatura com a tabela do fornecedor.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Serviços de adoção	• Use O que há de novo como ponto de partida para saber mais sobre os recursos novos e existentes de um produto na IU do produto. • Veja o novo conteúdo do recurso para os produtos e quais funções de usuário são necessárias para esses produtos. • Consulte a guia O que há de novo que é exibida em Help Center para que você possa aprender sobre os novos recursos. Para obter mais informações, consulte Adoption services .
Advanced Risk	• Implemente um fluxo de trabalho paralelo de revisão e feedback em que os usuários de risco de segunda e terceira linha possam revisar registros, fornecer feedback e monitorar fechamentos. • Crie relatórios de gestão diretamente em Microsoft Word usando as informações que estão disponíveis nos registros por meio do relatório de gestão da aplicação de risco. • Use o salvamento automático para reduzir o número de cliques que um usuário precisa fazer. • Melhore a manutenção e a flexibilidade das metodologias de avaliação de risco baseadas em objeto. Você pode habilitar uma metodologia para avaliar vários tipos de registro ou várias metodologias para avaliar o mesmo tipo de registro. • Aprove e reatribua várias avaliações de risco em massa. Consulte Avaliação de risco avançada para obter mais informações.
Advanced Work Assignment	Adicionada uma propriedade do sistema para manter os itens de trabalho em estado pendente_accept na Caixa de entrada do agente até que a atribuição expire, mesmo quando o Tempo máximo de espera for atendido. Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment .
Bate-papo do agente	Gere automaticamente Bate-papo do agente resumos de bate-papo para conversas que são transferidas entre solicitantes, agentes virtuais e atendentes. Para obter mais informações, consulte Exploring Agent Chat .
Agent Client Collector	• Use as propriedades do sistema aprimoradas para agente Descoberta, seleção automática MID Server e registro em log de mensagens de erro para monitorar as políticas Agent Client Collector e a configuração da estrutura.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Use os arquivos de dados de configuração para fornecer os dados de uma instância diretamente a um agente. • Recupere as métricas para Azure políticas na nuvem. Para obter mais informações, consulte Agent Client Collector .
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	• Aprimore a segurança dos documentos anexados a um caso adicionando requisitos de permissão sobre quem deve ler ou editar os documentos. • Use anotações pessoais para adicionar informações confidenciais ou que mudam rapidamente que você não deseja incluir no histórico do caso ou nas anotações de trabalho de um caso. Para obter mais informações, consulte Agent Workspace for HR Case Management (Configurable) .
Experiência do agente para CSM	• Simplifique sua configuração Espaço configurável do CSM usando páginas de registro que aproveitam a lógica, como predefinições, controladores e pontos de extensão. • Execute ações comuns na interface do usuário usando atalhos do teclado. • Beneficie-se de melhorias abrangentes de acessibilidade que criam um espaço configurável altamente compatível. Para obter mais informações, consulte Agent experience .
App Engine Studio	• A partir da AES versão 25.2, use a IA generativa para criar apps a partir de prompts de texto. • Adicione funções ausentes para espaços mais rapidamente com um novo modal em Workspace Builder. • Aproveite as vantagens de um tema de construtor padronizado para AES e Workspace Builder. • Adicionado suporte para Creator Studio funções e solicitações de criação de app em Central de gestão do App Engine (AEMC). Para obter mais informações, consulte Build apps using App Engine Studio .
Gerenciador de aplicações	• Saiba mais sobre as necessidades de dependência de suas aplicações com os Indicadores de aplicações. • Filtrar opções com base no estado de andamento no log de atividades.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- Saiba mais sobre uma aplicação antes da instalação com o pop-up modal de pré-instalação. - Descubra se uma instalação está bloqueada se a dependência estiver em um estado Deve ser licenciado. - Localize uma aplicação que possa atender aos critérios que você está procurando com a pesquisa parcial. Para obter mais informações, consulte Application Manager .
Application Portfolio Management	- A página Painel Enterprise Architecture Workspace foi reprojeta para mostrar widgets relacionados em guias específicas do portfólio. - Exiba informações do ciclo de vida Gestão de portfólio de tecnologias (TPM) e Technology Reference Model (TRM) em um formato de gráfico de Gantt na exibição do aplicativo de negócios no Enterprise Architecture Workspace. - Inclua custos de aplicação para avaliar suas aplicações de negócios pelo custo total de propriedade (CTP). - Adicionada uma ação para exibir o roadmap de suas capacidades de negócios e aplicações de negócios no Espaço do portfólio estratégico do Enterprise Architecture Workspace. - Gestão de portfólio de tecnologias (TPM) estende o suporte para definir padrões de tecnologia para hardware. Adicione ou solicite um produto de hardware TRM e o ciclo de vida do produto. Para obter mais informações, consulte Application Portfolio Management .
Application Vulnerability Response	- Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades de aplicação ativas com visualizações de todas ou das vulnerabilidades de aplicação ativas pré-filtradas na guia Vulnerabilidades da aplicação na nova página principal Vulnerability Manager Workspace. - Importe dados do Teste de segurança de aplicações interativo (IAST) e do Teste de segurança de aplicações dinâmico (DAST) com o Invincti Vulnerability Integration. Consulte Application Vulnerability Response para obter mais informações.
Audit Management	- Gerencie seus documentos e papéis de trabalho com Audit Management como arquivos na nuvem. - Vincule os arquivos na nuvem a qualquer registro GRC e compartilhe um único arquivo na nuvem com vários registros. - Gerencie as permissões de acesso nos arquivos da nuvem.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte Audit Management .
Autenticação	• Use a ferramenta ServiceNow® Access Analyzer V2 para comparar o acesso de usuários e determinar o nível correto de controles de acesso fornecido para os usuários. • Use a Auditoria de identidade e acesso para entender as mudanças feitas em um usuário, grupo, função e lista de controle de acesso (ACL). • Configure o Contexto de validação de sessão na estrutura de política de autenticação adaptável para avaliar as solicitações de autenticação e fornecer uma camada adicional de proteção contra sequestro de sessão ou de cookie. • Chave de API de suporte e token HMAC para REST APIs de entrada para autenticar com segurança os URLs do webhook de entrada. • Ofereça suporte à autenticação de cliente OAuth 2.0 com chave privada JWT para integrações de saída baseadas em OIDC e de logon único baseadas em OAuth. • Suporte ao tipo de concessão de credenciais de cliente OAuth para integrações de entrada para a plataforma ServiceNow®. • Configure a política de acesso à sessão para reduzir as funções ou privilégios da sessão específica com base no risco relacionado à sessão usando critérios de filtro como IP, local e atributo de identidade com a política de acesso de confiança zero em dispositivos móveis. Consulte Identidade e autenticação para obter mais informações.
Automated Test Framework	• Reduza o tempo de atualização e desenvolvimento substituindo o teste manual pelo teste automatizado. • Projete testes uma vez e reutilize-os em diferentes contextos e com diferentes conjuntos de dados de teste. • Mantenha as instâncias de teste limpas, revertendo os dados de teste e as mudanças feitas após cada execução de teste. • Crie e programe pacotes de testes para organizar e executar testes em lotes. • Reduza o tempo de design de teste copiando testes de início rápido e pacotes de testes. Você também pode criar etapas de teste personalizadas para expandir a cobertura do teste. Para obter mais informações, consulte Test your apps with the ATF .
Benchmarks	Experimente o novo painel Benchmarks com uma experiência do usuário aprimorada que fornece dados de KPI, tendências de desempenho e cartões de pontuação do indicador.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte Benchmarks .
Business Continuity Management	• Programe uma atualização automática das dependências na avaliação de impacto nos negócios (AIN) com base nos dados de origem e nos relacionamentos no Configuration Management Database (CMDB). Receba notificações por e-mail com os detalhes das atualizações de dependência de AIN da aplicação. • Programe uma atualização automática dos ativos relacionados nos planos com base nos dados de origem e nos relacionamentos no CMDB e na AIN. Receba notificações por e-mail com os detalhes das atualizações de dependência de planejamento da aplicação. • Adicione as dependências dos ativos afetados manualmente nos eventos e exercícios do CMDB, AIN e planos. Para obter mais informações, consulte Business Continuity Management .
Console do administrador de clones	• Experimente uma experiência de solicitação de clone simplificada. • Ajude a evitar conflitos de tempo com uma nova ferramenta de programação. • Use o painel para exibir a atividade de clone atual com visibilidade aprimorada. • Exiba opções de personalização adicionais na exibição de lista da página inicial. • A internacionalização fornece Console do administrador de clones em vários idiomas. Para obter mais informações, consulte Clone Admin Console .
Gestão de custos de nuvem	• Obtenha informações sobre o detalhamento de gastos dos clusters do Kubernetes usando a exibição Análise de gastos em Espaço de gestão de custos de nuvem. • Gerencie o custo de serviços de nuvem compartilhados, incluindo clusters do Kubernetes em vários domínios de negócios, alocando custos de nuvem compartilhada. Para obter mais informações, consulte Cloud Cost Management .
Coaching	• Analise Coaching usando o painel Coaching no Next Experience UI . • Permita que seus usuários adquiram habilidades ServiceNow integrando com ServiceNow University.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte Coaching .
Recurso comum de Governance, Risk, and Compliance	- Atribua tarefas de correção usando sugestões fornecidas pelo sistema para correção e possíveis designados no campo Atribuído a. - Atualize um problema se você tiver a função de gerenciador de problemas, a função de grupo do gerenciador de problemas, a função de Atribuído a ou a função de grupo de atribuição. Para obter mais informações, consulte Governance, Risk, and Compliance .
Gestão de Casos de Conformidade	- Crie relatórios em PDF (Portable Document Format, formato de documento portátil) que usam os dados de casos ou solicitações de conformidade. - Comunique-se com várias partes interessadas com a funcionalidade de e-mail de composição no caso de conformidade e nas páginas de registro de solicitação. - Permita que os gerentes de caso gerenciem o escopo de uma ou várias áreas afetadas e relacionadas. Para obter mais informações, consulte Compliance Case Management .
Configuration Compliance	- Resolva as lacunas de segurança em seus ambientes corporativos detectadas por meio da aplicação Security Posture Control, priorizando, atribuindo e resolvendo-as automaticamente com o fluxo de trabalho da aplicação Configuration Compliance. A aplicação Security Posture Control requer uma assinatura separada. - Analise o impacto geral dos resultados de testes com visualizações de resumo de todos ou dos resultados de testes ativos pré-filtrados na nova página principal Vulnerability Manager Workspace. Para obter mais informações, consulte Configuration Compliance .
Configuration Management Database (CMDB)	- Use o CMDB Data Manager no Espaço do CMDB para administrar e gerenciar políticas e tarefas e gerenciar definições de desativação e listas de exclusões. Você também pode exibir análises sobre processos em andamento do CMDB Data Manager para detectar possíveis problemas que requerem sua atenção. - Corrija tarefas de deduplicação de forma consistente e em massa, criando bibliotecas de modelos de deduplicação no Espaço do CMDB.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Concentre-se nas classes CMDB limitando o escopo dos dados no bloco Cobertura no painel do CMDB 360 no Espaço do CMDB. • Identifique os campos que não são preenchidos em tabelas de referência, designando-os como recomendados para que sejam rastreados pela métrica recomendada no KPI de integridade do CMDB de completude. Para obter mais informações, consulte Configuration Management .
Autorização e monitoramento contínuos	• Habilite a gestão de controles em um nível granular que está no nível de requisitos de controle, que são enviados pelo sistema de base para controles pertencentes ao NIST 800-53 revisão 5. • Defina requisitos em um nível de objetivo de controle que permita o detalhamento do controle e crie requisitos de controle automaticamente, que também podem ser certificados individualmente. • Crie controles híbridos herdando os requisitos de controle parcialmente e implementando automaticamente o restante dos requisitos. • Habilite o teste do controle com base nos procedimentos de avaliação, conforme definido pelo NIST 800-53A. Consulte Noções básicas sobre autorização e monitoramento contínuos para obter mais informações.
Now Platform principal	• Crie um fluxo e defina os gatilhos e as ações de uma tabela remota para recuperar dados de fontes externas. Se os dados recuperados forem grandes, use o recurso Capacidade estendida nas tabelas remotas. • Teste as GraphQL APIs com o GraphQL Explorer. • Reduza as chances de auditorias ausentes serem registradas quando uma transação for cancelada criando as auditorias imediatamente após o registro ser modificado. • Gerencie a cascata ao arquivar vários níveis de registros relacionados. Para obter mais informações, consulte Administer the ServiceNow AI Platform .
Contratos e direitos do cliente	• Desenvolva um modelo de dados flexível de ponta a ponta para capturar detalhes do contrato e do direito. • Estabeleça relacionamentos com os dados do cliente existentes, como produtos vendidos e itens-base de instalação, adicionando os dados de contrato e de direito ao modelo de dados comum.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Atenda às necessidades do cliente implementando recursos que variam de direitos de suporte baseados em conta a contratos que incluem planos de serviço com cobertura de direito complexo. • Habilite o processo de gestão de pedidos de ponta a ponta para contratos e direitos. • Gerencie e modifique contratos, linhas de contrato e direitos. Para obter mais informações, consulte Customer Contracts and Entitlements .
Customer Service Management (CSM)	• Simplifique as interações com o cliente criando regras de roteamento para todos os canais de engajamento do cliente, incluindo voz, e atribuindo automaticamente o trabalho ao melhor agente disponível com as habilidades, os conhecimentos e a capacidade certos. • Melhore a experiência do cliente com processos orientados nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor que orientam os clientes durante o ciclo de vida do caso, desde a criação até a conclusão. • Otimize atendimento ao cliente entrega com uma exibição abrangente dos locais de negócios. Pfornece aos agentes o contexto de local de que precisam para criar casos e resolver problemas com rapidez e precisão. • Ofereça suporte a personas internas e externas para o mesmo usuário e elimine a necessidade de criar e gerenciar várias contas de usuário para um único indivíduo. • Aumente a eficiência do agente com um layout de fluxo de atividades aprimorado e flexível que otimiza o estado da tela por meio de painéis recolhíveis e rolagem minimizada. Para obter mais informações, consulte Exploring Customer Service Management .
Descoberta de dados	• Melhor integração de Descoberta de dados usando anonimização parcial • Experiência aprimorada com novos padrões padrão Para obter mais informações, consulte Data Discovery .
Privacidade de dados	• Fluxos de trabalho mais rápidos com a criação de testes diretamente da página Anonimização • Obtenha mais informações de uma experiência de IU de Privacidade de dados aprimorada Para obter mais informações, consulte Data Privacy .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Gestão de dados para CSM	• Ofereça suporte a fluxos de trabalho com as mudanças aprimoradas do modelo de dados na tabela de produtos vendidos. • Use contratos e direitos que também são modelados como produtos vendidos e fazem parte da hierarquia para que você possa ter informações completas sobre o produto vendido e seus serviços. • Identifique e rastreie os itens-base de instalação novos e existentes usando o identificador de instância do produto. • Unifique as personas de identidade de um usuário para que você não precise criar e gerenciar várias contas de usuário para um único usuário. Com este recurso, você pode provisionar serviços de empresa para consumidor (B2C) sem problemas. • Obtenha uma exibição abrangente de 360 graus dos problemas do local de negócios para que seus agentes obtenham os dados contextuais necessários para resolver com eficácia os problemas relatados. Para obter mais informações, consulte Data management for Customer Service Management e .
Construtor de decisões	• Construtor de decisões agora está integrado em Workflow Studio. Acesse Construtor de decisões junto com outras ferramentas poderosas, como Flow Designer e Playbooks para integrar perfeitamente tabelas de decisão com fluxos de trabalho. • Duplique tabelas de decisão completas com menos de 300 linhas ou apenas a estrutura da tabela de decisão (entradas e colunas) para obter tabelas de decisão maiores. • Execute a tabela de decisão de qualquer script e facilite a substituição da lógica codificada por decisões inserindo snippets de código da tabela de decisão copiados de Construtor de decisões. • Economize tempo e esforço ao escrever regras de decisão duplicando estrategicamente as linhas da sua tabela de decisão. • Exiba e acesse objetos relacionados nos quais suas tabelas de decisão são usadas. Para obter mais informações, consulte Decision Builder .
Desenvolvimento delegado	• Simplifique as funções de desenvolvimento delegado usando a capacidade de administrador delegado. • Remova a necessidade de adicionar funções individuais para usuários que tenham acesso a todos os recursos de Desenvolvimento delegado. Para obter mais informações, consulte Delegated development and deployment .

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- Simplifique as funções de desenvolvimento delegado usando a capacidade de administrador delegado. - Remova a necessidade de adicionar funções individuais para usuários que tenham acesso a todos os recursos de Desenvolvimento delegado. Para obter mais informações, consulte Delegated development and deployment .
Velocidade de mudança para DevOps	- Descubra GitHub problemas em GitHub repositórios como parte da capacidade de planejamento. - Colete dados relacionados à criação de solicitação de mudança, verificação do Sonar, registro de artefato e registro de pacote em seu pipeline do GitLab. - Recupere dados associados a uma solicitação de mudança usando o script DevOpsChangeRelationshipHelper. Para obter mais informações, consulte .
Gestão de portfólios digitais	- A página inicial Gestão de portfólios digitais (DPM) foi reprojeta para fornecer mais flexibilidade para que você possa carregar as páginas mais rapidamente, personalizar cartões de soluções e exibir atributos e limites da solução que precisa de atenção. - Atualizados os tipos de item disponíveis. - Adicionada a lista de detalhamento de grupo de KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho) para mostrar todos os serviços de aplicações para aplicações de negócios. - Adicionada a capacidade de copiar um grupo de KPIs para criar um novo grupo de KPIs, incluindo todos os seus mapeamentos e KPIs subordinados. - Adicionado Mineração de processos para DPM para ver detalhes de KPI e analisar anomalias. Para obter mais informações, consulte Digital Portfolio Management .
Inteligência para documentos	- Extraia dados de tabelas facilmente usando a ferramenta de desenho em uma área do documento que você deseja extrair. - Aproveite DocIntel em suas automações criando integrações com Automation Center. Para obter mais informações, consulte Document Intelligence .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Serviços de documentos	• Eleve a experiência de assinatura eliminando o processo manual para assinar documentos complexos. • Capacidade de colaborar em documentos e gerenciar anexos hospedados em Microsoft SharePoint. • Experiência aprimorada para usuários externos adicionarem e gerenciarem documentos em seu Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Document Services.
Modelos de documento	• Defina um idioma para o seu modelo no qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos. • Defina o formato de data no qual você deseja que as datas apareçam na saída gerada do seu modelo. Para obter mais informações, consulte Document Templates.
Tradução dinâmica	• O IBM Watson Translator Service Spoke informou um aviso de descontinuação para 2024. Consulte a documentação Dynamic Translation para obter uma visão geral de ServiceNow® Tradução dinâmica. Consulte a documentação IBM Watson Language Translator Service spoke para obter informações específicas do spoke do Watson Translator Service IBM.
EMR Help	• Crie casos de saúde diretamente do EMR para agilizar a resolução, aprimorar a eficiência clínica e melhorar os resultados do paciente. • Exiba rapidamente as informações contextuais da sessão enquanto atende a EMR Help solicitações no espaço para um processo de resolução mais eficiente. • Revise um resumo das informações da solicitação enviada sem sair do portal EMR Help. Para obter mais informações, consulte EMR Help.
Gestão de ESG	• Crie divulgações de narrativa abrangentes integrando com Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow. Carregue suas divulgações no sistema local ou no armazenamento remoto para facilitar a acessibilidade. • Use a guia de pegada de TI no painel TI sustentável para exibir um mapa global que descreve a pegada de carbono de seus datacenters, edifícios de escritórios e assim por diante, destacando suas instalações com maior eficiência de energia.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Use o construtor de fórmulas em uma definição de métrica calculada para criar suas próprias fórmulas para executar cálculos para todos os dados necessários. • Integre à avaliação de risco avançada para avaliar os riscos para seus tópicos de material e suas entidades. • Organize com eficácia a organização de listas relacionadas e páginas de interface do usuário em uma página de registro em grupos especificados para aprimorar a legibilidade geral da página. Consulte Gestão de ESG para obter mais informações.
Central do funcionário	• Use o app Now Mobile® para exibir artigos de notícias e acessar tarefas que exigem sua aprovação. • Crie conteúdo usando vídeos de serviços de hospedagem de vídeo. • Edite o código de origem HTML e CSS para conteúdo avançado ou artigos de notícias. • Use o recurso de feedback de experiência do funcionário para obter feedback relevante dos usuários. Para obter mais informações, consulte Employee Center.
Employee Growth and Development	• Use o Opportunity Marketplace como um local único e unificado onde as organizações podem compartilhar oportunidades que podem ser descobertas pelos funcionários. • Use a aplicação Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários com Microsoft Outlook para programar convenientemente conversas com funcionários ou gerentes usando o módulo Conversas. • Use um processo simplificado que simplifica as etapas para criar e programar uma conversa, o que promove a adoção do módulo Conversas em toda a organização. • Use os Planos de crescimento para desenvolver oportunidades de mentoria, coaching, desenvolvimento de liderança, formação de equipes e benefícios educacionais. • Use Mentoria para criar relacionamentos significativos dentro da organização e também promover uma cultura de conhecimento, compartilhamento e colaboração. Para obter mais informações, consulte Talent Development Core.
Encryption Key Management	• Ofereça suporte aos bancos de dados PostgreSQL para bancos de dados primários, secundários, de réplica de leitura, de gateway (shard) e de proteção lógica contra corrupção (LCP)

Aplicação ou recurso	Detalhes
	para criptografia em nuvem. Os bancos de dados LCP são uma variante do banco de dados de réplica de leitura. • Exibir quando uma assinatura é emitida usando registros de assinatura KMF (Key Management Framework) com carimbo de data/hora. • Remova o GlideEncrypter usando a orientação da interface do usuário aprimorada para descontinuação do 3DES. No app de atualização crítica na Central de segurança, você pode encontrar informações sobre a descontinuação total e parcial do 3DES e exibir todos os campos de password2 legados afetados antes de descontinuar o 3DES. Para obter mais informações, consulte Encryption and Key Management .
Gestão de ativos empresariais	• Obtenha informações sobre o custo total dos ativos e use as informações para planejamento estratégico e execução na propriedade de ativos. Além disso, acesse uma visão geral completa do detalhamento das despesas. • Exiba e gerencie tarefas de ordem de serviço atribuídas a você e seu grupo usando a aplicação ServiceNow® Mobile Agent. • Obtenha mais visibilidade dos detalhes da tarefa e da hierarquia de um ativo com um relacionamento primário-secundário usando o formulário de ativo aprimorado no Espaço de ativos Enterprise. • Use o Admin Center como um hub central para todas as suas tarefas administrativas e de configuração no Espaço de ativos Enterprise. • Integre vários ativos simultaneamente para o mesmo modelo por meio do playbook de integração de vários ativos. Use um único playbook para orientá-lo durante o processo de integração. Para obter mais informações, consulte Enterprise Asset Management .
Event Management	• Garanta a propriedade do conector e a execução de regras em um nível de equipe, mantendo a consistência e a hierarquia e oferecendo opções de flexibilidade e personalização para as equipes. • Reduza seu ciclo de testes criando um fluxo de eventos do seu ambiente de produção para o ambiente de não produção, permitindo o teste direto e a avaliação de regras de evento, mapeamentos de campo de evento, regras de gerenciamento de alertas, correlação de alertas e assim por diante, sem precisar mudar sua produção ambiente. Para obter mais informações, consulte Event Management .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Gestão de serviços de campo	• Identifique e identifique os locais da ordem de serviço em seus ativos lineares estruturados para operações de serviço de campo precisas. • Simplifique sua gestão de inventário e garanta o acesso oportuno às peças corretas, exibindo as descrições, os modelos e os critérios relacionados em ordens de serviço semelhantes. • Explore o mercado Serviço de campo para ajudá-lo a simplificar o trabalho de seus prestadores de serviços e tomar decisões com base em tempo e custos em relação às atribuições de tarefa de seus prestadores de serviços. • Permita que os expedidores executem Otimização de programações sob demanda ao longo do dia conforme as condições de programação mudam. Para obter mais informações, consulte Field Service Management .
Financial Services Card Operations	• Implemente um playbook horizontal que forneça aos agentes uma exibição completa de todo o processo e sua posição atual nele. Os agentes podem usar o playbook para monitorar o progresso geral enquanto trabalham nos casos. • Registre informações essenciais, como detalhes do caso e status da transação, no lado esquerdo da página para confirmar a acessibilidade constante. • Aprimore a experiência do usuário implementando uma atividade de playbook que utiliza um formato de lista e formulário. Para obter mais informações, consulte Financial Services Card Operations .
Financial Services Operations Core	• Utilize o modelo de dados atualizado com tabelas corrigidas para aprimorar o alinhamento de dados. • Transfira e atualize dados sem problemas para tabelas de modelo de produto mais recentes usando scripts de correção eficientes. Consulte Financial Services Operations Core para obter mais informações.
Financial Services Operations Integration with Visa	• Aproveite a camada de integração com subfluxos para usar sem problemas os spokes Visa. • Minimize a carga de trabalho dos agentes de contestação e melhore a eficiência geral. • Gerencie com eficácia todo o processo de contestação de cartão do início ao fim.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte Financial Services Operations Integration with Visa .
Flow Designer	• Crie fluxos de várias etapas com IA generativa. • Abra Flow Designer de dentro de Workflow Studio. • Salve fluxos automaticamente conforme você trabalha neles. • Inicie um fluxo quando Performance Analytics condições forem atendidas. • Desfaça as mudanças feitas ao editar um fluxo. • Use a exibição de diagrama de fluxo para adicionar anotações e testar a lógica de fluxo. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .
Controlador de IA generativa	• Use o resumo recursivo ao fazer solicitações a LLMs com entradas acima do limite máximo de token. Dessa forma, sua solicitação contém o contexto importante necessário para obter melhores resultados ao usar recursos de IA generativa. • Integre aos modelos Aleph Alpha e use o Luminous LLM em recursos de IA generativa em Flow Designer e Designer do Virtual Agent. Consulte Generative AI Controller para obter mais informações.
Hardware Asset Management 10.0.0	• Obtenha informações sobre o custo total dos ativos e use as informações para planejamento estratégico e execução na propriedade de ativos. • Analise e avalie a maturidade da sua aplicação Gestão de ativos de hardware por meio da exibição do Portal de sucesso em Espaço para ativos de hardware. • Obtenha informações sobre os detalhes da garantia de ativos de hardware recebidos diretamente de Lenovo. • Gerenciar a integração de produtos de hardware com Technology Reference Model (TRM) de Gestão do portfólio de aplicações. • Simplifique o método de licenciamento Gestão de ativos de hardware (HAM) para categorias de modelo personalizadas para acessar recursos Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho. Para obter mais informações, consulte Hardware Asset Management .
Análise de logs de integridade	• Transmita logs de forma escalonável e mais estável com Análise de logs de integridade usando a nova infraestrutura ServiceNow.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Consulte Análise de logs de integridade para obter mais informações.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	• Utilize os recursos aprimorados do aplicativo EMR Help para que os solicitantes criem casos de HCLS (Saúde e Ciências Biológicas). • Use o alinhamento de dados aprimorado no modelo de dados Healthcare and Life Sciences. • Aproveite o resumo de caso automatizado usando os recursos de IA generativa do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Exploring Healthcare and Life Sciences Service Management Core.
Serviço de envio de mensagens Hermes	• Publique eventos da instância ServiceNowApache Kafka no ambiente [] e consuma grandes volumes de eventos Apache Kafka de sistemas externos com baixa latência. • Processe com eficácia picos e rajadas no volume de mensagens de sistemas externos para minimizar os impactos no desempenho da sua instância. • Gerenciar a integridade e o desempenho da entrega de mensagens usando ferramentas de diagnóstico do Hermes. Para obter mais informações, consulte Hermes Messaging Service.
Acelerador de adoção de nuvem de ITOM	• O ITOM Cloud Governance foi renomeado como Acelerador de adoção de nuvem do ITOM para acomodar todos os ServiceNow aplicações de avaliação de governança em nuvem. • Experimente o ServiceNow Cloud Services Catalog para acessar e gerenciar seus recursos de nuvem e publicar suas ofertas de nuvem em um catálogo. • Explore o novo e aprimorado Console de solicitação para controlar o ciclo de vida e o uso de seus recursos.
Integridade do ITOM	Destaques da Gestão de eventos : • Investigue alertas com mais eficiência em Espaço de operações de serviços e Lista expressa com simplificações de alerta criadas por Now Assist usando IA generativa. Utilize breves descrições de alerta e dados de alerta acionáveis para permitir uma triagem de alerta rápida e uma análise eficaz, o que pode levar à redução do tempo de resolução. • Comece mais rápido com o cluster de alertas em Gestão de eventos usando marcadores predefinidos mapeados de alertas e com base nas informações contidas nas origens de marcador.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Configure uma exibição Lista expressa e atribua-a a usuários e grupos de usuários para garantir que eles se concentrem em serviços, prioridades ou alertas específicos. • Simplifique o processo de triagem e execute uma análise de causa raiz mais eficaz, exibindo dados em alertas repetidos, alertas semelhantes e incidentes nos últimos 30 dias no Lista expressa painel Visualização de alerta. Essas tendências de alerta permitem que você obtenha uma compreensão mais profunda dos padrões de alerta e distinga entre ruído e problemas emergentes. • Certifique-se de que a propriedade do conector e a execução de regras estejam em um nível de equipe. Dessa forma, você pode manter a consistência e a hierarquia enquanto oferece flexibilidade e opções de personalização para suas equipes. • Reduza seu ciclo de testes criando um fluxo de eventos do seu ambiente de produção para o ambiente de não produção, onde você pode habilitar o teste direto e a avaliação de regras de evento, mapeamentos de campo de evento, regras de gerenciamento de alertas e correlação de alertas, sem precisar mudar sua produção ambiente. Destaquesdo Agent Client Collector : • Use seus arquivos de dados de configuração para fornecer os dados da instância diretamente a um agente. • Descubra continuamente os recursos nos clusters Kubernetes e certifique-se de que as mudanças nos recursos sejam atualizadas no Configuration Management Database (CMDB). Destaquesdo Log Analytics de integridade: • Solicite a escala Análise de logs de integridade por meio do catálogo Now Support. • Transmita logs de forma escalonável e mais estável com Análise de logs de integridade usando a nova infraestrutura ServiceNow.
Otimização do ITOM	• Use Catálogo de serviços de nuvem com Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Catálogo de serviços de nuvem oferece os recursos aprimorados, mas simplificados, de Cloud Provisioning and Governance (CPG). • Mova suas licenças Otimização do ITOM trocáveis ao fazer a transição de Cloud Provisioning and Governance para Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. • Acesse Central do funcionário no Portal de administração de nuvem com o plug-in Catálogo de serviços de nuvem. Você também pode ignorar o portal do usuário da nuvem legada e visitar Central do funcionário diretamente. Consulte Otimização do ITOM para obter mais informações.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Visibilidade do ITOM	• Descubra e adicione aplicações de sugestões com base em Inteligência preditiva usando Descoberta Espaço do administrador. • Use o novo e aprimorado Padrões de descoberta e mapeamento de serviços para descoberta horizontal e de cima para baixo. • Identifique melhor os recursos necessários para serviços de aplicações com o recurso de descoberta de cima para baixo de local de rede e afinidade MID. • Exiba um mapa centralizado que combina recursos da exibição de dependência e do mapa de serviço. • Use a nova estrutura do Content Service para descobrir aplicações e dispositivos não descobertos usando padrões. Para obter mais informações, consulte IT Operations Management .
ITSM Mobile Agent	Habilite o recurso Substituir Não perturbe para que os membros de plantão possam receber notificações por push para alertas críticos, mesmo quando seus telefones estiverem no modo Não perturbe. Este recurso ajuda os gerentes de turno a entrar em contato com os membros de plantão e confirmar se eles estão disponíveis para responder a quaisquer incidentes graves. Para obter mais informações, consulte ITSM Mobile Agent .
Painel de sucesso do ITSM	• Meça a eficiência e a eficácia das operações diárias da sua organização usando o painel de sucesso operacional. • Rastreie o desempenho de Now Assist para Gestão de serviços de TI nos processos da sua organização com KPIs dedicados. Para obter mais informações, consulte ITSM Success Dashboard indicators .
Gestão de incidentes	Gerencie o acesso de leitura e gravação de agentes usando a função <code>sn_incident_task_assigned_user</code>. Para obter mais informações, consulte Incident Management .
Gerente de processos industriais	• Modifique o primário de uma ou mais entidades do modelo de equipamento depois que o registro de entidade do modelo de equipamento for criado. • Use as novas funções de Mapeamento automatizado em grupos de rede IP baseados em zona (INCRÍVEL) para controlar quem tem acesso e pode editar registros de mapeamento de sub-rede de OT. • Controle a exibição e edite o acesso aos seus sites e entidades do modelo de equipamento usando o novo modelo de segurança Critérios do usuário.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte Industrial Process Manager .
Replicação de dados da instância	• Mantenha os dados sincronizados replicando os dados da instância do produtor para uma ou mais instâncias do consumidor em diferentes departamentos e unidades de negócios. • Mantenha dados consistentes em diferentes organizações da sua empresa. • Atualize facilmente registros que têm sys_ids diferentes nas instâncias do produtor e do consumidor. Para obter mais informações, consulte Instance Data Replication .
Hub de integração	• Simplifique suas integrações do Stream Connect usando a replicação de mensagens do Stream Connect para replicar dados do seu ambiente local Apache Kafka. • Use a etapa OpenAPI aprimorada para integração com serviços Web REST de terceiros. • Autentique o tipo de concessão de credencial do cliente OAuth com o servidor de autorização no local e integre-o ao servidor de recursos correspondente após a autenticação bem-sucedida. • Use o recurso de assinatura de código que foi aprimorado com a inspeção de chamador em várias camadas de registros na pilha de chamadas a serem assinadas antes de ir para a fila do ECC. Para obter mais informações, consulte Integration Hub .
Inteligência para CSM	• Aumente a eficiência e a automação usando o recurso classificador de documentos para categorizar os documentos recebidos. • Exiba o desempenho da previsão durante o treinamento do modelo para determinar sua preferência pelo preenchimento automático ou recomendação como método de previsão. • Renderiza as árvores de decisão em um Portal de serviços para usuários internos. • Reduza o esforço na recriação da árvore de decisão reutilizando uma árvore secundária ativada na árvore de decisão atual. Para obter mais informações, consulte Intelligence .
Journey Designer	Atualizações em massa para tipos de tarefa compatíveis foram adicionadas a Journey Designer. Tipos de jornada semelhantes com tipos de tarefa semelhantes são identificados e podem ser atualizados com uma única ação. Para obter mais informações, consulte Journey designer .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Knowledge Management	• Next Experience para o tema escuro está disponível nos aplicativos Aplicativo Now Mobile e Agent Mobile. • Gestão de conhecimento componentes em Espaço configurável oferecem suporte ao refluxo para maior acessibilidade. Para obter mais informações, consulte Knowledge Management .
Localization Framework	• Localize sua instância com mais facilidade com um novo modelo de hub-spoke para solicitações de tradução e execução. • Mova traduções entre instâncias com conjuntos de atualizações para padronizar a experiência de localização para todos os usuários. • Crie traduções em aplicações com escopo para um controle mais preciso sobre o conteúdo localizado. Para obter mais informações, consulte Localization Framework .
MID Server	• Use o OpenShift no Linux para MID Server em contêiner. • Impeça o acesso não autorizado com o novo comportamento padrão "Rejeitar" das políticas de acesso ao módulo (MAPs). • Habilite os logs de depuração no nível do wrapper dist-upgrade e teste as mudanças modificando a configuração com upgrade-wrapper-override.conf. Para obter mais informações, consulte MID Server .
Manager Hub	Entenda as habilidades atuais e as habilidades direcionadas da sua equipe. Obtenha uma visão geral das habilidades, níveis de proficiência e lacunas de habilidades dos membros da sua equipe. Para obter mais informações, consulte Manager Hub .
Mentoria	• Crie relacionamentos significativos dentro da organização e também promova uma cultura de compartilhamento de conhecimento e colaboração. • Registre-se sem esforço como mentorado ou mentor e personalize seu perfil com informações relevantes, incluindo suas áreas de especialização, habilidades e interesses. • Aproveite o algoritmo de correspondência inteligente oferecido em Mentoria que emparelha mentorados com mentores com base em seus objetivos, interesses e experiência.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Use o cartão Corresponder informações que serve como uma camada importante para enviar informações ao mentor e ao mentorado. • Promova o engajamento Mentoria usando discussões (conversas). Para obter mais informações, consulte Mentoring .
Mobile Platform	• Gere anotações de fechamento de tarefa de ordem de serviço usando a geração de anotações de resolução móvel. • Exibir pop-ups configuráveis com base em condições em tempo real. • Beneficie-se da experiência do usuário de visualização de dados aprimorada. • Envie aos usuários notificações definidas como críticas, independentemente das configurações de notificação. • Construtor de apps para celular agora está integrado ao Mobile Publishing para que os administradores possam gerenciar solicitações de aplicativos com identidade visual personalizada e configurar aplicativos para celular em uma ferramenta. Para obter mais informações, consulte Mobile Platform .
Consulta em idioma natural	• Integre Natural Language Query à pesquisa global para pesquisas no idioma inglês. • Use o fallback Now LLM incluído para consultas com falha. • Nos logs NLQ, rastreie como os resultados da consulta foram gerados. Para obter mais informações, consulte Natural Language Query .
Next Experience	• Um novo grupo de preferências do usuário "Idioma e região" foi adicionado às preferências de Idioma, Formato de data e hora e Fuso horário. • Melhorias de acessibilidade para a área de navegação unificada. • Novos atalhos do teclado para executar ações comuns na interface do usuário. • Aprimoramentos na IU Representar usuário. Para obter mais informações, consulte Next Experience UI .
Next Experience Components	• Crie experiências de IU avançadas com sistema pré-criado ou componentes personalizados. Para exibir a referência da API Next Experience Components, a orientação de uso e a documentação

Aplicação ou recurso	Detalhes
	de configuração ServiceNow® Construtor de IU, visite o documento Componentes do Next Experience do site do desenvolvedor . • Use padrões e princípios comuns de componente da Web, como uma estrutura JavaScript, dados imutáveis e manipuladores de ação simples. • Reutilize componentes em várias interfaces de usuário para criar uma experiência coesa para os usuários finais. • Use valores de propriedade predefinidos para configurar propriedades e manipuladores de eventos automaticamente para um componente para que o componente esteja pronto para funcionar quando você o adicionar a uma página. As predefinições podem se conectar a um controlador que atua como um recurso de dados para o componente. Para obter mais informações, consulte Automatically configure components using presets e Bind data to UI Builder pages using controllers (advanced feature) . • Componentes atualizados para acessibilidade. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade nessas notas de versão.
Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience	Expanda a forma como você testa e analisa o desempenho da sua página com uma opção de gravação adicional, exibição na tabela de eventos e perspectiva para exibir dados. Consulte Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience para obter mais informações.
Notificações	• Limite o envio de e-mails para IDs que são conhecidos por gerar devoluções de acordo com RFC3463 e permita que os administradores controlem os IDs bloqueados. • Configure contas de e-mail SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) para e-mails de saída usando o fluxo de credencial do cliente. • Limite o envio de e-mails para IDs que são conhecidos por gerar devoluções de acordo com RFC3463. Para obter mais informações, consulte Notifications .
Notify	Controle quem pode iniciar uma chamada em conferência ou enviar um SMS em um registro de tarefa usando Notify. Consulte Notify para obter mais informações.
Now Assist	• Restrinja as habilidades Now Assist por função do usuário no produto para organizar quem tem acesso às capacidades de IA generativa. • Adicione condições baseadas em campos que controlam quando uma habilidade Now Assist está disponível.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Atribua a função de administrador de dados aos usuários para determinar quem pode tomar decisões sobre o compartilhamento de dados e a IA generativa em sua instância. • Consulte a check-list da jornada Now Assist para orientar você na implementação da IA generativa na instância. • Tópicos do Virtual Agent baseado em LLM para verificar o status do tíquete de TI e as aprovações pendentes. Para obter mais informações, consulte Now Assist .
Plug-in do Now Assist para criadores	• Criar aplicações a partir de prompts de texto • Crie playbooks a partir de instruções de texto. • Visualize e recrie um contorno de fluxo com Now Assist. Para obter mais informações, consulte Now Assist for Creator .
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	• Determine quando as habilidades do caso e o resumo das anotações de resolução estão disponíveis adicionando condições aos campos no registro do caso. • Restringir a disponibilidade das habilidades de geração de anotações de resolução e resumo de caso por função do usuário. • Atribua funções às atividades no caso e nos resumos de anotações de resolução para reduzir as alucinações e melhorar a qualidade do resumo. Confira Now Assist para Customer Service Management (CSM) para obter mais informações.
Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)	Permita que seus agentes forneçam níveis mais altos de serviço aos clientes usando as habilidades e capacidades de IA generativa que são oferecidas por Now Assist para HRSD. Para obter mais informações, consulte Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) .
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	• Investigue e resolva alertas com mais eficiência com simplificações de alerta criadas por Now Assist usando IA generativa. • Utilize descrições de alerta breves e legíveis e dados de alerta acionáveis. • Habilite a triagem de alerta rápida e a análise eficaz, o que pode levar à redução do tempo de resolução. Para obter mais informações, consulte .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Programação de plantão	• Delegue notificações de escalação de plantão conforme configurado na política de escalação atribuindo um registro de delegado a outro usuário. • Selecione um primeiro dia da semana preferencial para um grupo acomodar usuários globais. • Receba notificações sobre a próxima rotação de plantão baixando ou assinando um calendário com sua autenticação SSO. Para obter mais informações, consulte On-Call Scheduling .
Operational Resilience	• Rastreie a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva da continuidade das operações. • Rastreie a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva do risco operacional e da conformidade. • Exiba relatórios de acordo com a persona na página inicial da aplicação Operational Resilience. • Preencha automaticamente os mapeamentos de dependência para os serviços de negócios com base nos relacionamentos de dados de origem no Configuration Management Database (CMDB). • Preencha automaticamente os mapeamentos de dependência dos serviços de negócios com base nos relacionamentos de dados de origem na avaliação de impacto nos negócios (AIN). Para obter mais informações, consulte Operational Resilience .
Operational Technology Incident Management v2	• Atribua registros de incidentes de OT ao usuário ou grupo de usuários correto automaticamente, criando uma regra de atribuição. • Economize tempo enviando e-mails diretamente de um registro de incidente de OT com um campo de assunto preenchido automaticamente que inclui o número do incidente e uma descrição resumida. • Adicione vários dispositivos de OT e entidades de modelo de equipamento a um incidente de OT para que você possa agrupar seu trabalho de maneira mais lógica. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Incident Management .
Gestão de conhecimento para tecnologia operacional	• Rastreie artigos de conhecimento configurando uma base de conhecimento de OT para gerentes e usuários de conhecimento. • Quando usado com a aplicação Gestão de incidentes para tecnologia operacional, procure todos os artigos da base de conhecimento relacionados a um incidente de OT.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Registre seu conhecimento e soluções. Você pode criar artigos de conhecimento por meio do Industrial Espaço ou do registro de incidente de OT. • Monitorar possíveis lacunas de conhecimento. Você pode relatar uma lacuna de conhecimento de um registro de incidente de OT e atribuir a tarefa de feedback relacionada a um usuário. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Knowledge Management .
Operational Technology Manager	• Monitore os dados do dispositivo de OT em um local centralizado com a nova guia da página principal Dispositivos de OT que está disponível no Industrial Espaço. • Converta o hardware de TI em dispositivos de OT automaticamente com um trabalho programado usando o conjunto de regras de atualização em massa para reatribuir o recurso de TI para OT. • Use as Configuration Management Database (CMDB) atualizações do modelo de classe de OT e aprimoramentos de IU. • Pré-importe as atualizações da ferramenta Revisão de entrada da planilha de OT (POWER) e as melhorias da IU. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Manager .
Operational Technology Vulnerability Response	• Monitore seus dados de vulnerabilidade em um local centralizado com a nova guia da página principal de Vulnerabilidades de OT que está disponível no Industrial Espaço. • Rastreie o volume, o desempenho e o andamento dos itens vulneráveis (IVs) de OT, desde a análise e detecção iniciais até a contenção ou correção, com o novo painel Operational Technology Vulnerability Response (PA) no Industrial Espaço. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Vulnerability Response .
Gestão de oportunidades	• Capture as necessidades e os requisitos do cliente por meio de questionários de análise de necessidades para gerar recomendações de produtos. • Crie oportunidades na plataforma ServiceNow ou traga dados de oportunidade de outros sistemas de terceiros. • Converta oportunidades em cotações de vendas com facilidade. Para obter mais informações, consulte Opportunity Management .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Gestão de pedidos	• Rastreie o status de pedidos de domínio e tarefas de pedido em um local central usando a exibição da linha do tempo do pedido. • Evite falhas de pedido capturando pedidos e aprimorando-os com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido e acionando fluxos de trabalho que criam tarefas de aprimoramento para pedidos aplicáveis e itens de linha do pedido. Para obter mais informações, consulte Order Management .
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	• Rastreie o status de pedidos de domínio e tarefas de pedido em um local central usando a exibição da linha do tempo do pedido. • Evite falhas de pedido capturando pedidos e aprimorando-os com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido e acionando fluxos de trabalho que criam tarefas de aprimoramento para pedidos aplicáveis e itens de linha do pedido. • Crie pedidos do consumidor usando APIs de ordem de serviço e produto e atenda-os em Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Para obter mais informações, consulte Order Management .
Redefinição de senha	• Permita que seus usuários experimentem a segurança aprimorada do Soft PIN em conformidade com sua expiração. Como administrador Redefinição de senha, defina as configurações de expiração do Soft PIN para uma inscrição de Soft PIN segura e protegida. • Exiba a pontuação de segurança dos seus processos Redefinição de senha. Com base na pontuação, você recebe notificações de possíveis melhorias de configuração nos processos. • Use a propriedade <code>password_reset.request.max_email</code> para definir o número máximo de vezes que um usuário pode receber o link "Redefinir senha" por e-mail, em um período de 24 horas. Para obter mais informações, consulte Password Reset .
Performance Analytics	• Rastreie métricas e tendências críticas do processo. • Medir a integridade e o comportamento do processo em relação às metas organizacionais. • Identifique padrões de processo e possíveis gargalos antes que eles ocorram. Para obter mais informações, consulte Performance Analytics .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Experiência da Análise da plataforma	• Modernize e simplifique o consumo de análises ativando a experiência Platform Analytics. • Exiba informações significativas de seus dados de análise para capacitar a tomada de decisão direta dos visualizadores. • Melhore a interatividade do visualizador com a capacidade de definir intervalos de datas em séries temporais e personalizar o comportamento quando um valor for selecionado em um gráfico. Para obter mais informações, consulte Platform Analytics experience.
Playbooks no Workflow Studio	• Os processos agora são chamados de Playbooks no construtor e em Playbook Experience. • Abrir o construtor Playbooks em Workflow Studio. Workflow Studio permite que os responsáveis pelo fluxo de trabalho criem, configurem e monitorem playbooks, fluxos, subfluxos, ações e tabelas de decisão em um só lugar. • Reinicie todo o playbook ou reinicie a partir de uma atividade ou fase específica. • Use entradas dinâmicas para configurar 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 uma resposta de REST API. • Acione um playbook de qualquer tabela autorizada. Para obter mais informações, consulte a seção Removido desta versão. • A partir da versão 25.2, use a IA generativa para criar playbook contornos. Para obter mais informações, consulte Exploring Playbooks.
Policy and Compliance Management	• Revise suas políticas e atualize o texto da política periodicamente integrando com Google Drive. Use a criação de política e o recurso de limite de segurança para permitir que os proprietários e revisores de política colaborem, revisem e redlinem as políticas. • Defina a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política. Defina os níveis de aprovação e as regras com base em diferentes condições dinâmicas, como tipo de política, tabela de origem, estado e condições de filtro. Para obter mais informações, consulte Policy and Compliance Management.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Planejamento de portfólios	• Use os novos widgets personalizáveis para exibir informações financeiras, como orçamento, EAC, Variação e um detalhamento dos custos planejados e reais por tipo de despesa. • Opção de exportação para compartilhar as informações financeiras em formato Excel ou CSV com as partes interessadas nos negócios. • Crie linhas de despesa para registrar e gerenciar despesas não planejadas para atender aos seus requisitos de trabalho, que não estão relacionados a custos planejados. • Exporte dados dos itens do plano de portfólio da Exibição de lista de Priorização para um arquivo Excel ou CSV Microsoft para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio. Para obter mais informações, consulte Portfolio Planning .
Predictive Intelligence	• Use modelos pré-treinados para soluções de cluster e semelhança para tornar a criação de soluções mais eficiente sem precisar de seu próprio corpus de palavras. • Você pode editar e treinar soluções de regressão existentes, mas começando com Washington DC você não poderá criar novas soluções de regressão. Confira Inteligência preditiva para obter mais informações.
Privacy Management	• Use a aplicação Gestão de casos de privacidade para relatar e gerenciar violações de privacidade e reclamações. • Utilize a integração [Gestão de casos de privacidade para RadarFirst para automatizar a avaliação de risco de incidente de privacidade e obter rapidamente obrigações de notificação claras e acionáveis. • Consulte o campo Domínio funcional que é definido automaticamente como Privacidade quando os usuários com funções de privacidade trabalham em formulários, como atividades de processamento, controles e assim por diante. Para obter mais informações, consulte Exploring Privacy Management .
Proactive Service Experience Workflows	Informe clientes sobre o status dos incidentes ou casos de tíquete de problema que são criados usando o recurso de notificação de tíquete de problema de telecomunicações. Para obter mais informações, consulte Proactive Service Experience Workflows .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Mineração de processos	• Introdução ao Project Builder • Novos detectores de descoberta automatizados introduzidos • Aprimoramentos da página Resumo e informações • Aprimoramentos do gráfico de mineração de processos • Resumo de mineração introduzido Para obter mais informações, consulte Process Mining .
Product Catalog Management e Pricing Management	• Crie catálogos comerciais com ofertas de produtos que sejam entidades vendáveis com preço associado. • Forneça aos agentes uma interface que simplifica a configuração e o preço de cotações de vendas e pedidos de produtos. • Suporte a preços baseados em conta, o que permite criar listas de preços para contas de clientes selecionadas. • Controle o preço de ofertas de produtos complexos, incluindo preços baseados em atributos de produto e não produto, usando matrizes de preço. Para obter mais informações, consulte Product Catalog Management e Pricing Management .
Project Portfolio Management	• Migre planos de recursos para atribuições de recursos de projetos e demandas e trabalhe na alocação de recursos usando ServiceNow® Espaço do projeto. • Migre planos de custos para custos de mão de obra baseados em atributos para seus projetos e demandas. • Gere custos de mão de obra para épicos do Agile. • Migre as linhas de base dos seus projetos e demandas para Next Experience Para obter mais informações, consulte Explore Project Portfolio Management .
Espaço do projeto	• Widgets personalizáveis para exibir detalhes financeiros, como orçamento alocado, EAC, Variação e detalhamento de custos reais e planejados. • Exporte as informações de comparação de custos financeiros ou de linha de base como um arquivo Excel ou CSV para compartilhar as informações financeiras com as partes interessadas nos negócios. • Crie linhas de despesa para atender a despesas não planejadas que não estejam relacionadas a custos planejados projetados.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Exclua planos de custos com escopo removido para gerenciar suas finanças com eficiência. • Vincule suas despesas de solicitação de compra a projetos para capturar as finanças usando uma solução integrada entre Finanças e Operações de fornecimento e Procurement. Para obter mais informações, consulte Strategic Planning .
Public Sector Digital Services	• Crie uma cópia de um documento de licença ou permissão emitido a partir de um modal no playbook sem precisar usar software de terceiros. • Permita que os constituintes preparem aplicações em nome de outras pessoas usando um proxy de aplicação no Portal de serviços de governança e no Playbook para licenças e permissões. • Associe várias partes a uma aplicação de licença e permissão adicionando contatos adicionais a uma solicitação. • Exiba um total de execução de todos os itens de linha de taxa associados a uma solicitação de licença ou permissão com o cartão Resumo da taxa. • Solicite inspeções adicionais diretamente do playbook para que os candidatos possam fazer as mudanças necessárias para serem aprovados em uma inspeção. Consulte Public Sector Digital Services para obter mais informações.
Gestão de orçamentos	• Crie cotações de vendas selecionando e configurando ofertas de produtos de catálogos de produtos com preços associados. • Crie várias revisões de uma cotação para rastrear as mudanças dos clientes. • Ajuste o preço em uma cotação para ajudar a impulsionar as vendas. • Converta cotações em pedidos de vendas com facilidade. Para obter mais informações, consulte Quote Management e Sales and Order Management .
Gestão de mudanças regulatórias	• Crie alertas regulatórios manualmente no Espaço. • Use o modelo de importação baseado em Excel para importar os alertas em massa para a aplicação Gestão de mudanças regulatórias. Para obter mais informações, consulte Regulatory Change Management .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Espaço de gestão de recursos	• Crie cartões de recursos para criar um quadro de recursos e exibir todos os trabalhos de recursos e tarefas não atribuídas. • Filtre o trabalho não atribuído usando os filtros criando uma consulta personalizada. • Trabalhe em atribuições de recursos sem sair da exibição Espaço de gestão de recursos. • Colabore com o proprietário da tarefa usando a integração Microsoft Teams. • Identifique os recursos superutilizados usando ícones de aviso. Para obter mais informações, consulte Resource Management Workspace .
Robotic Process Automation (RPA) Hub	• Use o recurso Automação de tarefa integrada para acionar processos de bot assistidos, também conhecidos como automações assistidas, de ServiceNow formulários, playbooks, espaços e assim por diante. • Recupere informações confidenciais, como nomes de usuário e senhas, com segurança de vários cofres externos, habilitando o recurso de cofre de credenciais externas em RPA Hub. • Armazene os logs de uma execução de processo em um formato legível por meio de arquivos simples. • Novas ações e subfluxos, como Mudar status da fase do ciclo de vida de uma ação de processo de bot, Parar ação de processo e Parar subfluxo de processo, estão disponíveis no Flow Designer que refinam ainda mais a integração de RPA por meio de fluxos, subfluxos e APIs. • Conector de app universal aprimorado. Consulte Hub do Robotic Process Automation (RPA) para obter mais informações.
Central de segurança	• Use a nova ferramenta de atualizações críticas para implementar atualizações recomendadas pelo sistema. • Use a ferramenta de proteção de segurança aprimorada, que implementa a nova linha de base de configurações de proteção v2.0. Consulte Customer Actions , New hardening settings for baseline version 2.0 , Updated hardening settings e Deleted hardening settings para obter mais informações.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Security Incident Response	• Faça chamadas em conferência, incluindo membros da equipe, clientes e outras partes interessadas para resolver problemas do cliente. • Capture informações de MTTR (Tempo médio de reparo) por meio de métricas de uso e definição para incidentes de segurança. • Monitore as solicitações de verificação e relate incidentes de segurança como um evento de risco para a equipe de Gestão de riscos do Espaço de resposta a incidentes de segurança. • Crie um caso de atendimento ao cliente para o incidente de segurança diretamente do Espaço de resposta a incidentes de segurança, que será rastreado pela equipe do Customer Service Management (CSM). • VirusTotal A integração do é fornecida com uma opção para enviar URLs como hashes para pesquisa de ameaças, para proteger a privacidade dos usuários na integração.
Controle de posturas de segurança	• Use as políticas incluídas com a aplicação ou crie suas próprias políticas para auditar e monitorar ativos para cobertura de ferramenta de segurança, conformidade com padrões de configuração internos para ferramentas de segurança, combinações críticas que envolvem vulnerabilidades e possível exposição na Internet. • Crie informações personalizadas em um painel e monitore métricas importantes para sua postura de segurança de ativos. • Identifique vulnerabilidades de prioridade e promova a resolução por meio de informações do Security Posture Control em Vulnerability Response calculadoras de risco e regras de destino de correção. • Automatize fluxos de trabalho de correção de lacunas de segurança publicando descobertas das políticas de controle de postura de segurança em Configuration Compliance. Consulte Controle de postura de segurança para obter mais informações.
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	• Monitore as atividades relacionadas ao caso com mais eficiência usando a IU de fluxo de atividades aprimorada na exibição do caso. • Implemente a admissão orientada para registros de caso que tenham um processo Playbooks (PAD) associado a eles • Navegue pelas etapas do playbook para concluir o processo de admissão. Além disso, seus clientes podem exibir um caso com uma visualização de ponta a ponta do ciclo de vida do caso.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- Simplifique a integração de chamadas de voz de Amazon Connect com sua instância [ServiceNow® usando Advanced Work Assignment (AWA) como o mecanismo de roteamento. - Forneça mais suporte integrando com Virtual Agent. Consulte Omnichannels for communicating with customers , Self-service for Customer Service Management e Playbooks for Portals para obter mais informações.
Service Bridge	- Melhore o tratamento e o acompanhamento de erros com a tabela de relatório de erros centralizada. - Receba notificações por e-mail de problemas rastreados que não podem ser resolvidos automaticamente. - Use conjuntos de variáveis e conjuntos de variáveis de várias linhas com produtores de registro remotos. Para obter mais informações, consulte Service Exchange .
Service Builder	- Adicionado o tema Next Experience. - Adicionada a capacidade de cancelar a criação de um serviço e de uma oferta de serviço ao usar o fluxo de trabalho de aprovação. Para obter mais informações, consulte Service Builder .
Catálogo de serviços	- Permita que os solicitantes do item do catálogo salvem rascunhos de formulários de item do catálogo para que os solicitantes possam editar os rascunhos mais tarde. - Defina valores para perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script no Now Platform® e no Construtor de Catálogo. - Defina mensagens de campo para as perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script no Now Platform e no Construtor de Catálogo. - Experimente o suporte para caixa de seleção única em Virtual Agent para conversas de catálogo. Para obter mais informações, consulte Service Catalog .
Service Graph Connector Integration for Claroty CTD	- Solucione problemas diretamente na tarefa Configuração assistida opcional. - Importe registros específicos do Claroty CTD filtrando os dados por classe, tipo ou nível de finalidade.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte Service Graph Connector Integration for Claroty CTD .
Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)	• Solucione problemas diretamente na tarefa Configuração assistida opcional. • Adicione um filtro durante o processo de importação para controlar quais dispositivos serão importados. Para obter mais informações, consulte Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (Azure) .
Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (console de gestão no local)	O Conector [Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) foi renomeado para Washington DC. Para obter mais informações, consulte Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) .
Espaço de operações de serviços para IT Service Management	• Como administrador com a função de usuário administrador do SOW (sn_sow_itsm_admin.sow_admin_user), você pode exibir ServiceNow® Central de administração para acessar ServiceNow® Gestão de incidentes configurações. Para obter mais informações sobre as funções no Central de administração, consulte Admin Center in Service Operations Workspace for ITSM . • Permita que os agentes resolvam com eficácia um caso ou solicitação por meio de interações entre departamentos em vez de trabalharem em silos usando Solicitação universal. • Exiba várias recomendações de campo em uma lista suspensa selecionando campos no formulário de incidente. • Acesse suas programações no ícone de programações no menu de navegação para exibir e gerenciar programações de plantão. • Acesse suas equipes no ícone de equipes no menu de navegação para exibir e gerenciar suas equipes. Consulte Espaço de operações de serviços para ITSM para obter mais informações.
Portal de serviços	• Proteja os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela. • Mostrar notificações críticas até que você as descarte. • Aceite ou exclua o acompanhamento da análise da experiência do usuário uma vez para todas as interfaces da plataforma. • Limpar todas as notificações do portal de uma só vez. Para obter mais informações, consulte Service Portal .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Barra lateral	Quando você seleciona participantes para ingressar em uma conversa existente, Sidebar exibe uma lista de participantes que podem ser úteis para resolver o problema de um cliente. Para obter mais informações, consulte Sidebar .
Inteligência de habilidades	• Atualize e mantenha os dados de habilidades e arquitetura de função em um único local usando o Espaço da inteligência de habilidades. • Importe e revise as habilidades da sua organização para a instância ServiceNow usando o fluxo de integração de habilidades personalizadas. • Apoie a progressão lateral da carreira usando grupos de funções relacionados. • Exiba, edite ou exclua habilidades (incluindo proficiências) relacionadas a um determinado nível de função em um grupo de funções rapidamente usando a Matriz de habilidades. • Use recomendações de habilidades com base em dados de HCM e ATS para criar e melhorar funções na arquitetura de função. Para obter mais informações, consulte Skills Intelligence .
Software Asset Management	• Analise e avalie a maturidade do seu programa Gestão de ativos de software por meio do painel do Portal de sucesso em Espaço para ativos de software. • Descubra e gerencie todas as aplicações SaaS acessadas por meio de um navegador e configuradas no produto ServiceNow Experiência digital do usuário final (DEX). • Reduza a desordem na exibição de uso de licença simplificando a implementação Gestão de ativos de software. • Determine e demonstre a conformidade de licença do Microsoft Windows Server e do SQL Server em Microsoft Azure e Google Cloud Platform (GCP) por meio do suporte aprimorado de Traga sua própria licença (BYOL). • Obtenha uma análise detalhada da instalação do software, descobrindo os fatores por trás do status não licenciado e descrevendo as etapas necessárias para a ação. Para obter mais informações, consulte Software Asset Management .
Sourcing and Procurement Operations	• Gerencie um catálogo de bens e serviços que seus funcionários podem usar para solicitar itens necessários para seus trabalhos. • Simplifique e agilize a maneira como os funcionários solicitam ajuda no fornecimento ou aquisição de bens e serviços.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Forneça transparência no processo de compras com atualizações regulares. • Automatize os fluxos de trabalho do processo de aquisição de ponta a ponta, desde o fornecimento até a requisição, até a execução de pedidos, recebimento e pagamento. • Permita que os especialistas em compras forneçam, negociem, adquiram bens e serviços para uma organização e trabalhem em tarefas de compras. Para obter mais informações, consulte Sourcing and Procurement Operations .
Strategic Planning	• Escale o planejamento Agile da sua organização com visibilidade em tempo real do andamento do trabalho, comunicação simplificada e coordenação eficiente entre as equipes. • Personalize widgets para exibir informações financeiras, como orçamento, EAC, Variação e um detalhamento dos custos planejados e reais por tipo de despesa. • Crie linhas de despesa para registrar e gerenciar despesas não planejadas para atender aos seus requisitos de trabalho que não estão relacionados a custos planejados. • Use a lente de capacidade de negócios para planejar, priorizar e mapear o trabalho com base nas capacidades de negócios ou nas aplicações de negócios, alinhando-as à estratégia. • Exporte dados dos itens do plano de portfólio da página Pontuação e da exibição de lista da guia Priorização e informações financeiras para um arquivo Microsoft Excel ou CSV para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio. Para obter mais informações, consulte Strategic Planning .
Gestão de assinaturas	• Obtenha visibilidade e controle de suas assinaturas de produto. • Acesse uma exibição em tempo real dos seus dados de direito. • Maximize o uso da assinatura e tome decisões informadas sobre compras futuras monitorando suas assinaturas. • Evite custos inesperados rastreando o uso e as alocações de assinatura ao longo do tempo. Para obter mais informações, consulte Subscription Management .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Operações do ciclo de vida do fornecedor	• Supplier Lifecycle Operations usa Espaço de Source-to-Pay em vez de Supplier Manager Workspace. • Conclua o playbook de caso e o playbook de revisão de dados primários do fornecedor sem precisar aprovar atividades para concluir os casos do fornecedor. • Integre os fornecedores usando o playbook de integração de fornecedores aprimorado que fornece integração com Gestão de risco de terceiros (TPRM) para conduzir avaliações de risco ao integrar novos fornecedores. Para obter mais informações, consulte Supplier Lifecycle Operations .
Clone do sistema	• Copie sua instância de produção para uma instância de pré-produção para testar as mudanças antes de ativá-las. • Programe clones para ocorrerem automaticamente em uma frequência definida para ajudar a manter as instâncias sincronizadas. • Use tabelas de exclusão e preservadores de dados para confirmar que o clone contém somente as tabelas e os dados desejados. Para obter mais informações, consulte System clone .
Construtor de tabelas	• Acesse Form Builder no menu Ações adicionais em qualquer formulário no Now Platform, na seção Links relacionados de qualquer tabela e no Construtor de IU. • Exiba tabelas de referência preferenciais ao criar uma tabela a partir de uma planilha em App Engine Studio. • Use recursos como exibição de esquema, exibição de planilha, fluxos e extrator de PDF que anteriormente só estavam disponíveis em Construtor de tabelas para App Engine. Para obter mais informações, consulte Table Builder .
Telecommunications Network Inventory	• Visualize a vista frontal e traseira de um rack com equipamento e prateleira ocupados junto com o KPI de utilização da unidade de rack. • Use Revisão para modificar, operacionalizar e desativar uma conexão. Use a atribuição de design TNI para modificar conexões, como adicionar ou remover endpoints com ou sem revisões. • Exiba uma representação visual de suas topologias de rede, incluindo equipamentos, conexões e interfaces, para entender como tudo está organizado e conectado.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Calcule a capacidade de entidades físicas em sua rede usando o recurso de gerenciamento de capacidade. Verifique a exibição Gestão de inventário para obter os detalhes do inventário de rede, como informações de equipamento e disponibilidade de racks, portas e slots em um local de rede. • Defina seus cabos, vertentes e canais para rastrear e gerenciar os itens de configuração (IC). Para obter mais informações, consulte Telecommunications Network Inventory.
Construtor de temas	• Edite componentes individuais para que se adequem melhor à sua marca e atendam aos padrões de conformidade de acessibilidade. • Trabalhe com ganchos de tema específicos do componente para criar um tema personalizado de acordo com suas necessidades. Consulte Working with themes in Next Experience para obter mais informações.
Gestão de risco de terceiros	• Automatize as avaliações com o recurso de gestão orientada por eventos. • Usar terceiros encerrados para novas solicitações de diligência prévia para integração. • Exiba novos relatórios no painel de gestão de diligência prévia. • Rastreie e verifique uma atividade gerenciada. • Use o novo conteúdo do questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) disponível para 2021, 2022, 2023 e 2024. • Adicione questionários a avaliações de risco de terceiros com base nas classificações finais calculadas no questionário de IRQ, na avaliação de IRQ ou no nível de compromisso. Para obter mais informações, consulte Third-party Risk Management.
Construtor de IU	• Receba atualizações mais frequentes para Construtor de IU agora que está disponível no ServiceNow Store. • Vincule componentes a dados dinâmicos com mais facilidade por meio de vinculação de dados aprimorada e criação de fórmulas. • Encontre rapidamente recursos de dados por meio de uma nova gaveta de dados e uma experiência de navegação aprimorada. • Edite rapidamente layouts de coluna e colunas em uma página Construtor de IU na árvore de conteúdo ou na fase. • Acesse Form Builder diretamente de dentro do componente de formulário na fase Construtor de IU.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte UI Builder .
Central de upgrades	• Explore as diferentes versões de lançamento disponíveis para você no módulo Visualização de upgrade. • Obtenha informações sobre a experiência de atualização sem realmente atualizar sua instância. • Monitore o status de qualquer atualização em andamento e exiba o resumo da atualização mais recente no módulo Monitor de atualizações. • Exiba todos os upgrades anteriores no módulo Histórico de upgrades. • Acelere seus upgrades usando o recurso Plano de upgrade. Para obter mais informações, consulte Upgrade Center .
Análise da experiência do usuário	• Os usuários podem exibir os funis criados no painel Análise da experiência do usuário • integração com Platform Analytics Para obter mais informações, consulte Usage Insights old landing page .
Virtual Agent	• Crie e teste Virtual Agent tópicos que usam modelos de linguagem grandes (LLMs) em vez de Compreensão da linguagem natural (NLU). • Teste os tópicos habilitados para LLM usando as guias adicionais Descoberta de prompt e Editar variáveis. • Implemente Now Assist em Virtual Agent conversas em Microsoft Teams, móvel e Slack. • Para tópicos de LLM, use o controle de entrada do coletor de entrada em Designer do Virtual Agent para coletar dados usando prompts de IA generativa. • Para tópicos de LLM, use o controle de entrada de texto seguro em Designer do Virtual Agent para coletar e criptografar texto confidencial, e-mail e outros tipos de entrada dos usuários. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent . i Nota: O desempenho e a experiência do usuário são aprimorados com o acompanhamento da atividade agregada no app, incluindo a interação com o app. Esse acompanhamento se concentra em informações técnicas agregadas, em vez de informações pessoais.
Visa Spoke	• Recupere informações aprimoradas da transação. • Execute pesquisas de transação.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Inicie a criação de casos de contestação. • Envie um questionário de visto. • Iniciar pré-arbitragem e arbitragem em casos de contestação existentes. Para obter mais informações, consulte Visa Spoke .
Vulnerability Response	• Manipule eventos de crise de vulnerabilidade por meio do fluxo de trabalho de gestão de crises de vulnerabilidade. • Acesse as principais métricas de vulnerabilidades, configurações incorretas e incidentes de segurança com parâmetros de comparação globais e do setor por meio do monitoramento de nível executivo de riscos e iniciativas de segurança cibernética e defina metas por meio de um novo painel executivo de segurança cibernética. • Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades com visualizações de todas ou das vulnerabilidades ativas pré-filtradas na nova página principal Vulnerability Manager Workspace. • Personalize questionários para solicitações de exceção para um conjunto específico de vulnerabilidades. • Importe o formato CSAF (Common Security Advisory Framework) por meio da importação de arquivos XML/JSON e mapeie as soluções com as vulnerabilidades relacionadas. Para obter mais informações, consulte Vulnerability Crisis Management .
Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)	A aplicação Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local), anteriormente conhecida como Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT (no local), foi renomeada para Washington DC. Para obter mais informações, consulte Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (On-premises Management Console) .
Integrações do Vulnerability Response	• Priorize e resolva vulnerabilidades com eficiência e aprimore sua estratégia geral de gestão de vulnerabilidades ingerindo informações cruciais sobre vulnerabilidades que são exploradas ativamente usando a integração Vulnerability Response com o catálogo de vulnerabilidades exploradas conhecidas (KEVs) da CISA. Essa integração também incorpora dados de EPSS do FIRST.org com foco em vulnerabilidades de software atualmente em exploração. • Inclua o recém-introduzido campo conhecido por ser usado em campanhas de ransomware em Vulnerability Response do catálogo de vulnerabilidades conhecidas (KEVs) da Cybersecurity & Infrastructure Security Agency (CISA).

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte Vulnerability Response integrations .
Walk-Up Experience	• Use as opções de instância para reconfigurar a ordem das guias. • Permite que você marque um compromisso para um intervalo de tempo de 15 minutos. • Configure a direção do texto da direita para a esquerda para o Portal de serviços Walk-up Experience com suporte a RTL. Para obter mais informações, consulte Walk-up Experience .
Workflow Studio	• Crie fluxos de trabalho de automação de processos a partir de Workflow Studio. • Veja todos os fluxos de trabalho de automação de processos em uma única interface consolidada. • Veja os detalhes do trabalho em seus fluxos de trabalho de automação de processos. Para obter mais informações, consulte Workflow Studio .
Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente	• Gerentes e supervisores podem monitorar filas de voz e principais indicadores de desempenho (KPIs). • Gerentes e agentes podem sincronizar seus calendários e eventos com Microsoft Outlook. • Exibir métricas de desempenho para canais de mensagens do consumidor. Para obter mais informações, consulte Exploring Workforce Optimization for Customer Service .
Otimização da força de trabalho para ITSM	Permita que seus usuários adquiram habilidades ServiceNow integrando com ServiceNow University. Para obter mais informações, consulte Workforce Optimization for ITSM .
Espaço	• Gerencie o dimensionamento de arquivos para documentos e anexos. • Organize o acesso a anexos por função com criptografia de módulo.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- Simplifique a navegação no espaço com ações consolidadas no navegador, entradas de fluxo de atividades recolhidas com blocos e mensagens de navegação atualizadas. - Obtenha mais versatilidade ao trabalhar em seu espaço com mais tipos de campo compatíveis, ações unificadas e funcionalidade de salvamento automático para e-mails. Para obter mais informações, consulte Configurable Workspace UI .
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	Melhore a recuperação da pesquisa tornando o texto de conjuntos de variáveis Catálogo de serviços pesquisáveis na pesquisa global. Para obter mais informações, consulte Zing text indexing and search engine .

Informações de upgrade para todos os Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre informações de atualização para Washington DC recursos e produtos.

Antes de atualizar para Washington DC, revise as informações de atualização de todos os produtos que você possa ter. Alguns produtos exigem que você conclua tarefas específicas antes de atualizar.

Aplicação ou recurso	Detalhes
AI Search	Quando você atualiza para Washington DC, Pesquisa com IA atualiza automaticamente as configurações de resultado do Genius existentes para usar o novo Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius campos. Este procedimento de atualização faz as seguintes mudanças: - Remove valores de campo de tipo de resposta de resultado do Genius existentes. - Migra os valores do campo de lógica de resultado do Genius para os novos campos do processador de <i>Pesquisa com IA solicitação e do processador de Pesquisa com IA resposta</i>, conforme apropriado. Depois de atualizar sua instância para Washington DC, Pesquisa com IA retém o valor que você definiu anteriormente para a propriedade do sistema Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos (<i>glide.ais.query.search_operator</i>). Para obter os benefícios do novo modo de consulta aprimorada para pesquisas de vários termos, defina o valor desta propriedade do sistema como <i>AND then OR 2+ key terms</i>. Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA propriedades do sistema, consulte AI Search system properties . Iniciando em Washington DC, a tabela Usuário [sys_user] assume como padrão a classificação de registros indexados por suas

Aplicação ou recurso	Detalhes
	datas sys_created_on em vez de classificá-los por suas datas sys_updated_on. Esta mudança requer a reindexação da origem indexada da tabela Usuário para Pesquisa com IA, o que pode ser demorado. Quando você atualiza para Washington DC de uma versão anterior da família, Pesquisa com IA não reindexa automaticamente a origem indexada da tabela Usuário. Se você precisar pesquisar a configuração mais recente dos registros do usuário, poderá reindexar manualmente a origem indexada da tabela Usuário, o que pode levar algum tempo. Caso contrário, Pesquisa com IA reindexará os registros individuais da tabela Usuário conforme eles forem atualizados, até que todos os registros tenham sido reindexados.
Automated Test Framework	Copie e personalize os testes de início rápido fornecidos pelo Now Platform[®] para validar se sua instância funciona depois de fazer mudanças na configuração. Por exemplo, se você aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Os testes podem produzir um resultado de aprovação somente quando você os executa em um sistema de base sem personalizações e com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso. Para aplicar um teste de início rápido aos dados específicos da sua instância, copie o teste de início rápido e adicione seus dados personalizados. Para obter mais informações, consulte Available quick start tests by application or feature.
Business Continuity Management	Publique um upgrade para a versão Washington DC, observe as seguintes informações importantes para as análises de impacto nos negócios, planos de continuidade de negócios e eventos existentes: • Para análises de impacto nos negócios, a coluna Origem na avaliação de dependência é renomeada para Origem primária e a origem de GCN é renomeada para Manual para dependências adicionadas manualmente após um upgrade. Quando você seleciona o botão de ação Atualizar dependências, o sistema adiciona as CMDB dependências. • Para planos de continuidade de negócios, a coluna Origem é renomeada para Origem primária após um upgrade. Quando você seleciona o botão de ação Atualizar dependências, o sistema adiciona as dependências CMDB e AIN. Para manter a compatibilidade com as versões anteriores, o administrador GCN pode configurar as origens e manter somente a dependência ascendente da AIN e as dependências descendentes da AIN como origens na configuração de atualização. • Para eventos e exercícios, quando você seleciona o botão de ação Atualizar dependências, o sistema adiciona as dependências CMDB, AIN e Planejamento de continuidade de negócio (PCN) após um upgrade. Para manter a compatibilidade com as versões anteriores, o administrador GCN pode configurar

Aplicação ou recurso	Detalhes
	as origens e manter somente a dependência ascendente de AIN e as dependências descendentes de AIN como origens na configuração de atualização.
Configuration Management Database (CMDB)	- A coluna <i>product_instance_id</i> foi adicionada à tabela de item de configuração base [cmdb_ci] para oferecer suporte ao novo identificador de instância de produto (PID), que permite a pesquisa e vinculação de quaisquer ativos relacionados preexistentes, ICs e itens-base de instalação (IBI) . Para obter mais informações sobre o impacto dessa mudança durante a atualização e como minimizar esse impacto, consulte o artigo da base de conhecimento Impacto da atualização das mudanças de esquema do CMDB_CI para a versão Washington [KB1534035] . - Se você habilitar o CMDB 360 pela primeira vez após atualizar para a versão Washington DC, para habilitar a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes não pertencentes ao CMDB (classes não derivadas da classe Item de configuração [cmdb_ci]), defina o <i>glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled</i> propriedade do sistema como verdadeiro. - Se você estiver usando a aplicação Data Certification legada na IU principal, as definições associadas não estarão disponíveis na nova implementação do Data Certification no Espaço do CMDB. Depois de atualizar para a versão Washington DC e para o Espaço do CMDB versão 6.0, você pode converter as definições criadas na aplicação Data Certification legada em políticas de rascunho do Data Manager Certification no Espaço do CMDB. Para obter mais informações, consulte .
Now Platform principal	Anteriormente, se uma transação fosse cancelada, determinadas operações auditáveis não eram registradas. Esse comportamento de registros de auditoria ausentes ocorre porque a plataforma executa algumas operações entre a mudança de registro e é cancelada antes da criação da auditoria. Mas agora, as auditorias são criadas imediatamente após o registro ser alterado, reduzindo a chance de uma transação cancelada anular a operação antes que a auditoria seja registrada. Para facilitar essa atualização, as auditorias agora são registradas no mesmo thread da transação. As auditorias anteriores eram criadas em um thread em segundo plano. Esta mudança redefine o valor padrão da propriedade <i>glide.db.audit.lazi</i> de verdadeiro para falso. O ideal é que essa propriedade não seja definida na tabela Propriedades, o que significa que a maioria das instâncias começa usando o novo valor e comportamento padrão com a versão Washington DC. Em algumas instâncias, esta propriedade pode ter sido inserida com o valor definido como verdadeiro, o que significa que essas instâncias não poderão usar essa mudança para auditar o comportamento. Exclua esta propriedade para aproveitar esta atualização.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Encryption Key Management	Se você atualizar sua instância para Washington DC, mas não atualizar seu MID Server, a autenticação da Gestão de segredos falhará. Evite falhas de autenticação atualizando seu MID Server para Washington DC. Se você não puder atualizar, desative a autenticação até que MID Server seja atualizado para Washington DC para evitar falhas de autenticação. Para obter detalhes sobre atualizações do MID Server, consulte MID Server upgrades .
Gestão de ativos empresariais	Depois de atualizar para Washington DC, o campo model_component não está disponível na tabela Ativo empresarial [sn_ent_asset]. Em vez disso, um novo campo model_component_id está disponível na tabela Ativo [alm_asset]. O script do componente ENT - Migrar para novo modelo move os dados do campo model_component existente para o campo model_component_id. Observe os seguintes cenários de atualização para o Custo Total de Propriedade (CTP) de ativos: • O upgrade funciona para todas as tarefas de fluxo Gestão de ativos empresariais • Você deve ter cartões de taxa de tarefa para cada tarefa de fluxo de trabalho. • O upgrade de CTP preenche os campos de categoria Ativo e Despesa nas linhas de despesa correspondentes a cada tarefa. • A categoria de despesa é preenchida com base nas linhas de despesa e na origem da linha de despesa. • Você precisa preencher o campo de custo do parâmetro de comparação de CTP e o campo de limite do parâmetro de comparação de CTP em todos os modelos existentes manualmente ou usando a funcionalidade de importação em massa. • O upgrade de CTP preenche os seguintes campos em formulários de ativo: ◦ Fim da vida útil do ativo: a data de criação mais a vida útil em meses. ◦ Data de primeiro uso do ativo : a data de criação. ◦ CTP do ativo : a soma agregada de todas as linhas de despesa relacionadas ao ativo. Para ativos simples, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa abaixo dele. Para ativos complexos, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa dos ativos primários e secundários.
Financial Services Operations Core	Durante a atualização para Washington DC, o plug-in Financial Services Operations Core repara as seguintes tabelas:

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Nota: Pode ocorrer um tempo maior para a conclusão da atualização se a instância atualizada tiver um grande número de registros. • A tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition] se estende da tabela de definição de serviço [sn_case_type_selection] em vez da tabela de definição de solicitação [sn_ind_request_definition]. • A tabela Tarefa financeira [sn_bom_task] se estende da tabela Tarefa de atendimento ao cliente [sn_customerservice_task] em vez da tabela Tarefa global [task]. • A tabela Participante da apólice [sn_bom_policy_participant] se estende da tabela Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]. O reassociação permite aproveitar os benefícios e os aprimoramentos introduzidos por ServiceNow® Customer Service Management (CSM) enquanto preserva a funcionalidade das aplicações existentes.
Hardware Asset Management 10.0.0	Após o upgrade para Washington DC, tenha em mente os seguintes cenários de upgrade para o Custo Total de Propriedade (CTP) de ativos: • O upgrade funciona para todas as tarefas de fluxo Gestão de ativos de hardware. • Você deve ter cartões de taxa de tarefa para cada tarefa de fluxo de trabalho. • O upgrade de CTP preenche um campo de categoria de ativo e despesa na linha de despesa correspondente a cada tarefa. • A categoria de despesa é preenchida com base nas linhas de despesa e na origem da linha de despesa. • Você deve preencher o campo de custo do parâmetro de comparação de CTP e o campo de limite do parâmetro de comparação de CTP em todos os modelos existentes manualmente ou usando a funcionalidade de importação em massa. • O upgrade de CTP preenche os seguintes campos nos ativos: ◦ Fim da vida útil do ativo: data de criação junto com a vida útil em meses. ◦ Data de primeiro uso do ativo: igual à data de criação. ◦ CTP do ativo: soma agregada de todas as linhas de despesa relacionadas ao ativo. Para ativos simples, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa abaixo dele. Para ativos complexos, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa dos ativos primários e secundários.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Durante a atualização para Washington DC, a tabela primária do produto vendido na área da saúde [sn_hcls_sold_product] muda para o item-base de instalação [sn_install_base_item] para as seguintes tabelas: • Plano de membro [sn_hcls_member_plan] • Medicação [sn_hcls_medication] • Imunização [sn_hcls_immunization] • Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program] • Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service] Além disso, as tabelas a seguir tiveram suas tabelas primárias removidas e são autônomas: • Organização de saúde[sn_hcls_organization] • Local de assistência médica [sn_hcls_location] • Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility] Essa correção permite que os clientes usem as organizações e as tabelas de local para um conjunto mais amplo de casos de uso. Os dados existentes são migrados da seguinte maneira para que a funcionalidade existente não seja afetada: 1. Referência do campo de local em sn_hcls_immunization atualizada para usar cmn_location. 2. Todos os dados são movidos das tabelas Produto vendido na assistência médica para Item-base de instalação. 3. As linhas no item-base de instalação afetado são preenchidas com base no valor de source_task do produto de assistência médica vendido. 4. O estado de sn_hcls_enrolled_program e sn_hcls_enrolled_program_service são copiados de hcls_state. 5. Todos os dados são movidos para as tabelas autônomas de Organização de assistência médica, Local de assistência médica e Local do médico. a. O script cria registros na tabela Local de negócios para registros existentes na tabela Organização de saúde para formar uma referência 1:1. b. Os registros que se referem a uma organização de serviço são atualizados com uma referência ao local de negócios apropriado. c. Qualquer médico que tenha um registro no local do médico terá um registro criado na tabela Membro da organização de serviço com o local de negócios apropriado. d. Os registros que contêm dados de local de saúde conterão a organização de serviço primária desse local de saúde.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Nota: Pode ocorrer um tempo maior para a conclusão da atualização se a instância atualizada tiver um grande número de registros.
Replicação de dados da instância	Melhore o desempenho e a eficiência de processamento de Replicação de dados da instância (IDR) atualizando seus conjuntos de replicação para a V2, que usa o Serviço de envio de mensagens Hermes. Para obter detalhes, consulte Upgrading legacy replication sets to V2 in Instance Data Replication. A rotação de log é habilitada automaticamente para a tabela Erro de carga de replicação [idr_replication_payload_error] após o upgrade. Por padrão, a programação de rotação de log é composta por sete fragmentos, com cinco dias para cada fragmento. Todas as entradas de log nesta tabela criadas antes da atualização são truncadas automaticamente.
MID Server	Para obter os requisitos de sistema MID Server mais recentes, consulte Requisitos de sistema do MID Server. A versão mínima do JRE compatível é 11.0.9 e a versão recomendada é 11.0.16.1. Se você instalou seu próprio JRE, o processo de atualização executa as seguintes ações para garantir que o MID Server use um JRE compatível: • Se um MID Server estiver usando uma versão sem suporte do JRE ao atualizar, o processo de atualização exibirá uma mensagem de aviso com a versão mínima e recomendada do JRE. • Se um JRE compatível estiver sendo executado no host MID Server, o MID Server atualizado usará essa versão. Todas as máquinas host MID Server exigem acesso ao site de download em install.service-now.com para habilitar as atualizações automáticas. Para obter detalhes adicionais, leia como o sistema gerencia MID Server atualizações. Somente um serviço Windows MID Server é permitido por caminho executável. Atualizados Windows MID Servers que têm vários serviços apontando para a mesma pasta de instalação não podem ser iniciados. Confira MID Server falha ao iniciar para obter mais informações. Para obter mais informações sobre MID Server atualizações, consulte os seguintes tópicos: • MID Server verificação de pré-atualização: Descreve como o monitor de Atualização automática testa a capacidade do MID Server de atualizar em seu sistema antes da atualização real. • Fazer upgrade do MID Server manualmente: descreve como atualizar seu MID Servers manualmente.
Now Assist	Para obter mais informações sobre como solucionar problemas da aplicação Now Assist e atualizações de plug-in, consulte o artigo da

Aplicação ou recurso	Detalhes
	base de conhecimento para problemas e mitigação de atualizações do Now Assist .
Plug-in do Now Assist para criadores	
Gestão de pedidos	Novos recursos introduzidos nesta versão Washington DC não são compatíveis com versões anteriores de Gestão de pedidos.
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Novos recursos introduzidos nesta versão Washington DC não são compatíveis com versões anteriores de Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Começando com a versão Washington DC, as Cobranças Recorrentes Mensais (MRC) e as Cobranças Não Recorrentes (NRC) definidas para ofertas de produto e características de atributo de produto são armazenadas no modelo de dados de Preço em listas de preços e linhas de lista de preços, em vez da Oferta de Produto modelo de dados. Se você quiser atualizar suas informações de preço para usar listas de preços após a atualização para Washington DC, consulte o artigo Plug-in de gestão de preços (com.sn_csm_pricing) para clientes de telecomunicações, mídia e tecnologia que estão atualizando para Washington [KB1585863] na Base de conhecimento do Now Support . Depois de atualizar para a versão Washington DC, um script de correção é executado automaticamente para desativar determinados registros da lista de telecomunicações que não são mais necessários para retomar a captura de uma ordem inacabada. Para obter mais informações sobre esses registros e usar o processo de captura de pedido anterior, se necessário, consulte o artigo Descontinuando a lista de telecomunicações para captura de pedido [KB1586538] na Base de conhecimento do Now Support. Depois de atualizar para o Washington DC, revise as soluções alternativas de reconfiguração para trabalhar em novos pedidos de mudança ou pedidos com ações de desconexão, suspensão ou retomada enquanto estiver usando o configurador de produto. Para obter detalhes, consulte o artigo Problemas de reconfiguração de linha de pedido em Washington ao usar a IU de captura de pedido [KB1585976] na Base de conhecimento do Now Support.
Performance Analytics	A tabela de Pontuações de PA legadas [pa_scores] está sendo descontinuada. Se você ainda tiver pontuações do indicador capturadas na tabela Pontuações de PA e o número dessas pontuações for inferior a 43 milhões, essas pontuações serão migradas automaticamente para as tabelas pa_scores_l1 e pa_scores_l2 após o upgrade. A quantidade esperada de tempo adicionada ao upgrade é de aproximadamente duas horas.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para obter mais informações, consulte KB1294371 ou Migrating Performance Analytics scores .
Experiência da Análise da plataforma	Platform Analytics Anteriormente, a funcionalidade de experiência estava localizada no espaço Platform Analytics. A funcionalidade agora faz parte do núcleo Now Platform, acessível por meio do Next Experience Navegação unificada. Você pode migrar quaisquer painéis, relatórios e widgets Performance Analytics que foram criados em IU principal para esta funcionalidade.
Playbooks no Workflow Studio	Depois de atualizar para Washington DC, atualize as aplicações Playbooks e Workflow Studio na ServiceNow Store.
Planejamento de portfólios	A partir da v8.0.0, você pode acessar os recursos licenciados Strategic Portfolio Management (SPM) somente no espaço Planejamento estratégico. Se você possui uma licença SPM Pro, mas ainda está usando os recursos licenciados SPM Pro (como objetivos, feedback do produto, planejamento de portfólio híbrido e lentes adicionais) no Planejamento de portfólios Workspace, você deve instalar Planejamento estratégico para acessar tais recursos do. Para obter mais informações sobre recursos que podem ser acessados somente no espaço Planejamento estratégico, consulte Comparação do Portfolio Planning com o Strategic Planning .
Predictive Intelligence	Se você estiver atualizando para Washington DC, não poderá criar novas soluções de regressão. Se você tiver soluções existentes, elas ainda serão compatíveis e você poderá treiná-las e modificá-las, mas não poderá criar novas. As mudanças nas soluções de semelhança e clustering se aplicam a todas as instâncias que estão em Washington DC.
Proactive Service Experience Workflows	Os clientes que preferem não receber notificações de tíquete de problema podem desabilitar as regras de negócios relacionadas às tabelas de incidentes e casos. Para saber mais sobre como desabilitar as regras de negócios para notificação de tíquete de problema, consulte Deactivate trouble ticket notification .
Public Sector Digital Services	Após a atualização, determinados menus do setor público e itens de menu no Espaço configurável do CSM serão revertidos para seus nomes de rótulo CSM originais. Você pode rotular novamente esses itens para uso do setor público atualizando as categorias de lista de UX para o cliente e as organizações de serviço. Para obter mais detalhes sobre como rotular novamente, navegue até Todos > Serviço do constituinte > Administração > Configuração assistida e selecione Espaço configurável para Public Sector Digital Services > Personalize os rótulos do espaço manualmente.

Tradução automática

Aplicação ou recurso	Detalhes
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Certifique-se de atualizar qualquer um dos seguintes MSIs (Microsoft Software Installers) instalados atualmente, baixando as aplicações de RPA: • Design studio de RPA para desktop • Robô assistido • Robô autônomo • Robô autônomo Agente de login Para obter mais informações, consulte Baixar as aplicações de RPA do RPA Hub . As etapas de atualização a seguir são aplicáveis somente ao atualizar de San Diego ou Tokyo para Washington DC. Com base no número de registros na tabela de arquivos da aplicação, é possível que haja um atraso ao atualizar as aplicações [RPA Hub de Tokyo ou antes de Washington DC. Antes de atualizar RPA Hub para Washington DC, você deve definir o valor da propriedade do sistema <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code> como falso. Se esta propriedade não existir na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], adicione a propriedade e defina seu valor como falso. Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade, consulte Add a system property . Depois de atualizar para o Washington DC, as definições do processo de bot mudam para a nova estrutura, que é a configuração do processo de bot. Embora a configuração do processo de bot não substitua o processo de bot completamente, a maioria dos campos é movida do processo de bot para a configuração do processo de bot. Se você atualizar para a versão Utah sem atualizar o valor da propriedade do sistema, as tabelas não estenderão a tabela Arquivo de aplicações. Para atualizar as mudanças de tabela manualmente, consulte o artigo Reestruturação de tabelas do RPA Hub para sys_metadata em Utah na Now Support Base de conhecimento.
Espaço de operações de serviços para IT Service Management	Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis: • Espaço de operações de serviços ITSM Aplicação Applications (sn_sow_itsm_cont) • Espaço de operações de serviços ITOM Aplicação Applications (sn_sow_itom_cont)

Aplicação ou recurso	Detalhes																
	Versões de SOW compatíveis <table><tr><th>SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.a</td></tr><tr><td>1,2 x</td><td>21.1.a</td></tr><tr><td>1.3.x</td><td>21.2.y, 21.5.y e 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.a</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y e 22.yy</td></tr><tr><td>3.1.x</td><td>23.aa</td></tr><tr><td>4.0.x</td><td>24.aa</td></tr></table> Na tabela, x é a subversão da aplicação Espaço de operações de serviços ITSM Applications (sn_sow_itsm_cont) e y é a subversão da aplicação Espaço de operações de serviços ITOM Applications (sn_sow_itom_cont). Após o upgrade para 3.0, o recurso Estrutura de recomendação não está mais disponível. Em vez disso, somente a versão padrão do recurso Recommended Actions para ITSM está disponível.	SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.a	1,2 x	21.1.a	1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y	2.0.x	22.0.a	2.1.x	22.1.y e 22.yy	3.1.x	23.aa	4.0.x	24.aa
SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)																
1.1.x	21.0.a																
1,2 x	21.1.a																
1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y																
2.0.x	22.0.a																
2.1.x	22.1.y e 22.yy																
3.1.x	23.aa																
4.0.x	24.aa																
Portal de serviços	Após a atualização, você deve especificar as tabelas das quais os usuários convidados podem acessar dados para quaisquer widgets públicos que aceitem o parâmetro de entrada da tabela. Por padrão na versão Washington DC, os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela não podem acessar e retornar dados de tabelas para usuários convidados. Se você adicionou as propriedades do sistema <code>glide.service_portal.widget.table_allow_list</code> ou <code>glide.service_portal.widget.allow_list</code> antes da atualização, os valores dessas propriedades serão migrados para a Lista de permissões de tabela pública para widgets após a atualização. Para obter mais informações, consulte Configure widget security . Se um usuário selecionou anteriormente uma preferência de consentimento do usuário para análise de experiência do usuário para portais diferentes do restante da plataforma, a preferência selecionada para a plataforma também será usada para portais na versão Washington DC. Por exemplo, se os usuários optaram por não acompanhar o acompanhamento de portais, mas optaram por acompanhar o restante da plataforma na versão Vancouver, as análises de experiência do usuário dos portais serão rastreadas para eles na versão Washington DC. Os usuários podem atualizar sua seleção na página de perfil do usuário nos portais a qualquer momento.																

Aplicação ou recurso	Detalhes
Software Asset Management	Depois de atualizar para Washington DC, você deve refazer todas as personalizações relacionadas às integrações Adobe e Microsoft 365 com sua instância ServiceNow porque as funcionalidades dessas integrações são movidas para a aplicação da loja Gestão de ativos de software – Gestão de licenças de SaaS. • Se você personalizou um arquivo afetado, o processo de atualização ignorará o arquivo e indicará um conflito. Você deve resolver manualmente o conflito e garantir que o arquivo antigo existente seja excluído. • Se você não personalizou um arquivo afetado, o arquivo será excluído como parte da atualização e um arquivo com um novo sys_id será criado.
Strategic Planning	A partir da v4.0.2, você pode acessar os recursos licenciados Strategic Portfolio Management (SPM) somente no espaço Planejamento estratégico. Se você possui uma licença SPM Pro, mas ainda está usando os recursos licenciados SPM Pro (como objetivos, feedback do produto, planejamento de portfólio híbrido e lentes adicionais) no Planejamento de portfólios Workspace, você deve instalar Planejamento estratégico para acessar tais recursos do. Para obter mais informações sobre recursos que podem ser acessados somente no espaço Planejamento estratégico, consulte Comparação do Portfolio Planning com o Strategic Planning .
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Depois de atualizar da versão Vancouver para a versão Washington DC, você verá apenas o Espaço de Source-to-Pay na guia de navegação Todos. Você não precisa fazer nada se optar por continuar usando o Espaço de Source-to-Pay. No entanto, você verá Espaço de Source-to-Pay e Supplier Manager Workspace na guia Espaços. Se você quiser usar o Supplier Manager Workspace em vez do padrão Espaço de Source-to-Pay, certifique-se de executar o script de correção fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml após atualizar para a versão Washington DC. Você pode baixar o arquivo fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção, consulte Run fix scripts . Se você quiser reverter para usando o Espaço de Source-to-Pay, execute o script de correção fixscript_migrate_workspace_to_s2p.xml. Você pode baixar o arquivo fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml do ServiceNow Store. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção, consulte Run fix scripts .
Construtor de IU	Após o upgrade para Washington DC, atualize a aplicação [Construtor de IU de ServiceNow Store.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Análise da experiência do usuário	- Os usuários podem recusar o acompanhamento básico. - Uma visualização de dados de funil está disponível para fontes de dados Análise da experiência do usuário.
Virtual Agent	Alguns recursos que foram entregues no Vancouver Patch 7 não estão disponíveis na versão de acesso antecipado Washington DC inicial. Esses recursos estarão disponíveis em futuras versões de patch de Washington DC: Mudanças de controle do coletor de entrada - Arraste e solte para reordenar as entradas no nó. - Especifique o tipo de entrada que o nó aceitará: Texto, E-mail, Endereço IP, Número de Telefone, URL ou personalizado. - O número máximo de entradas por nó é 5. Opção de aviso do usuário imposto no controle de entrada de texto do usuário Altere o comutador na área de Propriedades avançadas que permite que os autores do tópico especifiquem a mensagem mostrada ao usuário em vez da resposta gerada pelo LLM.
Integrações do Vulnerability Response	- Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação Vulnerability Response, bem como as aplicações de terceiros e ServiceNow que são compatíveis com a versão Washington DC, consulte o artigo Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e Mudanças de esquema de versão [KB0856498] na Now Support Base de Conhecimento. - Para obter informações sobre os novos recursos de Vulnerability Response, consulte Notas de versão Vulnerability Response.

Novos recursos e produtos no Washington DC

Resumo de notas de versão cumulativas sobre novos Washington DC recursos e produtos.

Novos produtos foram introduzidos em Washington DCe recursos adicionais foram adicionados aos produtos existentes.

Aplicação ou recurso	Detalhes
AI Search	AND then OR 2+ key terms opção para consultas de pesquisa de vários termos Melhore o desempenho da pesquisa para consultas com dois termos de pesquisa usando o novo valor AND then OR 2+ key terms para a propriedade do sistema Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos (glide.ais.query.search_operator). Quando este

Aplicação ou recurso	Detalhes														
	valor é definido, Pesquisa com IA executa o reenvio automático da consulta somente se a consulta de pesquisa incluir mais de dois termos de pesquisa depois que as palavras irrelevantes forem removidas. <i>AND then OR 2+ key terms</i> é o valor padrão para instâncias zBooted em Washington DC. Natural Language Query Resultados do Genius Exiba resultados de pesquisa relevantes de tabelas de origem grandes adicionando Natural Language Query (NLQ) Resultados do Genius às suas Pesquisa com IA aplicações. NLQ Os resultados do Genius interpretam suas pesquisas usando linguagem simples para encontrar tabelas de origem com resultados relevantes. O cartão de resposta NLQ Resultado do Genius exibe as tabelas de origem sugeridas, combinando resultados de consultas de tabela Centro de análise e CMDB. Você pode visualizar registros de cada tabela sugerida diretamente do cartão de resposta do Genius Result. Pesquisa semântica Encontre resultados que correspondam ao significado e à intenção dos termos da pesquisa. A pesquisa semântica é um modo de pesquisa alternativo que substitui o modo de pesquisa léxica padrão. Now Assist em Virtual Agent usa pesquisa semântica para recuperar Itens do catálogo e tópicos. Now Assist em Pesquisa com IA usa pesquisa semântica para encontrar respostas em cache para Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius.														
API	Novas classes com escopo e métodos adicionais para classes com escopo existentes <table> <tr> <th>Classe</th><th>Métodos</th></tr> <tr> <td>GlideAggregate - Scoped</td><td>setIntervalYearIncluded()</td></tr> <tr> <td>GlideRecord - Scoped</td><td>Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason)</td></tr> <tr> <td>ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global</td><td>ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)</td></tr> <tr> <td>ProductInstance API - Scoped, Global</td><td> gerarPID() getPIDConfig() isProductInstance() </td></tr> <tr> <td>XMLDocument2 - Scoped, Global</td><td>setEnableCDATAReporting()</td></tr> <tr> <td>XMLNode - Scoped, Global</td><td>isCDATAANode()</td></tr> </table>	Classe	Métodos	GlideAggregate - Scoped	setIntervalYearIncluded()	GlideRecord - Scoped	Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason)	ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)	ProductInstance API - Scoped, Global	gerarPID() getPIDConfig() isProductInstance()	XMLDocument2 - Scoped, Global	setEnableCDATAReporting()	XMLNode - Scoped, Global	isCDATAANode()
Classe	Métodos														
GlideAggregate - Scoped	setIntervalYearIncluded()														
GlideRecord - Scoped	Scoped GlideRecord - updateWithReferences(Object reason)														
ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)														
ProductInstance API - Scoped, Global	gerarPID() getPIDConfig() isProductInstance()														
XMLDocument2 - Scoped, Global	setEnableCDATAReporting()														
XMLNode - Scoped, Global	isCDATAANode()														

Aplicação ou recurso	Detalhes																				
	Novas classes globais e métodos adicionais para classes globais existentes <table> <tr> <th>Classe</th><th>Métodos</th></tr> <tr> <td>GlideAggregate - Global</td><td>setIntervalYearIncluded()</td></tr> <tr> <td>GlideRecord - Global</td><td>GlideRecord - addExtraField(String dotWalkedField)</td></tr> <tr> <td>OnCallContactPrefTemplate - Global</td><td> OnCallContactPrefTemplate() copiarPreferênciasDeContact() deleteContactPreferenceAttempts() </td></tr> <tr> <td>OnCallEscalationTemplateSNC - Global</td><td> OnCallEscalationTemplateSNC() copyEscalationTemplatetoEscalationSet() deleteEscalationSetSteps() </td></tr> <tr> <td>ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global</td><td>ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)</td></tr> <tr> <td>ProductInstance API - Scoped, Global</td><td> gerarPID() getPIDConfig() isProductInstance() </td></tr> <tr> <td>SPWidgetAccessControl - Global</td><td>hasPublicAccess()</td></tr> <tr> <td>XMLDocument2 - Scoped, Global</td><td>setEnableCDATAReporting()</td></tr> <tr> <td>XMLNode - Scoped, Global</td><td>isCDATAANode()</td></tr> </table>	Classe	Métodos	GlideAggregate - Global	setIntervalYearIncluded()	GlideRecord - Global	GlideRecord - addExtraField(String dotWalkedField)	OnCallContactPrefTemplate - Global	OnCallContactPrefTemplate() copiarPreferênciasDeContact() deleteContactPreferenceAttempts()	OnCallEscalationTemplateSNC - Global	OnCallEscalationTemplateSNC() copyEscalationTemplatetoEscalationSet() deleteEscalationSetSteps()	ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)	ProductInstance API - Scoped, Global	gerarPID() getPIDConfig() isProductInstance()	SPWidgetAccessControl - Global	hasPublicAccess()	XMLDocument2 - Scoped, Global	setEnableCDATAReporting()	XMLNode - Scoped, Global	isCDATAANode()
Classe	Métodos																				
GlideAggregate - Global	setIntervalYearIncluded()																				
GlideRecord - Global	GlideRecord - addExtraField(String dotWalkedField)																				
OnCallContactPrefTemplate - Global	OnCallContactPrefTemplate() copiarPreferênciasDeContact() deleteContactPreferenceAttempts()																				
OnCallEscalationTemplateSNC - Global	OnCallEscalationTemplateSNC() copyEscalationTemplatetoEscalationSet() deleteEscalationSetSteps()																				
ProcessMiningForExternalData - Scoped, Global	ProcessMiningForExternalData - scheduleCaseGeneration(String externalDataSysId)																				
ProductInstance API - Scoped, Global	gerarPID() getPIDConfig() isProductInstance()																				
SPWidgetAccessControl - Global	hasPublicAccess()																				
XMLDocument2 - Scoped, Global	setEnableCDATAReporting()																				
XMLNode - Scoped, Global	isCDATAANode()																				
Operações de contas a pagar	Using invoice integration A aplicação ServiceNow® Operações de contas a pagar facilita a ingestão de faturas, a publicação de faturas e o pagamento de faturas com aplicações de terceiros usando uma estrutura de integração. Realize importações em massa de dados de fatura e de linha de fatura por meio de trabalhos programados. Invoice data transformation logic																				

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Os agrupamentos de moeda na fatura e nas linhas da fatura são determinados com base nas configurações de localidade do sistema do usuário. A fatura de entrada e as linhas de fatura presentes nas tabelas de preparação são convertidas com base no posicionamento dos separadores decimais e de milhar. A lógica de pesquisa de detalhes do fornecedor foi aprimorada.
Serviços de adoção	O que há de novo Use O que há de novo para ver o novo conteúdo do recurso dos produtos e quais funções de usuário são necessárias para esses produtos.
Advanced Risk	Parallel Review and Feedback in Advanced Risk  Permita que seus gerentes de segunda e terceira linhas se tornem participantes ativos em atividades de primeira linha, digitalizando os fluxos de trabalho de revisão e feedback. Eles podem fornecer feedback sobre um registro ou campos em um registro para recomendar melhorias relacionadas à integridade dos dados, conformidade, procedimentos operacionais e outras áreas, como disposição e responsabilidade. Por exemplo, um gerente de risco pode fornecer feedback solicitando uma tarefa de análise de causa raiz do usuário de risco de primeira linha e também solicitar que ele capture entradas de perda adicionais para o mesmo evento de risco. Com a revisão paralela e o feedback, seus gerentes podem executar as seguintes ações: • Forneça feedback em qualquer fase do fluxo de trabalho. • Atualize as respostas de feedback diretamente do registro de origem usando o recurso do painel lateral. • Exiba e gerencie os fluxos de trabalho de feedback gerados em relação aos registros de um painel centralizado. • Exiba o histórico de mudanças, o que permite uma comparação rápida do pré-feedback e do pós-feedback. • Reabra o feedback se as respostas forem consideradas insatisfatórias. • Monitore o feedback e acompanhe os proprietários do registro por meio de um painel intuitivo. • Colabore de forma eficaz com o revisor, o entrevistado e outras partes interessadas por meio de um bate-papo de discussão na barra lateral. • Inicie e vincule outras ações como resultados do feedback, como criar um problema ou vincular a um existente.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Defina uma configuração de integração de feedback para qualquer tipo de registro, incluindo as tabelas personalizadas em que você pode definir o tipo de tabela ou registro para criar feedback. i Importante: O recurso Revisão paralela e feedback está disponível somente em Next Experience. Gerando um relatório no Microsoft Word ↗ Use a aplicação Management Reporting of Risk para criar relatórios em Microsoft Word que sejam baseados nas informações disponíveis no Now Platform. Os gerentes de risco podem criar relatórios de forma independente, usando dados em tempo real, sem depender de administradores. Além disso, a geração de relatórios é habilitada por atualizações de um clique dos dados do relatório diretamente do Now Platform. Exportando informações do mapa térmico de risco ↗ Baixe ou copie as informações do mapa térmico de risco para incluir em relatórios ou compartilhar com as partes interessadas relevantes, conforme necessário. i Importante: A cópia e o download das informações do mapa térmico só estão disponíveis em Next Experience. Avaliação baseada em objeto aprimorada Configure uma metodologia de avaliação de risco (RAM) para vários objetos sem precisar selecionar apenas um objeto de avaliação. Você pode reduzir o esforço adicional para gerenciar várias metodologias para objetos diferentes. Você pode comparar e relatar os dados para promover a acessibilidade e a consistência dos dados. Os administradores de risco também podem adicionar várias RAMs para um único objeto. Por exemplo, uma tabela de casos de conformidade pode ser avaliada usando critérios separados para conformidade corporativa e de TI, o que permite uma compreensão abrangente dos riscos em diferentes domínios. Recurso de salvamento automático no formulário de avaliação de risco e controle ↗ Melhore a experiência de execução de avaliação de risco avançada com o salvamento automático. Quando os avaliadores respondem, o aplicativo salva suas respostas e calcula a pontuação de risco geral. Ele reduz significativamente o número de cliques necessários, o que melhora a eficiência e o engajamento geral dos funcionários. i Importante: O recurso de salvamento automático só está disponível em Next Experience.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Aprovação e redistribuição em massa de avaliações de risco Aprove várias avaliações de risco simultaneamente, o que reduz significativamente o tempo que sua equipe gasta em aprovações individuais. A eficiência do fluxo de trabalho é aprimorada, especialmente quando você está lidando com um alto volume de avaliações. Um aprovador ou avaliador pode reatribuir facilmente várias avaliações de risco a diferentes partes interessadas ou membros da equipe. Como adicionar riscos e controles da biblioteca Crie e gerencie os riscos e controles nos fluxos de trabalho designados, eliminando a navegação desnecessária. Sua equipe pode realizar as seguintes tarefas: • Adicione controles de uma taxonomia de controle usando a opção Criar do objetivo de controle durante a avaliação de controle. • Identifique e crie controles ad-hoc usando a opção Criar controle ao responder a tarefas de redução de risco. • Adicione os controles da taxonomia de controle usando a opção Criar do objetivo de controle ao responder a tarefas de redução de risco. • Identifique e mapeie os riscos da taxonomia de risco usando a opção Criar a partir da declaração de risco ao definir o escopo de avaliação de risco. Experiência do usuário aprimorada no Advanced Risk Simplifique seus processos com os seguintes aprimoramentos: • Use o campo Comentários para fornecer uma resposta resumida para os fatores do grupo em Risk Workspace. Você pode configurar os comentários dos fatores de grupo no formulário de RAM. • Elimine a necessidade de os avaliadores navegarem manualmente pela página inteira para localizar as áreas que requerem atenção. Ao passar para a próxima fase de avaliação no formulário de avaliação de risco, a aplicação rola automaticamente para os fatores não respondidos. • Reatribua as avaliações em andamento em massa a novos avaliadores na ausência do avaliador atual. Este recurso ajuda a redistribuir atribuições, especialmente em casos de reestruturação ou licença médica de emergência, e permite reatribuições em massa conforme necessário. • Inicie uma discussão na barra lateral para o evento de risco e os tipos de registro de problema. Sua equipe recebe um espaço dedicado para discutir eventos ou problemas. Este espaço aumenta a clareza e a eficiência nos processos de gestão de riscos.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Use o campo Revisor na página da tarefa de resposta de risco para informar o avaliador sobre os detalhes do revisor. • Use opções suspensas para escolhas de fator no formulário de avaliação de risco para melhorar a legibilidade. • Habilite um layout horizontal para opções de fator no formulário de avaliação de risco para minimizar a rolagem. • Use uma navegação simplificada com uma única trilha de trilha da página inicial de avaliação de risco avançada até a página principal. Sua equipe não precisa abrir várias guias. • Use uma exibição de lista vertical que seja agrupada pela lista relacionada para um registro de definição de métrica manual, automatizado e calculado. • Recolha os cabeçalhos de seção na avaliação de risco avançada para reduzir a rolagem na página de avaliação de risco avançada e otimizar o espaço da tela para acomodar mais conteúdo.
Advanced Work Assignment	Adição de uma propriedade do sistema ↗ A propriedade do sistema <code>glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled</code> mantém os itens de trabalho em estado pendente_accept na Caixa de entrada do agente até que a atribuição expire, mesmo quando o Tempo máximo de espera for atendido. O padrão desta propriedade é verdadeiro.
Bate-papo do agente	Chat summarization ↗ Gere automaticamente Bate-papo do agente resumos de bate-papo para conversas que são transferidas entre solicitantes, agentes virtuais e atendentes.
Agent Client Collector	Uso de aprimoramentos do conector de métrica ↗ Use conectores do System Center Operations Manager (SCOM) sem agente para integração de métrica SCOM de alto desempenho. Application patterns for the Agent Client Collector ↗ Execute padrões de aplicação por meio do Agent Client Collector. Os padrões de aplicação permitem descobrir detalhes sobre aplicações em execução no host de um agente. Propriedades do sistema aprimoradas ↗ Monitore o comportamento da aplicação Agent Client Collector com as propriedades do sistema de configuração de estrutura e cálculo de política aprimoradas, incluindo as melhorias no agente Descoberta, seleção automática MID Server e registro em log de mensagens de erro. Arquivos de dados de configuração adicionados às verificações ↗

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Forneça a coleta de dados aprimorada na aplicação Agent Client Collector comunicando os dados da instância com o agente. Os arquivos de dados de configuração também são enviados para o MID Server associado do agente. Verificações do Mongo DB Monitore recursos do MongoDB com métricas adicionais relacionadas a metadados, memória e espaço em disco. Descobrir continuamente os recursos em seus clusters do Kubernetes Descubra continuamente os recursos em seus clusters [Kubernetes em Agent Client Collector for Visibility usando Cloud Native Operations (CNO) para Visibilidade. CNO para Visibilidade relata imediatamente as mudanças nos recursos para a instância e atualiza o Configuration Management Database (CMDB). Recuperando as métricas para recursos de nuvem Recupere as métricas de alto desempenho para recursos virtuais na nuvem usando VMware.
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	Programar uma tarefa de reunião em um caso Exiba a disponibilidade de um funcionário e programe uma reunião enquanto estiver trabalhando em um caso de RH. Por exemplo, você pode agendar uma reunião com um recém-contratado como parte do processo de integração. Add personal notes Use anotações pessoais para adicionar informações que não estão finalizadas e não devem ser rastreadas no histórico do caso. As anotações de trabalho podem ser acessadas por todos os agentes que estão trabalhando em um caso. Em alguns casos, os agentes podem não querer que anotações privadas ou informações de mudança rápida relacionadas a um caso sejam exibidas por outros agentes. Using checklists in Agent Workspace for HR Case Management Adicione, edite, reordene ou exclua itens da check-list no painel lateral contextual. Antes, era possível adicionar, editar, reordenar ou excluir itens da check-list somente de IU principal. Secure documents Adicione uma camada extra de segurança aos anexos vinculados a um caso. Conceda acesso a anexos com dados confidenciais ou privados a grupos, usuários, critérios do usuário ou funções específicas. Page Configurations reference Configure alguns componentes na página principal, na página de registro, na página de lista e na página de criação de caso de RH na página Definições de configuração. Anteriormente, era possível configurar esses componentes usando somente Construtor de IU. Simplificar as resoluções de caso de RH Integre uma central de contato na nuvem ao Espaço do agente de RH para permitir que os funcionários resolvam seus casos de RH usando resposta de voz interativa. Para casos que exigem um

Aplicação ou recurso	Detalhes
	atendente, o sistema roteia a chamada para um agente disponível, exibe as informações relevantes do chamador para o agente e captura automaticamente os dados da interação.
App Engine Studio	Adicione rapidamente as funções necessárias para Workspace Builder  Acesse e defina rapidamente a segurança para espaços que não têm uma Lista de controle de acesso (ACL) por meio de um novo modal. O novo modal Adicionar funções de usuário para continuar permite que você adicione funções e crie automaticamente uma Lista de controle de acesso (ACL) com mais rapidez. Você pode editar as funções no campo Acesso do usuário das configurações do espaço. Adicionado suporte para Creator Studio grupos e funções no AEMC  Os administradores podem rastrear e gerenciar usuários que tenham permissões [Creator Studio usando AEMC. Adicionado suporte para novo Creator Studio solicitações do app em AEMC  Quando Creator Studio usuários restritos solicitam um novo app, os administradores podem exibir e aprovar ou rejeitar a solicitação em AEMC.
Gerenciador de aplicações	Installing applications in Application Manager  pop-up modal Exiba as seguintes informações com um modal de pré-instalação adicionado: • Uma descrição da configuração da aplicação, dos recursos primários e opcionais. • Mostra recursos primários, recursos opcionais e dependências associadas ao AppV2. • Mostra as configurações e os recursos disponíveis. • Mostra cenários de usuário quando a instalação está bloqueada, a configuração da aplicação não está licenciada ou os recursos primários e opcionais não estão licenciados. Na página de detalhes do modal de pós-instalação, você pode exibir a compatibilidade, os principais recursos e as notas de versão. Também exibe uma opção de instalação ou atualização.
Application Portfolio Management	Configure application total cost of ownership (TCO) in Enterprise Architecture Workspace  Avalie o custo de suas aplicações de negócios e aproveite os custos de aplicação para priorizar seu portfólio de aplicações. Racionalize as aplicações de negócios pelo custo e alinhe-as com a estratégia de negócios da organização. Para obter mais detalhes, consulte Configure application total cost of ownership (TCO) in Enterprise Architecture Workspace , Create a source for an Application TCO , Create a cost type for Application TCO in Enterprise

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Architecture Workspace , Add or edit a total cost of ownership record . Exibir roadmap para suas capacidades de negócios e aplicações de negócios Planeje, priorize e mapeie o trabalho para suas capacidades e aplicações de negócios, alinhando-o à estratégia. Para obter mais detalhes, consulte View a roadmap of a business capability e View roadmap of a business application . Exiba e selecione suas pastas para salvar diagramas do Lucidchart De acordo com o seu login, busque suas pastas do Lucid para selecionar e salvar os diagramas do Lucidchart ao criar um diagrama. Para obter mais detalhes, consulte Create a Lucidchart diagram for a business capability in the EA Workspace e Create a diagram for a business application in the EA Workspace . Use indicadores criados por você para analisar aplicações de negócios na página Racionalização de aplicações A tela Racionalização da aplicação no Enterprise Architecture Workspace permite que você use indicadores personalizados para analisar aplicações de negócios na exibição de gráfico de bolha ou exibição de lista. Use o sinalizador Ativo para selecionar os indicadores que você deseja aplicar para racionalização. Para obter mais detalhes, consulte Bubble chart view of application rationalization e List view of application rationalization . Exibir ciclos de vida de TPM e TRM em uma exibição de gráfico de Gantt Você pode exibir informações do ciclo de vida de TPM e TRM de um aplicativo de negócios em um formato de gráfico de Gantt na guia Linhas do tempo do ciclo de vida de um aplicativo de negócios. Para mais detalhes, consulte Gantt view of TPM and TRM lifecycle timelines . Racionalizar todas as aplicações de negócios associadas a capacidades e suas capacidades secundárias Ao aplicar o filtro de capacidade de negócios na página Racionalização da aplicação, todas as aplicações de negócios são exibidas, incluindo aquelas associadas às capacidades secundárias da capacidade primária. Adicionar ou solicitar um TRM Produto ou TRM Ciclo de vida do produto para produtos de hardware Solicite um produto de hardware TRM e o ciclo de vida do produto usando o Catálogo [TRM ou a navegação TRM no Espaço de arquitetura empresarial. Dependendo da função do usuário, você pode adicionar ou solicitar um produto de TRM. Por exemplo, se você for um membro do grupo Arquiteto empresarial, poderá adicionar diretamente um produto TRM ou o ciclo de vida do produto TRM. Para obter mais detalhes, consulte Add or edit a TRM product request , Add or edit a TRM product lifecycle request , Request a TRM product using the TRM Catalog e Request a TRM product lifecycle using the TRM Catalog . Rationalization of business applications

Aplicação ou recurso	Detalhes
	O Enterprise Architecture Workspace oferece suporte à racionalização da aplicação. Você pode racionalizar suas aplicações de negócios analisando as aplicações por seus indicadores para agir. Você pode realizar ações como criar uma demanda, definir a disposição planejada, adicionar dados do ciclo de vida, exibir demandas associadas e atualizar detalhes de um projeto existente associado a uma aplicação. Para obter mais informações, consulte Bubble chart view of application rationalization e List view of application rationalization. Personalize the Enterprise Architecture Workspace home page Personalize as seções que você deseja exibir na página inicial Espaço do AE usando o recurso de personalização de página. Run a scheduled job to update TRM technical debt data in EA Workspace Execute um trabalho programado (<i>Populate TRM technical debts in the EA Workspace</i>) para atualizar os dados de dívidas técnicas TRM no Espaço do AE. Para mais detalhes, consulte . Open business application form in Core UI from EA Workspace Você pode abrir o formulário de aplicação de negócios em IU principal a partir de Espaço do AE.
Application Vulnerability Response	Analisando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades ativas da aplicação por meio da representação visual de classificações de risco, andamento da correção, cargas de trabalho de grupos de atribuição e registros em tarefas de correção na página inicial do Vulnerability Manager Workspace. Adquirir o resumo de um conjunto de vulnerabilidades da aplicação usando filtros Obtenha o resumo de um conjunto de vulnerabilidades de aplicação ativas filtrando essas vulnerabilidades na página inicial do Vulnerability Manager Workspace. Define Vulnerability Response email notifications Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário. Invicti Vulnerability Integration Importe dados do Teste de segurança de aplicações interativo (IAST) e do Teste de segurança de aplicações dinâmico (DAST) com o Invicti Vulnerability Integration. Esses dados permitem determinar o impacto e a prioridade das falhas em seus aplicativos de software personalizados. Use as seguintes integrações do Invicti para aprimorar seus dados de vulnerabilidade:

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Aplicação da lista de aplicações Invicti - Importa aplicações que são verificadas pela Invincti. • Integração da lista de verificação do Invincti - Importe dados sobre a data e a hora em que uma verificação foi executada. • Integração de item vulnerável da aplicação Invicti - Importe dados de item vulnerável do Invicti. Importar arquivos de lista de materiais de software (SBOM) com Veracode ↗ Carregue arquivos SBOM no formato CycloneDx JSON com uma API Veracode dedicada. Identifique os componentes que você está usando em seus projetos de software e informações sobre seus lançamentos, versões e vulnerabilidades associadas. A integração gera SBOMs no formato CycloneDx JSON e os carrega em sua instância para análise. As aplicações de Lista de materiais de software são necessárias. Para obter mais informações, consulte Aplicações da Lista de materiais de software da ServiceNow. Software Bill of Materials ↗ Os seguintes aprimoramentos foram feitos em aplicações compatíveis com o produto Software Bill of Materials (SBOM): • Adição da validação de PURL para a integração OSV.dev. PURLs inválidos são ignorados durante o processamento do arquivo. • Se disponíveis, as informações da versão fixa do OSV.dev serão exibidas em uma lista relacionada no registro AVIT. • Os itens vulneráveis da aplicação (AVITs) do SBOM mostram informações do componente em exibições aprimoradas do espaço do SBOM. • Regras de tarefa de correção desabilitadas para AVITs de SBOM no espaço de SBOM. Você pode editar regras para AVITs de SBOM no Vulnerability Manager Workspace em Vulnerability Response. • O acesso expandido ao espaço SBOM permite que você exiba o inventário SBOM com a aplicação SBOM Core. Reapplying CI Lookup rules in Application Vulnerability Response ↗ Reaplicar as regras de pesquisa de item de configuração (IC) para atualizar os ICs existentes para aplicações verificadas e modelos de produto. Criar tarefas de correção manualmente ↗ Crie tarefas de correção (AVULs) manualmente para itens vulneráveis da aplicação (AVITs) a partir de registros de tarefa de correção na guia Configuração de grupo. Notificações de falso-positivo e solicitações de exceção ↗

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança de falso-positivo e solicitações de exceção, definindo datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação. Quick start tests para Application Vulnerability Response Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Application Vulnerability Response funciona conforme o esperado. Se você personalizou Application Vulnerability Response, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.
Audit Management	Manage your documents and work papers with Audit Management as cloud files Gerencie seus documentos e papéis de trabalho com Audit Management como arquivos na nuvem. Esta capacidade atende a casos de uso específicos para o compromisso e os registros de tarefa de auditoria no Audit Workspace. Vincule os arquivos na nuvem a qualquer registro GRC e compartilhe um único arquivo na nuvem com vários registros. Create a Cloud file configuration on engagements and audit tasks Gerencie as permissões de acesso nos arquivos da nuvem. Use o módulo de configuração de arquivo em nuvem para atribuir as permissões de leitura e gravação aos usuários dos arquivos em nuvem.
Autenticação	Análise de acessos Use o ServiceNow® Access Analyzer V2, uma ferramenta de autoatendimento projetada para administradores, desenvolvedores e agentes de suporte para comparar o acesso do usuário e determinar o nível correto de acesso para os usuários no Now Platform. i Importante: O Access Analyzer está disponível na ServiceNow Store. Para obter mais informações, visite ServiceNow Store. Auditoria de identidade e acesso Use a Auditoria de identidade e acesso para entender as mudanças feitas em um usuário, grupo, função e ACL e entender as informações críticas sobre quem modificou o quê, onde e quando em contas de usuário, grupos e funções. Contexto de validação de sessão Configure o contexto de validação de sessão na estrutura de política de autenticação adaptável para avaliar as solicitações de autenticação e, em seguida, negar ou permitir o acesso com base no endereço IP dentro de um intervalo válido como condições de política. O contexto de validação de sessão fornece uma camada adicional de proteção contra sequestro de sessão ou de cookie. Zero Trust Access - Dispositivos móveis

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Use a política Acesso de confiança zero - Acesso à sessão na política de Autenticação adaptável para reduzir as funções ou privilégios da sessão específica no celular. Chave de API e token HMAC ↗ Chave de API de suporte e token HMAC para REST APIs de entrada para autenticar com segurança URLs de webhook de entrada. Suporte JWT para OAuth ↗ Ofereça suporte à autenticação de cliente OAuth 2.0 com chave privada JWT para integrações de saída baseadas em OIDC e de logon único baseadas em OAuth. Tipo de concessão de credenciais de cliente OAuth para integrações de entrada ↗ Suporte ao tipo de concessão de credenciais do cliente OAuth para integrações de entrada de um cliente OAuth de terceiros para a plataforma ServiceNow®.
Automated Test Framework	Performance profiling ↗ A criação de perfil de desempenho é uma abordagem orientada por dados para analisar o comportamento do tempo de execução, identificando gargalos mais rapidamente. Use a criação de perfil de desempenho para detectar a degradação do desempenho ao atualizar sua instância. Você pode investigar e corrigir quaisquer problemas. Suporte para espaço configurável ↗ O ATF agora oferece suporte ao teste da IU do Next Experience (limitado a formulários e ações de IU) para reduzir os riscos de regressão, fornecendo uma cobertura de teste mais ampla. Etapas de teste de Visibilidade da ação declarativa ↗ Use a etapa de teste Visibilidade da ação declarativa na categoria de etapa de teste de formulário para verificar se uma ação declarativa está visível no formulário atual. Clique em uma etapa de teste de ação declarativa ↗ Use a etapa de teste Clique em uma ação declarativa na categoria de teste Formulário para clicar em uma ação declarativa no formulário atual.
Business Continuity Management	Schedule an auto-update of the dependencies ↗ Atualize os CMDB ativos e dependências na análise do impacto nos negócios. Os administradores GCN podem configurar o módulo de configuração de atualização de dependência de análise de impacto para iniciar uma atualização automática ou para acionar um processo de revisão manual. Os administradores podem habilitar o trabalho programado para monitorar as dependências continuamente e enviar as notificações por e-mail. Schedule an auto-update of the related assets ↗ Atualize os CMDB ativos e dependências no plano de continuidade de negócio. Os administradores GCN podem

Aplicação ou recurso	Detalhes
	configurar o módulo de configuração Atualização de dependência de planejamento para iniciar uma atualização automática ou acionar um processo de revisão manual. As dependências são buscadas de diferentes fontes, como uma dependência ascendente de AIN, dependências descendentes de BIA e CMDB. Os administradores podem habilitar o trabalho programado para monitorar as dependências continuamente e enviar as notificações por e-mail. Adding the dependencies of the impacted assets Atualize os CMDB ativos e dependências em um evento. Os administradores GCN podem configurar o módulo de configuração de origem de dependência de evento para iniciar uma atualização automática ou para acionar um processo de revisão manual. As dependências são buscadas de diferentes fontes, como uma dependência ascendente de AIN, dependências descendentes de AIN, CMDB, ativos primários do plano e ativos relacionados ao plano.
Console do administrador de clones	Request a clone in Clone Admin Console O app apresenta uma página de solicitação de clone simplificada, com orientação e explicações de como as várias configurações de clone afetam seu clone. A nova página de solicitação também apresenta uma nova ferramenta de programação para ajudar a evitar conflitos de tempo com janelas de manutenção. Essa ferramenta reduz a reprogramação automática de clones que entram em conflito com a manutenção da infraestrutura. Orientação Utilize o foco renovado na orientação e na experiência do usuário, com as novas informações adicionadas sobre como algumas opções de clonagem podem afetar o tempo de clonagem. Opção de backup sob demanda Use um novo backup como parte do seu clone. Esta opção pode ser útil se você quiser incluir mudanças recém-publicadas em seu clone e não quiser esperar pelo próximo backup noturno. Logs de clones Consulte o link Mostrar logs que é adicionado para exibir os logs de clone na página Status do clone quando selecionado. Clones recorrentes Crie clones recorrentes usando as opções de frequência de clonagem na página de solicitação de clone. As frequências de clone são Semanal, A cada quatro semanas e A cada duas semanas. Nota: Cada ocorrência é criada como uma solicitação de clone separada. Se forem necessárias mudanças, você deverá mudar as solicitações de clone individuais que são criadas.
Gestão de custos de nuvem	Analisar o detalhamento de gastos para clusters do Kubernetes

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Exiba e analise os custos de um cluster do Kubernetes na nuvem e restrinja os resultados usando vários filtros, como período, tipo de custo e opções de agrupamento, como cluster do Kubernetes, namespace do Kubernetes e categoria de marcador. Gerenciar o custo de serviços em nuvem compartilhados ↗ Exiba, analise e gerencie o custo de serviços em nuvem compartilhados em vários domínios de negócios e aloque custos para essas várias linhas de negócios. Para clusters do Kubernetes, você pode compartilhar o custo em vários namespaces.
Coaching	Integrando Coaching with Learning com ServiceNow University ↗ Adquira ServiceNow habilidades usando ServiceNow University depois de integrá-lo com Coaching with Learning. Coaching painel no Next Experience interface do usuário ↗ Analise os dados Coaching usando o painel Next Experience Coaching.
Recurso comum de Governance, Risk, and Compliance	Recomendações geradas pelo sistema para Espaço gestão de problemas ↗ • Use recomendações geradas pelo sistema para uma tarefa de correção que esteja relacionada a um problema. As respostas do usuário são registradas no histórico de ações da tarefa de correção. • Use recomendações geradas pelo sistema que são listadas na guia Detalhes de um problema. Você pode consultar as três principais recomendações ao atribuir um problema no campo Atribuído a.
Gestão de Casos de Conformidade	Export a report to PDF ↗ Crie relatórios em PDF para casos ou solicitações de conformidade usando modelos predefinidos para que as partes interessadas que podem não ter acesso à aplicação ainda possam acessar os dados. Compartilhar informações vitais por e-mail se torna mais rápido com relatórios em PDF e permite a colaboração com equipes de auditoria, parceiros ou comitês internos sem a necessidade de acesso ao aplicativo. Os relatórios em PDF servem como relatórios off-line. Eles podem fornecer a flexibilidade para apresentar dados abrangentes em um formato resumido e legível. Você pode selecionar um modelo predefinido ou criar um modelo de documento personalizado para gerar relatórios. Compose emails in GRC: Compliance Case Management ↗ Redija e envie e-mails para casos de conformidade e solicitações usando a aplicação GRC: Compliance Case Management para se comunicar com diferentes partes interessadas dentro ou fora da organização. Aprimorar a experiência do usuário na gestão de várias áreas afetadas e relacionadas

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Adicione e gerencie várias áreas afetadas e relacionadas em um caso de conformidade com mais eficiência. Você pode usar uma caixa de diálogo unificada selecionando o botão Adicionar. Ao usar este botão, você pode eliminar ações repetitivas e reduzir o tempo gasto navegando entre telas diferentes. Ao selecionar as áreas afetadas e relacionadas, você obtém visibilidade do registro de caso de conformidade em segundo plano e pode fazer seleções informadas com base nos detalhes do registro. Para obter mais informações, consulte Add an impacted area to a compliance case e Add a related area to a compliance case. Remover várias áreas afetadas e relacionadas Exclua uma ou várias áreas afetadas e relacionadas usando o botão Remover que foi adicionado ao formulário de caso de conformidade. Você pode excluir áreas afetadas e relacionadas de forma mais conveniente sem navegar por vários menus ou seções.
Configuration Compliance	Analisando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace Obtenha um resumo geral dos resultados de testes ativos por meio da representação visual de classificações de risco, andamento de correção, cargas de trabalho de grupos de atribuição e registros em tarefas de correção na página inicial do Vulnerability Manager Workspace. Adquirir o resumo de um conjunto de resultados de testes usando filtros Obtenha o resumo de um conjunto ativo de resultados de testes filtrando esses resultados de testes na página inicial do Vulnerability Manager Workspace. Exibição de registros em espaços ao clicar nos links em notificações por e-mail Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário. Notificações de falso-positivo e solicitações de exceção Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança com falso-positivo e solicitações de exceção, definindo datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação. Quick start tests para Configuration Compliance. Após atualizações e implantações de novas aplicações ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Configuration Compliance ainda funciona. Se você personalizou Configuration Compliance, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Configuration Management Database (CMDB)	App da Store do Espaço do CMDB • Acesse o CMDB Data Manager no Espaço do CMDB, onde ele foi criado usando componentes do Construtor de IU (UIB). O CMDB Data Manager agora está totalmente integrado ao Espaço do CMDB. • Use o Data Certification no Espaço do CMDB, que é criado usando o Construtor de IU (UIB). O Data Certification agora está totalmente disponível usando o tipo de política de certificação no CMDB Data Manager no Espaço do CMDB. • Corrija tarefas de desduplicação de forma consistente e em massa, criando bibliotecas de modelos de desduplicação no Espaço do CMDB. A funcionalidade de desduplicação agora é criada usando componentes do Construtor de IU (UIB) e está totalmente integrada ao Espaço do CMDB. Testes de início rápido para CMDB Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se CMDB funciona conforme o esperado. Se você personalizou CMDB, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.
Vulnerability Response do contêiner	Analisando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace Obtenha o resumo geral das vulnerabilidades ativas do contêiner por meio da representação visual de classificações de risco, andamento da correção, cargas de trabalho de grupos de atribuição e registros em tarefas de correção na página inicial do Vulnerability Manager Workspace. Adquirir o resumo de um conjunto de vulnerabilidades de contêiner usando filtros Obtenha o resumo de um conjunto de vulnerabilidades de contêiner ativas filtrando essas vulnerabilidades na página inicial do Vulnerability Manager Workspace. Exibição de registros em espaços ao clicar em links em notificações por e-mail Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário. Notificações de falso-positivo e solicitações de exceção Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança de falso-positivo e solicitações de exceção, definindo datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Quick start tests ↗ para Vulnerability Response contêiner Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Vulnerability Response contêiner funciona conforme o esperado. Se você personalizou Vulnerability Response contêiner, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.
Autorização e monitoramento contínuos	Gerenciamento de controles em um nível granular ↗ Configure um requisito de controle no nível de objetivo de controle com base na Estrutura de gestão de riscos do NIST 800-53 para avaliar o controle em um nível granular. Você também pode obter certificações no nível de requisito enquanto o controle passa para o estado Atestar no fluxo de trabalho. Você pode monitorar e rastrear o controle de forma eficaz e identificar claramente os requisitos específicos que não estão em conformidade, o que faz com que o controle esteja fora de conformidade. Set up baseline controls to generate controls and implement requirements ↗ Crie um controle que seja implementado como um controle herdado em parte e como um controle específico do sistema em parte, o que ajuda a adotar requisitos parciais de um provedor de controle comum. Você também pode herdar um ou mais requisitos fornecidos por um provedor de controle comum. Capacidade de ter procedimentos de avaliação baseados no NIST 800-53A ↗ Determine a eficácia do controle com base na eficácia do procedimento de avaliação individual. Você pode personalizar os procedimentos de avaliação em modelos de teste e marcá-los como Eficaz, Ineficaz ou Não aplicável. Novas listas relacionadas na exibição do CAM do objetivo de controle e dos formulários de controle ↗ Use a exibição CAM do formulário de objetivo de controle que tem todos os requisitos de objetivo de controle do NIST 800-53 revisão 5. Da mesma forma, a exibição CAM do formulário de controle tem todos os requisitos gerados para o controle na lista relacionada de requisitos de controle .
Now Platform principal	Suporte ao idioma árabe ↗ Acomode usuários do idioma árabe com traduções para o árabe do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base em sua instância. Ative o plug-in I18N: Traduções em árabe (com.snc.i18n.arabic) para obter essas traduções. Explorador do GraphQL ↗ Teste as APIs GraphQL usando uma ferramenta de teste GraphQL integrada. O GraphQL Explorer facilita o desenvolvimento e a depuração de APIs do GraphQL.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Suporte para módulos JavaScript e bibliotecas de terceiros com o ServiceNow SDK Crie módulos JavaScript personalizados para organizar e reutilizar o código, melhorar a manutenção e aproveitar a funcionalidade de bibliotecas JavaScript de terceiros em aplicações com escopo com o ServiceNow SDK. Use o SDK ServiceNow para criar, baixar e modificar aplicações com escopo com módulos personalizados e bibliotecas de terceiros em Visual Studio Code e, em seguida, implante essas aplicações em uma instância. Aprimoramentos para arquivar registros relacionados  Ao definir registros relacionados, controle a profundidade da cascata especificando a regra de arquivamento para cada registro relacionado de arquivamento. Registros relacionados sem uma regra de arquivamento especificada não são colocados em cascata. Descartar índices personalizados  Solte índices personalizados usando o módulo Tabelas. Lógica de fluxo para tabelas remotas  Crie um fluxo para recuperar dados para uma consulta de tabela remota. Use os recursos ServiceNow® Flow Designer de gatilhos e ações para responder a gatilhos e buscar dados remotos. Nova propriedade do sistema para habilitar a classificação de idioma com base na localidade  Habilite a propriedade do sistema <code>guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale</code> para classificar os campos do filtro Mostrar/ocultar de acordo com o idioma baseado na localidade. A propriedade do sistema é definida como Falso por padrão. Ação de IU Mostrar registros do syslog  Use a nova ação de IU Mostrar registros do syslog em formulários de Transações e Transações ativas para exibir todas as entradas de log do sistema que foram geradas durante a execução da transação.
Contratos e direitos do cliente	Criar e gerenciar contratos  Crie contratos manualmente e importe e sincronize os contratos existentes para reter os dados atualizados. Como trabalhar no Agent Workspace  Exiba, utilize e gerencie contratos e direitos no ServiceNow® Espaço do agente do CSM. Gerando novos contratos e direitos do cliente  Gerencie o ciclo de vida dos contratos e direitos de atendimento ao cliente, desde a criação da oferta até a geração do contrato. Integração da oferta aos serviços do contrato  Integre a gestão do catálogo de produtos, a gestão de pedidos e a gestão de contratos para oferecer uma capacidade contínua de suporte à venda de contratos de serviço e direitos. Gerenciamento de contratos e direitos 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Gerencie modificações em contratos e direitos para processar pedidos de mudança para contratos, linhas de contrato e direitos. Direitos de suporte para uma conta, um produto ou um plano de serviço.
Customer Service Management (CSM)	Categorias de definição de serviço Simplifique a forma como os agentes selecionam serviços criando categorias para os serviços fornecidos. No seletor de serviço de caso e no seletor de serviço de tarefa de caso, os agentes podem selecionar uma categoria e, em seguida, exibir e selecionar entre os serviços disponíveis nessa categoria para criar um caso ou tarefa de caso. Exibição de atividade do cliente • Exiba o componente de atividade do cliente simplificado e dinâmico no Espaço configurável do CSM. As melhorias incluem um seletor de data atualizado, cabeçalhos de grupo de tempo de atividade do cliente e layout de cartão e novos ícones de atividade. • Exiba os resumos orientados por IA generativa para interações históricas em vez de transcrições completas. Quick start tests for Customer Service Management Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Customer Service Management funciona conforme o esperado. Se você personalizou Customer Service Management, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.
Descoberta de dados	Create anonymization techniques Descoberta de dados suporte para anonimização parcial Agora você pode tornar os dados descobertos parcialmente anônimos. Configure a Data Discovery job O padrão de dados oferece suporte a palavras-chave de inclusão e proximidade de palavra-chave Agora você pode usar palavras-chave e proximidade de palavra-chave para padrões de dados.
Privacidade de dados	Criar testes na página de não anonimização de a Agora você pode criar testes diretamente da página de não anonimização a. Criar mapeamentos de técnica padrão na página Política Agora você pode criar padrões de dados para técnicas de anonimização parcial diretamente na página Política. Suporte para ordenação de padrões

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Você pode ver a ordem dos padrões durante a execução do trabalho de anonimização de dados parcial.
Gestão de dados para CSM	Identificador de instância de produto 🔗 Conecte produtos e serviços novos e existentes aos ativos e configurações relacionados usando o identificador de instância do produto. Vincule os itens-base de instalação a uma classe de ativo, classe de item de configuração e classe de modelo de produto usando o campo Categoria do modelo. Sincronização de estados do ciclo de vida entre o ativo e a base de instalação 🔗 Sincronize o campo Estado na classe de ativo e na classe base de instalação para manter a consistência dos estados entre as duas entidades. A sincronização dos campos de estado depende dos estados selecionados nos campos de ciclo de vida. Cumpra a estrutura de modelo de dados de serviço comum estabelecendo um link entre o campo de estado existente e os novos campos de ciclo de vida no formulário-base de instalação. Modelo de dados para produtos vendidos e base de instalação 🔗 Crie um item-base de instalação usando o campo Especificação no formulário Base de instalação durante a execução do pedido. Ofereça suporte a fluxos de trabalho de gestão de ciclo de vida para produtos vendidos usando os campos que são adicionados à tabela Produtos vendidos. Sales and Order Management workflows 🔗 Configure os metadados das entidades lead-to-cash mapeando as entidades e configurações. Use as operações lead-to-cash, como Criar instância, Confirmar instância, Delta e Efeito, para compor e criar fluxos de trabalho para um fluxo contínuo de informações entre entidades. Customer Life Cycle Management Workflows 🔗 Gerencie o ciclo de vida dos produtos vendidos ativando a aplicação da loja Customer Life Cycle Management (com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows). Atualize os produtos e serviços existentes acionando o produto vendido para o pedido e o pedido para os fluxos do produto vendido. Você usa as ações

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Modificar, Suspender, Retomar e Desconectar na lista relacionada de produtos vendidos na página de contas para acionar este fluxo. Altere a configuração atual do produto vendido na IU do Configurador executando a ação Modificar. Faça uma suspensão definitiva ou indefinida de um produto vendido usando a ação Suspender. Reinicie os serviços de um produto vendido desconectado ou suspenso usando a ação Retomar. Torne o produto vendido inativo desconectando um produto vendido e sua hierarquia completa. Usuário-funcionário unificado como consumidor  Crie um perfil único e unificado que ofereça suporte a personas internas e externas, desde o login até todas as interações no produto Customer Service Management. Local de negócio 360  Permita que os agentes resolvam com precisão os problemas de local de negócios relatados usando o modelo de local de negócios 360. Seus agentes podem adicionar fontes de dados, exibir informações extras e representar entidades, como lojas, agências governamentais, organizações de saúde, concessionárias automotivas ou departamentos, para obter informações contextuais aprimoradas. Suporte omnicanal para a equipe do local de negócios  Permita que a equipe do local de negócios interaja e registre todas as interações de suporte com cada local de negócios por meio de recursos omnicanal, incluindo Virtual Agent, bate-papo e aplicativos de mensagens.
Construtor de decisões	Construtor de decisões integrado em Workflow Studio  Acesse e crie tabelas de decisão em um ambiente simplificado ao lado de outras ferramentas poderosas que ajudam a criar fluxos de trabalho para suas aplicações. Snippets de código da tabela de decisão  Insira uma tabela de decisão em qualquer script gravado em Now Platform copiando um snippet de código da tabela de Construtor de decisões. Duplicate a decision table  Economize tempo criando tabelas de decisão duplicando tabelas de decisão completas com menos de 300 linhas ou apenas a estrutura da tabela de decisão (entradas e colunas) para tabelas de decisão maiores. Duplicate rows in a decision table  Economize tempo e esforço criando regras de decisão duplicando estrategicamente as linhas em suas tabelas de decisão. View related objects in a decision table 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Exiba e acesse facilmente os fluxos, subfluxos ou processos relacionados em que sua tabela de decisão é usada em uma tabela de decisão aberta.
Velocidade de mudança para DevOps	Integração de problemas do GitHub Descubra GitHub problemas em GitHub repositórios como parte da capacidade de planejamento para vincular os problemas GitHub à confirmações de código []. Colete dados relacionados à criação de solicitação de mudança, verificação do Sonar, registro de artefato e registro de pacote em seu pipeline do GitLab usando as ações personalizadas para GitLab.
Gestão de portfólios digitais	Digital Portfolio Management Workspace homepage  • Veja todos os seus cartões de solução, ordenados por severidade, na página inicial do espaço DPM redesenhada. • Faça login em DPM pela primeira vez para ver cartões de solução gerados automaticamente com base no seu nome de usuário em determinadas tabelas. Após o primeiro login, você deve personalizar sua página inicial DPM. i Nota: Com a função <code>sn_dpm.dpm_admin</code>, você pode atualizar a tabela de soluções da página inicial para personalizar os cartões de solução que os usuários veem no primeiro login no DPM Workspace (antes da personalização). Personalize the Digital Portfolio Management Workspace homepage  • Adicione ou remova cartões de solução para personalizar sua página inicial de DPM. Você também pode ajustar os limites de Requer atenção para cada solução para ver qual precisa de mais atenção. Os níveis de severidade são bom, moderado ou grave. • Sua lista personalizada de soluções é mantida na tabela <code>dpm_home_page_item</code> para que seja exibida sempre que você fizer login. Esta tabela é atualizada sempre que você personaliza sua página inicial. Digital Portfolio Management homepage default solution cards  Use as seguintes propriedades do sistema para melhorar o desempenho geral do DPM e permitir que o número de cartões de soluções seja exibido na página inicial.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	de tipos de solução são <i>cldb_ci_service</i> e <i>cldb_ci_business_app</i>. i Nota: Quando um tipo de solução está oculto, essa solução é omitida das seguintes áreas de DPM: ○ Resultados do cartão de solução gerados automaticamente. ○ Opções de personalização para adicionar e remover itens. ○ Condições de status definidas ao atualizar limites. ○ Os filtros de página. View business application details  Veja todos os serviços de aplicações da aplicação de negócios em uma lista de detalhamento de grupo de KPIs na guia Executar. A lista mostra até 10 serviços de aplicações, mas você pode percorrer a página para ver mais. A lista mostra os KPIs do grupo de KPIs ordenado mais baixo mapeado (ou herdado) pela aplicação de negócios. Copy a KPI group to create a new KPI group in Digital Portfolio Management  Crie um novo grupo de KPIs copiando um grupo de KPIs existente em DPM. Todos os registros e mapeamentos do grupo de KPIs também são copiados. Após copiar o grupo de KPIs, você pode modificar todos os aspectos dele para que o novo grupo se ajuste melhor às suas necessidades. Configure Digital Portfolio Management to integrate with Process Mining  Use Mineração de processos em DPM para ver o status dos KPIs em suas soluções e para ajustar conforme necessário. DPM para Mineração de processos vem com modelos de projeto para extrair dados de incidentes, problemas, mudanças e solicitações. Com a função <code>sn_dpm.dpm_admin</code>, habilite Mineração de processos em DPM: • Instale o ITSM Mineração de processos Content Pack da ServiceNow® Store e • Defina a propriedade do sistema <code>sn_dpm.enable.po.dpm</code> como verdadeiro.
Inteligência para documentos	Ferramenta de desenho para extração de dados  Extraia dados de tabelas facilmente usando a ferramenta de desenho para selecionar uma área de documento e extrair as informações.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Serviços de documentos	Assinatura digital para documentos  Defina modelos de documento e fluxos de trabalho de assinatura para assinatura digital usando cartões inteligentes. Gere e envie documentos preenchidos automaticamente para serem assinados por diferentes participantes.
Modelos de documento	Formato de data do modelo  Escolha o formato no qual você deseja que a data apareça quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. Idioma do modelo  Especifique o idioma para o qual você deseja que os tokens dinâmicos sejam traduzidos quando um agente visualizar o documento, gerar o anexo ou iniciar tarefas de documento para os participantes. Document template scripts  Traduza tokens dinâmicos em modelos HTML para o idioma pretendido usando um script. Integração de modelo de documento com assinaturas digitais usando a aplicação de cartões inteligentes  Use assinaturas digitais para tornar a experiência de assinatura de documentos perfeita e eliminar a intervenção manual usando seu cartão de verificação de identidade pessoal (PIV) ou cartão de acesso comum (CAC).
EMR Help	Creating requests within your EMR  Use o portal EMR Help para criar casos de saúde sem sair do sistema EMR.
Gestão de ESG	Divulgações narrativas para relatórios de ESG abrangentes  Integre com Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow para criar divulgações de narrativa controladas. Adicione modelos predefinidos para cada tipo de divulgação. Você pode optar por manter divulgações localmente ou vincular a serviços em nuvem como Microsoft OneDrive para facilitar a acessibilidade. Habilite a colaboração e a revisão das divulgações. Rastreie as métricas usadas nas divulgações e monitore as mudanças nas métricas enquanto recebe notificações para emitir atualizações oportunas. Painel de TI sustentável aprimorado com a guia de pegada de TI  Navegue até a guia pegada de TI no painel TI sustentável para exibir um mapa global que mostra a pegada de carbono de seus datacenters, edifícios de escritórios e muito mais. Este mapa destaca suas instalações com maior eficiência de energia. Construtor de fórmulas aprimorado para cálculos em definições de métrica calculada  Use o construtor de fórmulas para criar fórmulas em uma definição de métrica calculada. Você pode optar por criá-la no nível de

Aplicação ou recurso	Detalhes
	definição de métrica ou no nível de entidade. Você pode digitar e editar a fórmula e visualizá-la. Você também pode importar diretamente qualquer fórmula armazenada em planilhas do Microsoft Excel para uma definição de métrica calculada. Esta importação ajuda a criar rapidamente sua fórmula para executar cálculos. Integração com avaliações de risco avançadas para avaliar os riscos de ESG  Use a capacidade de gestão de riscos de ESG para avaliar e avaliar os riscos de ESG para os negócios. Este recurso é uma integração de ESG Management com a avaliação de risco avançada e oferece suporte a métodos de avaliação de risco qualitativos e quantitativos. Essa integração permite avaliações de risco baseadas em entidade e avaliação de risco de tópicos de material e acumula as pontuações de risco para entidades. Com a aplicação Gestão de riscos para ESG, várias novas funções também são adicionadas. Tabela de dados de métrica aprimorada  A tabela de dados de métrica foi aprimorada para mostrar os nomes de definição de métrica completos.
Central do funcionário	News articles  Como funcionário, exiba artigos de notícias em seus dispositivos móveis usando o aplicativo Now Mobile®. Use o widget do Feed de notícias que agora aparece na página inicial Central do funcionário por padrão e inclui uma opção para exibir a paginação. Os gerentes ou administradores de conteúdo podem configurar o Feed de notícias e os widgets de Notícias em destaque para exibir artigos de notícias em um layout lado a lado. Como gerente ou administrador de conteúdo, associe um artigo de notícias a uma ou mais categorias (como benefícios dos funcionários ou atualizações do setor). Os funcionários podem exibir artigos de notícias por categoria. Add content destination  Defina a duração da publicação no destino do conteúdo, permitindo que os gerentes de conteúdo selecionem por quanto tempo o conteúdo ficará disponível com base no local de publicação. Rich Content Editor  Use os seguintes novos recursos ao criar conteúdo avançado e artigos de notícias: • Editar o código de origem HTML e CSS • Limpe a tela inteira de conteúdo com um único clique • Configurar cor, largura e estilo da borda da célula • Configurar alinhamento horizontal de imagem e vídeo • Listas de marcadores

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Listas numeradas • Listas de acordeão Video hosting integrations framework ↗ Crie conteúdo avançado e artigos de notícias usando vídeos de serviços de streaming. Além disso, você pode autorizar o acesso a vídeos seguros e configurar elementos de interface para ajudar os gerenciadores de conteúdo, como miniaturas de vídeos disponíveis ou caixas de seleção para habilitar o loop ou a reprodução automática. Create campaign stages (bundles) using Content Experience Builder ↗ Use as seguintes novas opções de configuração: • O campo Incluir usuários permite que um gerente de campanha especifique um público. • O campo Frequência inclui a opção Uma vez. Approvals in Now Mobile ↗ Use a experiência de aprovação no recurso Now Mobile para fazer o seguinte: • Acesso a todas as tarefas de aprovação em um só lugar em Minhas tarefas no app Now Mobile. • Exiba os detalhes da tarefa para aprovar ou rejeitar uma solicitação. Workday approvals in Now Mobile ↗ Acesse todas as suas tarefas de aprovação WorkdayNow Mobile no app []. Aprove ou rejeite uma tarefa ou navegue até o portal Workday. Integrated experience and service feedback ↗ Use o feedback de experiência do funcionário para coletar feedback rápido de seus usuários sobre suas experiências de usuário e de serviço. Quick start tests for Employee Center ↗ Depois de atualizar e implantar novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Central do funcionário funciona conforme o esperado. Se você personalizou Central do funcionário, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.
Encryption Key Management	Suporte ao banco de dados PostgreSQL ↗ Ofereça suporte aos bancos de dados PostgreSQL para bancos de dados primários, secundários, de réplica de leitura, de gateway (shard) e de proteção lógica contra corrupção (LCP) para criptografia em nuvem. Os bancos de dados LCP são uma variante do banco de dados de réplica de leitura.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Carimbos de data/hora confiáveis na estrutura de Assinatura de código  Exibir quando uma assinatura é emitida usando registros de assinatura KMF (Key Management Framework) com carimbo de data/hora. Chave reutilizável para compartilhamento de credenciais de agente para agente  Configure pares de chaves assimétricas do lado do cliente para autenticação de API. Com o recurso de chave reutilizável, cada módulo criptográfico conceitual tem apenas uma chave conceitual ativa em qualquer ponto, gerada no lado do cliente e encapsulada com sua respectiva chave pública. Processo simplificado para descontinuação do 3DES Remova o GlideEncrypter usando a orientação da interface do usuário aprimorada para descontinuação do 3DES. No app de atualização crítica na Central de segurança, você pode encontrar informações sobre a descontinuação total e parcial do 3DES e exibir todos os campos de password2 legados afetados antes de descontinuar o 3DES. Inspecção de chamador de várias camadas orientada por propriedade para Assinatura de código  Aumente o número de camadas de solicitante a serem validadas durante a autenticação de fila do ECC para melhorar a segurança. A partir de Washington DC, o número de camadas de solicitante validadas é orientado por uma propriedade do sistema. Alternar entre a raiz de confiança (ROT) da ServiceNow e sua própria ROT  Alterne entre ServiceNow Raiz de confiança (ROT) e sua própria ROT.
Gestão de ativos empresariais	Entenda e analise seu custo total de propriedade de ativos  Gerencie os recursos com eficiência, rastreando o Custo Total de Propriedade (CTP) dos ativos, em que o custo total inclui o custo de capital inicial. Você também pode dividir os custos por categorias de despesa e exibir relatórios comparativos em um formato de gráfico de barras vertical em que cada barra é uma fonte de dados. Clique em um segmento no gráfico de barras para exibir as despesas de cada ativo agrupado por nome. Gerencie suas tarefas usando o ServiceNow® Mobile Agent Aplicação  Exiba e gerencie todas as tarefas de ordem de serviço atribuídas a você e seu grupo usando a aplicação ServiceNow® Mobile Agent. Por exemplo, você pode executar as seguintes tarefas: • Atribuir uma tarefa de grupo a si mesmo • Registrar o tempo necessário para concluir uma tarefa • Processar requisitos de peças

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Gerenciar ações de ativo • Acessar artigos de conhecimento Exibir a hierarquia e os detalhes da tarefa de um ativo no formulário de ativo  Obtenha visibilidade dos detalhes da hierarquia de ativos diretamente na barra lateral contextual de Espaço de ativos Enterprise. Você pode exibir a hierarquia de ativos em até três níveis em um formato semelhante a uma árvore e expandir e exibir todos os secundários do ativo. Você também pode exibir as tarefas associadas ao ativo e seus secundários. Realize todas as suas tarefas administrativas a partir de um local centralizado  Use o Admin Center no Espaço de ativos Enterprise para facilitar o acesso e executar todas as tarefas administrativas. Execute tarefas como configuração de risco e CTP, crie categorias de modelo e tipos de ativo linear e importe em massa de modelos e ativos. Integre vários ativos usando o playbook de integração de vários ativos  Use o playbook de integração de vários ativos para integrar vários ativos ao mesmo tempo. Ao concluir cada atividade no playbook, você será levado para a próxima atividade. Depois de concluir todas as atividades, os vários ativos serão integrados com sucesso. Exibir e gerenciar detalhes de aquisição usando a exibição intuitiva do Procurement  Rastreie solicitações relacionadas a compras e gerencie ordens de compra facilmente por meio da exibição Compras no Espaço de ativos Enterprise. Simplifique seu fluxo de trabalho de gestão de trabalho para aumentar a produtividade  Otimize seu fluxo de trabalho de gestão de trabalho executando o fechamento em massa de tarefas de pedido de trabalho, fornecimento parcial de requisito de peças e criação de modelos de check-list a partir de modelos de pedido de trabalho. Gerencie os ativos operacionais da sua organização usando a Instância de produto  Gerencie um ativo ao longo de seus ciclos de vida na aplicação Gestão de ativos empresariais e fluxos de trabalho, representando o ativo como uma instância de produto, que é um agrupamento lógico de classes de ativo operacional, item de configuração (IC) e item-base de instalação (IBI).
Event Management	Team-based integrations in Event Management  Garanta a propriedade do conector e a execução de regras em um nível de equipe, mantendo a consistência e a hierarquia e oferecendo opções de flexibilidade e personalização para as equipes.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Automatize a atribuição de alertas com base na propriedade da integração e na propriedade do item de configuração (IC) para que os alertas sejam roteados para os membros da equipe apropriados responsáveis pelos sistemas integrados. Event forwarding  Encaminhe eventos de uma instância ServiceNow para outras instâncias em ambientes de não produção sem precisar mudar o ambiente de produção, acelerando o ciclo de vida de teste do processamento de eventos.
Gestão de serviços de campo	Recursos de otimização de programação  Use Otimização de programações para fazer as seguintes tarefas: • Programe atribuições complexas de vários territórios em que um agente pode ser responsável por vários territórios ao longo de um período de processamento em lote mais longo. • Atribua tarefas a agentes, independentemente de serem membros primários ou secundários de um ou vários territórios. • Otimize a programação de tarefas definindo a capacidade de seus agentes ou o tipo de trabalho. • Forneça operações intradiárias mais tranquilas e alocação de recursos eficiente quando um único agente precisar lidar com vários territórios no mesmo dia ou em turnos diferentes. • Use novos objetivos, como Maximizar atribuição a turnos anteriores, Minimizar horas de início da tarefa de prioridade mais alta e Minimizar violação de ANS ao criar uma política. • Use o processo de configuração aprimorado para programação em lote e intradiária, que fornece configurações comuns para ambos os tipos, mantendo configurações específicas quando necessário. Com este processo, você pode eliminar a duplicação e garantir uma configuração eficiente. • Melhore a precisão e a adesão da programação e reduza as mudanças de programação quando o intradiário estiver sendo executado por meio de duas novas propriedades do sistema. Recursos do espaço do expedidor  Use Espaço do expedidor para executar as seguintes tarefas: • Permita que os expedidores executem Otimização de programações ao longo do dia conforme as condições de programação mudam. • Crie equipes baseadas em associações de território. • Exiba a capacidade do seu prestador de serviço por território na exibição de calendário.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Exibir agentes no calendário por disponibilidade no território. • Crie eventos pessoais para os agentes Serviço de campo mostrarem quando estiverem indisponíveis por motivos que não sejam de ordem de serviço, como um compromisso ou uma chamada telefônica que eles programaram. • Altere a quantidade de tempo mostrada no calendário para intervalos de 15, 30, 45 ou 60 minutos. • Envie mensagens aos agentes para discutir tarefas de pedido de trabalho. • Faça atualizações em massa nos eventos do calendário para economizar tempo. • Obtenha uma ou mais peças de um depósito preferencial ou grupo de atribuição e transfira-as para o seu depósito pessoal para garantir a conclusão imediata das tarefas de ordem de serviço. Integração do mapa Beans.ai para estimativas de viagem  Use o Beans.ai, um novo provedor de mapas, para estimativas de tempo de viagem para Agendamento dinâmico, Otimização de rota, atribuição de tarefa manual e tempo estimado de chegada do agente. Recursos de planejamento de território  Use o Planejamento de território para executar as seguintes tarefas: • Crie equipes específicas de território para simplificar a gestão de territórios, o agendamento de tarefas e a alocação de recursos. • Vincule várias regiões a um território usando um recurso de geografia composto que simplifica a representação de áreas complexas e permite que você tenha mais flexibilidade de gerenciamento de dados. • Gerencie os territórios, intervalos de horas personalizados, tarefas e programações de agente para seus agentes internos e prestadores de serviços para que você possa alocar seus recursos com precisão. Mercado de serviço de campo  Permita que os expedidores de Serviço de campo publiquem tarefas em um mercado de prestador de serviço exclusivo, onde empresas prestadoras de serviço com trabalhadores qualificados podem oferecer estimativas de custo e sua disponibilidade. Seus expedidores podem interagir com prestadores de serviços qualificados e selecionar o prestador de serviço mais adequado para a tarefa. Now Assist for Field Service Management (FSM) 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Use Now Assist para FSM para resumir as tarefas de ordem de serviço. • Crie resumos da tarefa de ordem de serviço durante qualquer estado da tarefa de ordem de serviço para rastrear o andamento. • Crie resumos de fechamento de tarefa ao concluir tarefas no aplicativo móvel para fornecer anotações para referência futura. Agendamentos do início da semana  Habilite o sistema para iniciar a reserva de um compromisso no primeiro dia da semana ou em um dia diferente do domingo padrão. Função de iniciador de tarefa  Habilite os iniciadores de ordem de serviço para qualificar as ordens de serviço no estado de rascunho com a nova função de iniciador de tarefa. Usuários com uma função de iniciador de tarefa podem executar as seguintes ações em ordens de serviço ou tarefas que estão no estado de rascunho: • Aplicar um modelo de ordem de serviço • Adicionar ou modificar tarefas de ordem de serviço • Adicionar ou modificar requisitos de peça Experiência móvel aprimorada para reservar peças  Escolha se deseja reservar uma peça em um depósito pessoal ou obtê-la de outro depósito, dependendo da disponibilidade da peça ao atender ou fornecer solicitações de peças. Suporte a ativos lineares  Habilite o iniciador ou qualificador da ordem de serviço para executar as seguintes ações: • Exiba a geometria do ativo linear nos mapas do local de serviço e identifique o local de trabalho. • Exiba a geometria do ativo linear na interface do mapa e selecione os locais de início e término nos ativos lineares para que você possa criar um local de serviço. Permita que os agentes executem as seguintes ações ao trabalhar em tarefas de inspeção de ativo linear: • Revise os detalhes do local inicial e final de um ativo linear. • Localize o início e o local de término do ativo em uma interface de mapa. A data de início e o contexto de trabalho devem ser realçados no ativo linear.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Inspecione os diferentes segmentos de ativo linear que precisam ser trabalhados. • Crie uma tarefa de ordem de serviço com uma localização de ponto precisa no ativo linear ou segmento. Sugestões de peças com Inteligência preditiva 🔗 Aproveite as sugestões automáticas de peças necessárias para tarefas de ordem de serviço usando a solução Inteligência preditiva. Recursos do Workforce 🔗 Exiba as descrições de tarefa e ação das tarefas de ordem de serviço no painel lateral contextual. Estabeleça as horas de início e término padrão para novos eventos diretamente na guia Gestão de eventos.
Financial Services Card Operations	User experience enhancements in dispute agent workspace 🔗 O espaço aprimorado permite que os agentes de contestação revisem resumos detalhados das transações contestadas. A interface atualizada ajuda os agentes a compreender a progressão do caso e permite que eles atualizem formulários na mesma página sem navegar para seções diferentes. Além disso, ele capacita os agentes a realizar multitarefas com eficácia, abrindo detalhes de várias atividades em diferentes guias.
Financial Services Operations Integration with Visa	Criar um caso de contestação no sistema VROL 🔗 Execute o subfluxo Criar caso a partir de transação para gerar um caso de contestação no sistema Visa Resolve Online (VROL). Iniciar um caso de contestação a partir da consulta de transação (TI) ou de um caso existente 🔗 Execute o subfluxo Iniciar contestação a partir de transação ou caso para começar a criar um caso de contestação no sistema VROL, a partir de uma consulta de transação (TI) ou de um caso existente. Permitir que usuários do VROL enviem ou salvem questionários de contestação 🔗 Execute o subfluxo Enviar questionário de contestação para enviar ou salvar questionários de contestação para contestações específicas no sistema VROL.
Flow Designer	Suporte para anotações na exibição de diagramação 🔗 Adicione e edite anotações na exibição de diagramação. Filtragem de conteúdo para detalhes de execução de fluxo 🔗 Restrinja o acesso ao conteúdo confidencial nos detalhes de execução do fluxo com uma regra de filtragem de conteúdo. Create an action input from a step input 🔗

Aplicação ou recurso	Detalhes
	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. Exit Loop flow logic  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". FDIH Dashboard  Exiba os tempos médio e máximo de execução dos fluxos durante os últimos 14 dias. Use os dados de tendência para identificar os fluxos que estão sendo executados inesperadamente. Flow generation  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. Go back to flow logic  Retorne a uma etapa anterior no fluxo para repetir uma sequência de ações. 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. Salvar fluxos automaticamente ao editar  Flow Designer salva automaticamente os fluxos conforme você trabalha neles. Flow Designer não exibe mais um botão Salvar enquanto você edita um fluxo. Skip Iteration flow logic  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". Testar o suporte na exibição de diagramação  Adicionar e configurar a lógica de fluxo de teste na exibição de diagramação. Suporte para desfazer e refazer  Desfaça as mudanças feitas ao editar um fluxo. Refaça as mudanças que você desfez. Flow Designer rastreia somente as mudanças enquanto você está editando um fluxo. Preferência do usuário para exibição padrão do Flow Designer  Defina a exibição de diagrama de fluxo como a exibição padrão Flow Designer.
Controlador de IA generativa	Resumo recursivo para entradas grandes 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Os modelos de idioma grandes (LLMs) têm um número máximo de tokens por solicitação. O resumo recursivo divide as entradas grandes em partes menores, resume essas partes e as recombina para fazer a chamada original. Esse processo evita que um contexto importante seja perdido ao enviar solicitações ao LLM, o que pode resultar em respostas mais precisas com menos alucinações. Integre com modelos Aleph Alpha. ↗ Traga suas próprias credenciais de API e conecte o Luminous LLM da Aleph Alpha com o Now Platform.
Hardware Asset Management 10.0.0	Medir a maturidade da sua aplicação Hardware Asset Management por meio do Portal de sucesso ↗ Meça a maturidade e melhore o retorno de valor da aplicação Gestão de ativos de hardware na organização por meio da exibição do Portal de sucesso em Espaço para ativos de hardware. Você pode visualizar, identificar e relatar as capacidades ou recursos nos quais deve se concentrar para usar Gestão de ativos de hardware com eficiência. Entenda e analise seu custo total de propriedade de ativos ↗ Gerencie os recursos com eficiência, rastreando o Custo Total de Propriedade (CTP) dos ativos, em que o custo total inclui o custo de capital inicial e o custo de operação. Melhorou Gestão de ativos de hardware Método de licenciamento (HAM) para categorias de modelo personalizado ↗ Acesse recursos Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho associando sua categoria de modelo personalizado a uma categoria de modelo primário que está vinculada a uma categoria de recurso licenciável e aceita. O relatório de licença do ITAM mostra todas as categorias de modelo personalizado associadas às categorias de recursos licenciáveis e aceitas. Uma categoria de modelo personalizado que não está associada a uma categoria de modelo primário licenciável não pode acessar Gestão de ativos de hardware fluxos de trabalho e recursos. Exibir e rastrear os detalhes de garantia do ativo recebidos de Lenovo ↗ Gerencie seus ativos de hardware com base nas informações de garantia recebidas de Lenovo. Você pode exibir os detalhes das garantias associadas a um ativo de hardware diretamente no formulário de ativo. Você também pode exibir todas as garantias de um local central usando a exibição Operações de ativo do Espaço para ativos de hardware. Você também pode rastrear os ativos de hardware que estão se aproximando da data de vencimento da garantia e tomar as medidas necessárias. Obtenha visibilidade das fases do ciclo de vida de TRM dos produtos de hardware e gerencie produtos não aprovados ↗ Gerencie produtos de hardware em sua organização com eficiência usando os detalhes da fase do ciclo de vida de TRM. Com esses detalhes, você pode entender se algum produto de hardware usado

Aplicação ou recurso	Detalhes
	em sua organização não faz parte do TRM ou se não foi aprovado para uso. Gerencie os ativos operacionais da sua organização com a Instância de produto ↗ Gerencie um ativo ao longo de seus ciclos de vida na aplicação Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho, representando o ativo como uma instância de produto, que é um agrupamento lógico de classes de ativo operacional, item de configuração (IC) e item-base de instalação (IBI). Um identificador de instância de produto (PID) exclusivo vincula o ativo relacionado preexistente, IC e classes IBI. Na instância do produto, os campos de status das classes Ativo, IC e IBI são sincronizados.
Análise de logs de integridade	Escala Análise de logs de integridade para oferecer suporte ao aumento da ingestão de log ↗ Transmita dados de log para Análise de logs de integridade de forma escalonável e mais estável usando a infraestrutura ServiceNow avançada. A nova arquitetura aproveita a tecnologia de enfileiramento em IT Operations Management Serviços em Nuvem para autenticação e ingestão de log. O mecanismo de IA Análise de logs de integridade foi aprimorado para ser dimensionado dinamicamente em resposta ao aumento da ingestão de logs pela sua organização. Você pode alternar para a nova infraestrutura enviando uma solicitação de escala por meio do catálogo Now Support ou por meio do gerente de contas ServiceNow.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Case summarization using Now Assist ↗ Gere um resumo dos campos selecionados em um registro de caso para entender rapidamente o contexto do caso usando o resumo de caso no Workspace.
Serviço de envio de mensagens Hermes	Configuração de segurança aprimorada ↗ Gere certificados para conexões seguras com Serviço de envio de mensagens Hermes, revogue certificados e aplique ACLs a certificados usando o gerador de certificado Serviço de envio de mensagens Hermes. Gerenciar namespaces do tópico ↗ Crie, atualize e exclua namespaces de tópico no Hermes cluster Kafka usando Serviço de envio de mensagens Hermes. Gerenciar tópicos ↗ Crie, atualize e exclua tópicos no Hermes cluster Kafka usando Serviço de envio de mensagens Hermes. Tópicos de nova verificação ↗ Sincronize registros de tópico em sua instância com os tópicos que pertencem a você no Hermes cluster Kafka.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Acelerador de adoção de nuvem de ITOM	Configuração assistida do Cloud Services Catalog (CSC) Use a Configuração assistida do CSC para percorrer a configuração inicial do Catálogo de serviços em nuvem. O processo rastreia o que você concluiu, para que você possa parar e começar novamente de onde parou. Recursos do app CSC • Catálogos prontos para uso: use os vários catálogos prontos para uso para solicitações de serviço em nuvem e automação de serviços em nuvem. Além disso, você pode publicar seus próprios itens do catálogo para todos os provedores de nuvem compatíveis. Você também pode publicar itens do catálogo legados e personalizados do CPG na Central do funcionário: ◦ Catálogos prontos para uso da AWS ◦ Catálogos prontos para uso do Azure • Processo de solicitação de serviços em nuvem do CSC: use os processos e as páginas de solicitação para solicitar serviços em nuvem. • Gestão de pilhas: use a página de gestão Minhas pilhas para exibir e operar em pilhas. • Gestão de recursos: use a página de gestão Meus recursos para exibir e operar em recursos. • Integrações: use a integração de pipeline do Azure DevOps CI/CD ou a integração do Ansible. • Configuração de nuvem: use o Microsoft Azure ou AWS para sua configuração de nuvem.
Integridade do ITOM	Resolva os alertas com mais eficácia com as simplificações de alerta criadas pelo Now Assist usando a IA generativa Use simplificações de alerta em Espaço de operações de serviços e Lista expressa para ajudar na triagem e na investigação de alertas com mais eficiência, o que pode levar à redução do tempo de resolução. Economize tempo usando marcadores e definições de cluster de alerta pré-configuradas Comece mais rápido com o cluster de alertas em Gestão de eventos usando marcadores predefinidos mapeados de alertas e com base nas informações contidas nas origens de marcador. Você pode anexar um ou mais marcadores a uma definição de cluster de alerta. Crie sua própria definição ou selecione uma definição predefinida fornecida com a aplicação. Criar uma exibição de lista expressa predefinida para usuários e grupos de usuários Configure uma exibição Lista expressa para que os usuários tenham certeza de que eles se concentrarão em serviços, prioridades ou alertas específicos. Você pode definir os filtros, a

Aplicação ou recurso	Detalhes
	ordem das colunas e os atributos de filtro para esta exibição em Gestão de eventos e atribuí-los a usuários individuais ou grupos de usuários. Propriedades do sistema aprimoradas ↗ Monitore o comportamento do Agent Client Collector com propriedades do sistema de configuração de estrutura e cálculo de política aprimoradas, incluindo melhorias no agente Descoberta, seleção automática MID Server e registro em log de mensagens de erro. Arquivos de dados de configuração adicionados às verificações ↗ Forneça coleta de dados aprimorada no Agent Client Collector comunicando os dados da instância com o agente. Os arquivos de dados de configuração também são enviados para o MID Server associado do agente. Descobrir continuamente recursos em seus clusters do Kubernetes ↗ Descubra continuamente os recursos nos clusters Kubernetes implantados em ambientes locais e na nuvem quase em tempo real, sem a necessidade de inserir credenciais na sua instância ServiceNow. Você pode garantir que as mudanças nos recursos sejam imediatamente relatadas para a instância e atualizadas no Configuration Management Database (CMDB). Escala Análise de logs de integridade para oferecer suporte ao aumento da ingestão de log ↗ Transmita dados de log de maneira escalonável e mais estável usando a infraestrutura avançada ServiceNow. O mecanismo de IA Análise de logs de integridade foi aprimorado para ser dimensionado dinamicamente em resposta ao aumento da ingestão de logs pela sua organização.
Visibilidade do ITOM	Padrões de descoberta e mapeamento de serviços ↗ Atualize suas capacidades de descoberta por meio do seguinte Padrões de descoberta e mapeamento de serviços: • IBM WebSEAL TD ↗ • Azure conjunto de disponibilidade ↗ • Servidor e cluster NetApp ↗ • Gerar lista de materiais de software [SBOM] • Traga sua própria licença (BYOL) para AWS, Azure, GCP ↗ • Relatório do administrador de banco de dados (DBA) ↗ • Citrix Balanceador de carga NetScaler ↗ • Microsoft Serviços de integração do SQL Server (SSIS) ↗ • SQL Server Analysis Services (SSAS) ↗ • SAP Catálogo do banco de dados Sybase ASE ↗ Descubra aplicações e dispositivos não descobertos usando padrões por meio de uma estrutura atualizada semanalmente com

Aplicação ou recurso	Detalhes
	novo conteúdo para obter visibilidade de sua infraestrutura em crescimento e desenvolvimento. Discovery CLI commands ↗ Use uma interface centralizada e comandos do sistema de base para executar Descoberta. Executando padrões de descoberta com Agent Client Collector ↗ Execute a descoberta horizontal e de cima para baixo usando Agent Client Collector em vez de MID Server para acessar ICs na rede do cliente. Local de rede e afinidade MID de cima para baixo Descoberta ↗ Use a afinidade MID para identificar o MID Server apropriado para criar serviços de aplicações para sua rede. Quick start tests for Service Mapping ↗ Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Mapeamento de serviços funciona conforme o esperado. Se você personalizou Mapeamento de serviços, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.
ITSM Mobile Agent	Enable Override do not disturb to receive critical alerts ↗ Use ITSM Mobile Agent para habilitar e configurar a lista de alertas críticos que você deseja receber quando seu dispositivo móvel estiver no modo Não perturbe.
Painel de sucesso do ITSM	Create an operational success dashboard ↗ Acesse monitoramento, análise e tomada de decisão em tempo real por meio de Painel de sucesso do ITSM para aprimorar a eficiência e a eficácia de seus processos de ITSM. ITSM Success Dashboard indicators KPI definitions and formulas ↗ Analise as métricas de KPI de Now Assist para Gestão de serviços de TI no Success Dashboard e tome medidas para melhorar o desempenho da implementação do ITSM.
Gestão de incidentes	Função do usuário para acesso de leitura e gravação a tarefas de incidente ↗ Forneça mais privilégios de operação de leitura e gravação em um registro de tarefa de incidente para um agente com a função sn_incident_task_assigned_user. Você deve instalar e ativar o plug-in ITSM Roles (com.snc.itsm.roles) para usar as ACLs do sistema de base relacionadas a esta função.
Gerente de processos industriais	Modificar o primário de uma entidade de modelo de equipamento ↗ Atualize o primário em um ou mais registros de entidade de modelo de equipamento depois de criar uma entidade de modelo de equipamento. Funções INCRÍVEIS adicionais para acessar e editar registros de mapeamento de sub-rede de OT ↗

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Controle quais usuários têm acesso e podem editar registros de mapeamento de sub-rede de OT atribuindo as funções de Leitor incrível (sn_ot_amazing_read), Gravador incrível (sn_ot_amazing_write) e Administrador incrível (sn_ot_amazing_admin). Atribui automaticamente todos os módulos de controle de OT a entidades do modelo de equipamento com base na propriedade do sistema Owns::Owned by (sn_otsm.subnet_mapping.auto_assign_ot_control_modules)  Habilite atribuições automáticas de módulos de controle de OT para entidades de modelo de equipamento com base no relacionamento possui::propriedade que o módulo de controle de OT tem com um dispositivo de sistema de controle de OT (ou classe estendida). Modelo de segurança de critérios do usuário  Crie e atribua critérios do usuário para controlar a exibição e editar o acesso do usuário aos seus locais e entidades do modelo de equipamento com o novo modelo de segurança Critérios do usuário. Se você quiser migrar da configuração do usuário do site para o modelo de segurança Critérios do usuário, o script ISAEntitySiteUser foi atualizado para consultar a tabela Critérios do usuário ISA e chama a API Critérios do usuário para todas as APIs públicas existentes. i Nota: Se a versão da aplicação do Modelo de equipamento ISA for anterior a 1.0.12, você ainda poderá usar a configuração de usuário do site disponível para o Modelo de equipamento ISA.
Hub de integração	Aprimoramentos do Stream Connect para Apache Kafka  • Use a Replicação de mensagem do Stream Connect para replicar dados entre o ambiente local Apache Kafka e ServiceNow. Com a Replicação de mensagens do Stream Connect, você não precisa mais de um replicador de terceiros e pode gerenciar replicações de mensagens da sua instância ServiceNow. • Use a Replicação de mensagem do Stream Connect para habilitar um MID Server para criar os certificados de acesso necessários para se conectar ao Serviço de envio de mensagens Hermes. O MID Server pode gerar automaticamente os certificados necessários, portanto, você não precisa configurá-los manualmente. • Envie mensagens com uma etapa do Produtor do Kafka  atualizada. Selecione um tópico em uma lista suspensa e configure valores para o cabeçalho da mensagem. OAuth 2.0 credentials 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Conecte-se a um servidor de autorização OAuth de terceiros no local que resida atrás de um firewall por meio de um MID Server que envia a solicitação de um token OAuth em nome da sua instância ServiceNow. Você pode usar esta funcionalidade ao criar um registro de aplicação para um provedor OAuth de terceiros e, no formulário, definir o Tipo de concessão como Credenciais do cliente. Maior segurança na assinatura de código com inspeção de chamador em várias camadas O recurso de assinatura de código foi aprimorado com a inspeção de registros de chamador em várias camadas. Várias camadas podem chamar umas às outras antes que um registro ou entidade possa atualizar a tabela da fila do ECC. Agora, cada camada deve ter um certificado válido e ser validada antes que o MID Server acesse o registro ou a entidade. A plataforma ServiceNow fornece uma propriedade que permite inspecionar três camadas do solicitante por padrão.
Inteligência para CSM	Inteligência para tarefas do Atendimento ao cliente - Classificador de documento  Classifique rapidamente os documentos recebidos como o tipo de documento apropriado usando o recurso Classificador de documento.
Journey Designer	Manage Journey designer task updates in bulk  Atualize tarefas semelhantes em jornadas semelhantes em uma única ação. As tarefas devem ser do mesmo tipo e em jornadas do mesmo tipo. Eos tipos de tarefa atuais disponíveis para atualizações em massa são: • Enviar item do catálogo [submit_catalog_item] • Enviar guia de pedido [submit_order_guide] • Marcar quando concluir [mark_when_complete] • Aprovação [sysapproval.approver]
Localization Framework	Novo modelo de hub-spoke para solicitações de tradução Configure sua instância de hub com o plug-in Localization Framework Hub e suas instâncias de spoke com o plug-in Localization Framework Spoke para que as solicitações de tradução recebidas sejam enviadas para um recurso centralizado. Os executantes de tradução podem concluir traduções na instância do hub e essas traduções também são aplicadas às instâncias do spoke, simplificando os fluxos de trabalho de tradução. Para obter mais informações, consulte Localization Framework Hub and Spoke architecture . Criar traduções para aplicações com escopo As traduções não são mais padronizadas para o escopo global e podem ser usadas em aplicações com escopo para personalizar a experiência do usuário. Mover texto traduzido entre instâncias com conjuntos de atualizações

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Com o suporte para traduções com escopo, o conteúdo traduzido agora pode ser movido entre instâncias com conjuntos de atualizações. Para obter mais informações, consulte Localization Framework Properties: Update Set Strategies .
MID Server	Suporte do MID Server em contêiner para OpenShift Use o OpenShift no Linux para MID Server em contêiner. A receita do docker do Linux correspondente foi atualizada. O MID Server em contêiner pode ser executado sem raiz usando recursos de escalonamento automático existentes com armazenamento persistente.
Manager Hub	Know your team's skills • Exiba os membros da equipe com fortes habilidades e aqueles que precisam de atenção. • Obtenha uma visão geral das diferentes habilidades que os membros da sua equipe possuem e o número de pessoas com cada habilidade, além das habilidades por membro da equipe. • Ajude seus funcionários a usar diferentes ferramentas fornecidas pelo Employee Growth and Development, como aprendizado, planos de crescimento e mentoria para desenvolver novas habilidades ou preencher lacunas de habilidades existentes.
Mobile Platform	Substituindo alertas críticos Envie alertas críticos aos usuários, mesmo que eles configurem o dispositivo móvel para uma configuração de modo Não perturbe ou Silencioso. Pop-ups dinâmicos Exibir pop-ups configuráveis com base em condições em tempo real. Esses pop-ups podem até ser exibidos na fase de login. Por exemplo, exiba um pop-up para o usuário informando que ele aceitou uma nova tarefa com cerca de três horas de trabalho, mas seu turno de trabalho deve terminar em uma hora. Securing your ServiceNow® mobile instance with Zero Trust Access Limite o acesso do usuário final à sua instância ServiceNow aceitando o Acesso de confiança zero, que ajusta as funções e as permissões do usuário de acordo com as políticas de segurança definidas pelo administrador com base em fatores como endereço IP, local e atributos do provedor de identidade. Suporte de tela de mapa personalizado para pontos de entrada adicionais a serem iniciados Orientação interna Inicie telas de mapa personalizadas a partir de uma página da web integrada móvel ou de uma notificação por push. Geração de Anotações de Resolução Móvel

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Use Now Assist no dispositivo móvel para gerar uma anotação de fechamento que resuma a tarefa de ordem de serviço associada usando as informações fornecidas no registro da tarefa. Mobile SDK disponível na ServiceNow Store ↗ Use o kit de desenvolvimento de software (SDK) ServiceNow para permitir que os usuários desenvolvam aplicativos móveis iOS e Android nativos usando um ambiente de desenvolvimento integrado e dê aos seus aplicativos para celular acesso a dados ServiceNow e fluxos de trabalho existentes. Mobile App Builder ↗ Use as seguintes melhorias adicionadas a Construtor de apps para celular: • Suporte para todos os recursos Mobile Platform Washington DC. • Integração com Mobile Publishing para que os administradores possam ver seus apps com identidade visual personalizada na IU MAB. • Uma categoria de gestão de notificação por push foi adicionada para mostrar quais notificações são usadas para cada aplicativo para celular. • Preenchimento automático de campos de tabela em registros descendentes para simplificar a configuração apropriada. Experiência do usuário de visualização de dados ↗ Use a experiência do usuário de visualização de dados atualizada, que inclui os seguintes novos recursos: • Experiência de configuração unificada para IU da Web e plataformas móveis em um local centralizado. • Visualizações aprimoradas para gráficos e a introdução de uma visualização de gráfico de pizza. • Compatibilidade com muitas fontes de dados, incluindo indicadores ServiceNow[®] Análise da experiência do usuário, ServiceNow[®] Análise de logs de integridade, ServiceNow[®] Performance Analytics e fontes de dados personalizadas. • Capacidade de aplicar opções de tema, incluindo o tema escuro, usando variáveis para personalizar a aparência dos painéis móveis. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade encontrada nessas notas de versão. Árabe adicionado ao suporte de idiomas da direita para a esquerda ↗ A exibição de idiomas da direita para a esquerda é compatível com aplicativos para celular ServiceNow. O árabe, além do hebreu, são idiomas compatíveis com a escrita da direita para a esquerda. Os textos e os componentes visuais são alinhados da direita para

Aplicação ou recurso	Detalhes
	a esquerda para refletir o alinhamento da esquerda para a direita mais comum. Suporte off-line em Now Mobile apps e apps personalizadas  Configure o suporte off-line para todos os aplicativos, incluindo ServiceNow Mobile Agent, Now Mobilee aplicativos personalizados que você cria usando Mobile Publishing. Now Assist no Virtual Agent para celular  Use Now Assist no Native Mobile Virtual Agent para fornecer respostas mais diretas, relevantes e de conversa a perguntas usando a IA generativa.
Consulta em idioma natural	NLQ na pesquisa global Com a versão [Washington DC, Natural Language Query pode ser integrado à pesquisa global para pesquisas no idioma inglês. Para aproveitar este recurso, a pesquisa global deve ser configurada para usar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa, com NLQ Resultados do Genius. Fallback do Now LLM NLQ tem um fallback Now LLM incluído em todos os locais onde NLQ pode ser usado. O Now LLM é um método secundário de interpretação de consultas, usado quando o método inicial baseado em regras falha. Este aprimoramento ajuda a melhorar a taxa de sucesso da consulta NLQ. O inglês é o único idioma compatível com o recurso de fallback. Origem de saída nos logs de NLQ Os logs de NLQ contêm o campo Origem de saída para indicar como os resultados foram gerados. Para obter mais informações, consulte View NLQ logs .
Next Experience	Atalhos do teclado  Use novos atalhos do teclado para reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade a seguir. O gráfico "Nenhum registro a exibir" pode ser suprimido  Uma nova propriedade do sistema chamada <code>glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image</code> permite que o administrador suprima o gráfico que é exibido quando nenhum registro é encontrado. Este recurso se aplica somente a IU principal. Conteúdo de Novidades adicionado ao Help Center  O Help Center agora inclui duas guias: Obter ajuda e O que há de novo. A guia O que há de novo exibe os recursos que foram adicionados ou atualizados desde a última versão. O ícone Help Center exibe um ponto azul quando o conteúdo de novidades está disponível.

Aplicação ou recurso	Detalhes									
Next Experience Components	Componentes									
	<table><tr><th>Componente</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>Seletor de cor</td><td>Uma biblioteca de cores que pode ser usada para pesquisar, selecionar e salvar cores. Os valores de códigos hexadecimais, RGB e HSL são aceitos, e cores personalizadas podem ser usadas.</td></tr><tr><td>Itens relacionados</td><td>Informações relacionadas a um registro de caso exibidas com cartões no painel lateral e categorizadas em um acordeão expansível. Opcionalmente, o usuário pode exibir os dados como uma lista completa com recursos de classificação e filtragem.</td></tr></table>	Componente	Descrição	Seletor de cor	Uma biblioteca de cores que pode ser usada para pesquisar, selecionar e salvar cores. Os valores de códigos hexadecimais, RGB e HSL são aceitos, e cores personalizadas podem ser usadas.	Itens relacionados	Informações relacionadas a um registro de caso exibidas com cartões no painel lateral e categorizadas em um acordeão expansível. Opcionalmente, o usuário pode exibir os dados como uma lista completa com recursos de classificação e filtragem.			
	Componente	Descrição								
	Seletor de cor	Uma biblioteca de cores que pode ser usada para pesquisar, selecionar e salvar cores. Os valores de códigos hexadecimais, RGB e HSL são aceitos, e cores personalizadas podem ser usadas.								
	Itens relacionados	Informações relacionadas a um registro de caso exibidas com cartões no painel lateral e categorizadas em um acordeão expansível. Opcionalmente, o usuário pode exibir os dados como uma lista completa com recursos de classificação e filtragem.								
Modelos de página										
<table><tr><th>Modelo</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>Confirmar e publicar modal</td><td>Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento publiquem artigos no Base de conhecimento.</td></tr><tr><td>Página de registro vertical</td><td>Modelo de página usado para gerenciar listas relacionadas e páginas de IU em uma página de registro em grupos. Este modelo de página contém valores predefinidos que fazem a página funcionar sem exigir configuração complexa.</td></tr><tr><td>Descontinuar modal de confirmação</td><td>Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento desativem artigos obsoletos da base de conhecimento e selecionem artigos de substituição.</td></tr><tr><td>Lista padrão</td><td>Modelo de página criado com um pacote de lista de registros e um menu de lista contidos em um componente de painéis redimensionáveis, todos com valores de configuração predefinidos. Os usuários podem exportar registros em diferentes formatos e compartilhar listas personalizadas com outros usuários. O controlador de lista usado neste modelo de página contém propriedades configuráveis.</td></tr></table>	Modelo	Descrição	Confirmar e publicar modal	Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento publiquem artigos no Base de conhecimento.	Página de registro vertical	Modelo de página usado para gerenciar listas relacionadas e páginas de IU em uma página de registro em grupos. Este modelo de página contém valores predefinidos que fazem a página funcionar sem exigir configuração complexa.	Descontinuar modal de confirmação	Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento desativem artigos obsoletos da base de conhecimento e selecionem artigos de substituição.	Lista padrão	Modelo de página criado com um pacote de lista de registros e um menu de lista contidos em um componente de painéis redimensionáveis, todos com valores de configuração predefinidos. Os usuários podem exportar registros em diferentes formatos e compartilhar listas personalizadas com outros usuários. O controlador de lista usado neste modelo de página contém propriedades configuráveis.
Modelo	Descrição									
Confirmar e publicar modal	Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento publiquem artigos no Base de conhecimento.									
Página de registro vertical	Modelo de página usado para gerenciar listas relacionadas e páginas de IU em uma página de registro em grupos. Este modelo de página contém valores predefinidos que fazem a página funcionar sem exigir configuração complexa.									
Descontinuar modal de confirmação	Modal usado como modelo de página que permite que os usuários Gestão de conhecimento desativem artigos obsoletos da base de conhecimento e selecionem artigos de substituição.									
Lista padrão	Modelo de página criado com um pacote de lista de registros e um menu de lista contidos em um componente de painéis redimensionáveis, todos com valores de configuração predefinidos. Os usuários podem exportar registros em diferentes formatos e compartilhar listas personalizadas com outros usuários. O controlador de lista usado neste modelo de página contém propriedades configuráveis.									
Pacotes										
<table><tr><th>Pacote</th><th>Descrição</th></tr><tr><td>Lista de registros</td><td>O pacote da lista de registros é uma combinação de componentes que incluem um cabeçalho de lista, corpo de lista e componente de paginação.</td></tr></table>	Pacote	Descrição	Lista de registros	O pacote da lista de registros é uma combinação de componentes que incluem um cabeçalho de lista, corpo de lista e componente de paginação.						
Pacote	Descrição									
Lista de registros	O pacote da lista de registros é uma combinação de componentes que incluem um cabeçalho de lista, corpo de lista e componente de paginação.									

Aplicação ou recurso	Detalhes	
	Pacote	Descrição
		Esta nova iteração do componente da lista inclui valores de configuração predefinidos e um controlador de lista.
Notificações	Suporte para fluxo de credencial do cliente na conta SMTP 🔗 Configure contas SMTP para e-mail de saída na instância ServiceNow usando o fluxo de credencial do cliente. Gestão de devoluções de e-mail 🔗 Vincule ações ao conteúdo dinamicamente na criação de conteúdo acionável de notificações do provedor usando parâmetros de evento com as ações estáticas existentes.	
Now Assist	Restringir habilidades do Now Assist por função do usuário no produto 🔗 Especifique as funções que se aplicam aos usuários que podem acessar Now Assist habilidades no produto, como em formulários e espaços. Usuários sem a função especificada não podem usar a habilidade. Este recurso de segurança corresponde à implementação de habilidades no painel Now Assist. Adicionar condições à disponibilidade de habilidade 🔗 Defina quando as habilidades Now Assist estão disponíveis, no produto e no painel Now Assist. As condições podem ser baseadas em qualquer campo e valor, como Local ou quem abriu o caso, para ajudar na conformidade com quaisquer restrições de IA generativa. Assign the data steward role 🔗 Selecione um usuário dedicado para determinar as preferências de compartilhamento de dados para sua instância. Using ITSM Virtual Agent pre-built LLM topics 🔗 Conclua as tarefas comuns relacionadas a TI, como verificar o status do tíquete de TI e as aprovações pendentes usando os tópicos de modelos de linguagem grandes (LLM) baseados em Virtual Agent.	
Plug-in do Now Assist para criadores	Visualizar e recriar um contorno de fluxo com o Now Assist 🔗 Veja uma visualização do contorno do fluxo que Now Assist cria a partir das instruções do texto. Atualize as instruções de texto para recriar o contorno do fluxo. Criar um contorno de playbook com o Now Assist A partir da versão 25.2, ative a habilidade de geração de playbook para criar um playbook com atividades de espaço reservado a partir de instruções de texto.	

Aplicação ou recurso	Detalhes
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	Adicionar condições à disponibilidade de habilidade  Determine quando as habilidades do caso e o resumo das anotações de resolução estão disponíveis adicionando condições aos campos no registro do caso. Restringir a disponibilidade de habilidade por função do usuário  Especifique as funções que podem acessar as habilidades de resumo de caso e anotações de resolução.
Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)	Gerar anotações de resolução  • Gere e atualize as anotações de resolução de caso por meio da IA generativa. As anotações de resolução fornecem um resumo das etapas que foram realizadas para resolver o caso. • Exija que seus agentes escrevam um mínimo de 200 palavras no caso para que a IA generativa gere as anotações de resolução automaticamente. Resumir o histórico do bate-papo  Preencha previamente as informações nos campos Descrição resumida e Descrição por meio da IA generativa quando o agente criar um caso durante uma interação de bate-papo. [store-future: BEGIN review]Rascunhos de conhecimento  [End] [store-future: BEGIN review]Crie rascunhos de artigos de conhecimento baseados nas descrições de registro de caso. Gerar conteúdo de artigo com IA generativa permite que seu agente escreva com mais eficiência ao lidar com as preocupações do usuário.[End] Summarize actions while transferring an HR case  Transfira um caso de RH para outro agente ou grupo de atribuição resumindo as ações até a entrega. Por exemplo, seu agente pode transferir o caso para outro agente se o caso for atribuído incorretamente ou precisar de solução de problemas por outro agente ou grupo de atribuição. Submit an HR request with Gen AI Virtual Agent  Permita que seus solicitantes tenham uma experiência de conversa simplificada baseada em IA generativa enquanto eles enviam uma solicitação de item do catálogo em Virtual Agent. Ao oferecer essa experiência de IA generativa, sua organização pode aumentar o autoatendimento e reduzir seus custos operacionais.
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	Investigue e resolva alertas com mais eficiência usando simplificações de alerta no Espaço de operações de serviços Veja descrições concisas de alertas e avaliações técnicas detalhadas criadas por Now Assist usando a IA generativa em Espaço de operações de serviços. A análise abrangente de alertas em simplificações de alertas oferece informações sobreque podem

Aplicação ou recurso	Detalhes
	ajudá-lo a fazer a triagem, investigar e resolver alertas com mais eficiência. Usar simplificações de alerta na Lista expressa Exibir simplificações de alerta criadas por Now Assist em Lista expressa.
Programação de plantão	Configure preferences for a user group  Selecione um dia de início da semana preferencial para um grupo, usando o campo Primeiro dia da semana. Anteriormente, essa configuração estava disponível somente em todo o sistema. Enable users to subscribe to the On-Call calendar  Use as credenciais de SSO para fazer login e assinar um calendário de plantão e ser notificado sobre a próxima rotação de plantão. Track the progress of an escalation  Use o ícone de ⓘ na página de acompanhamento de escalação em tempo real para exibir quem delegou a escalação.
Operational Resilience	Roles installed with Operational Resilience  Para rastrear a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva da continuidade das operações, use o novo conjunto de funções criado para os usuários profissionais Business Continuity Management (BCM). Para rastrear a resiliência do serviço de negócios de ponta a ponta da perspectiva da continuidade das operações, use o novo conjunto de funções criado para os usuários profissionais Integrated Risk Management (IRM). Exiba relatórios de acordo com a persona com diferentes funções. Relatórios separados são exibidos para os usuários GCN Professional e IRM Professional na página inicial da aplicação Operational Resilience. Fetching dependencies from the CMDB and BIA  Preencha automaticamente os mapeamentos de dependência para os serviços de negócios com base nos relacionamentos de dados de origem no CMDB e na AIN.
Operational Technology Incident Management v2	Edit the related devices and equipment model entities in an incident record  Adicione ou remova vários dispositivos de OT e entidades do modelo de equipamento em um registro de incidente de OT nas listas relacionadas Dispositivos de OT afetados e Entidades do modelo de equipamento afetadas, respectivamente. Criar uma regra de atribuição para registros de incidentes de OT  Crie regras de atribuição para Gestão de incidentes para tecnologia operacional v2 para atribuir automaticamente um incidente de OT ao grupo ou usuário correto, conforme definido na regra de atribuição. Compose an email from an OT incident record 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Componha um e-mail diretamente de um registro de incidente de OT selecionando o botão Compor e-mail que está disponível no registro. O campo de assunto é preenchido automaticamente com o número do incidente e a descrição resumida no registro.
Gestão de conhecimento para tecnologia operacional	Create an OT knowledge base Crie uma base de conhecimento de OT para fornecer uma plataforma de autoatendimento para que os usuários de conhecimento de OT armazenem, compartilhem e gerenciem conteúdo que é sobre incidentes de OT. Create a knowledge article from an OT incident record Crie um artigo de conhecimento diretamente de um registro de incidente de OT para salvar as informações sobre um incidente de OT e sua resolução. Create a knowledge article in Industrial Workspace Crie um artigo de conhecimento no Industrial Espaço para ajudar a apontar o conteúdo de um artigo para as necessidades e soluções que não estão diretamente relacionadas a um incidente de OT. Report a knowledge gap from an OT incident record Relate uma lacuna de conhecimento de um incidente de OT se você não conseguir encontrar os artigos de conhecimento relevantes sobre o incidente. Approve requests to publish or retire a knowledge article Aprove solicitações para publicar ou desativar um artigo de conhecimento, como gerente de conhecimento, para manter a base de conhecimento atualizada. Atribuir tarefas de feedback relacionadas a uma lacuna de conhecimento Atribua tarefas de feedback, como gerente de conhecimento, para ajudar a garantir que a tarefa de feedback seja abordada e o artigo de conhecimento relacionado seja atualizado. Find information in the related knowledge articles for an OT incident Exiba os artigos de conhecimento contextual para ajudá-lo a encontrar informações sobre o incidente no qual você está trabalhando e quaisquer resoluções anteriores que possam ser aplicáveis.
Operational Technology Manager	Guia da página principal de Dispositivos de OT Rastreie seus dados de dispositivo de OT com filtragem de vários locais e unidades de negócios usando a guia da página principal Dispositivos de OT que foi adicionada a Industrial Espaço.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Esta guia da página principal agora é executada em Performance Analytics. Implementação de filtragem de vários locais e unidades de negócios na nova guia da página principal Dispositivos de OT Filtrar os dados mostrados que são baseados em unidades de negócios e locais específicos usando a unidade de negócios e os filtros de local na página principal Dispositivos de OT. Atualizar conjunto de regras em massa para reatribuir recurso de TI a OT Converta automaticamente o hardware de TI em dispositivos de OT usando o conjunto de regras de atualização em massa para reatribuir o recurso de TI para OT.
Operational Technology Vulnerability Response	Guia da página principal de vulnerabilidades de OT Rastreie seus dados de vulnerabilidade de OT com filtragem de vários locais e unidades de negócios usando a guia da página principal Vulnerabilidades de OT no Industrial Espaço. Esta guia da página principal agora é executada em Performance Analytics. Implementar filtragem de vários sites e unidades de negócios na página inicial de vulnerabilidades de OT Filtre os dados com base nas unidades de negócios e sites específicos usando os filtros de unidade de negócios e site na guia da página principal Vulnerabilidades de OT. Painel do Operational Technology Vulnerability Response (PA) Rastreie o volume, o desempenho e o andamento dos itens vulneráveis (IVs) de OT, desde a análise e detecção iniciais até a contenção ou correção de um IV usando o painel Operational Technology Vulnerability Response (PA).
Gestão de oportunidades	Análise de necessidades de oportunidade Responda a questionários que orientam você em uma série de perguntas que fornecem recomendações de produtos para um cliente. Criação de oportunidade Crie cabeçalhos e linhas de oportunidade para produtos recomendados. Quadros Kanban Monitore o status das oportunidades usando uma exibição Kanban que mostra as oportunidades planejadas, em andamento ou concluídas. Gerando cotações de oportunidades Converta oportunidades em cotações de vendas se você estiver usando a aplicação ServiceNow Gestão de orçamentos.
Gestão de pedidos	Exibição da linha do tempo do pedido

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Exiba linhas do tempo do gráfico de Gantt que descrevem o status dos pedidos de domínio e das tarefas de pedido, mostrando as dependências entre as tarefas de pedido e identificando as tarefas que estão em risco. Navegação do catálogo de produtos e configurador de produtos  Explore o catálogo de produtos por SKU ou código de produto para encontrar ofertas de produtos rapidamente. Os agentes também podem usar o configurador de produto, uma interface simplificada para configurar pedidos personalizados com preços.
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Exibição da linha do tempo do pedido  Exiba linhas do tempo do gráfico de Gantt exibindo o status do pedido de pedidos de domínio e tarefas de pedido, mostrando dependências entre tarefas de pedido e identificando tarefas que estão em risco. Navegação do catálogo de produtos e configurador de produtos  Explore o catálogo de produtos por SKU ou código de produto para encontrar ofertas de produtos. Os agentes também podem usar o configurador de produto, uma interface simplificada para configurar pedidos personalizados com preços. Mudar versões de especificação do produto Atualize as especificações do produto quando as especificações forem alteradas ou atualizadas. Esses recursos permitem que os administradores de produto atualizem os registros de inventário do produto quando houver mudanças nas especificações do produto. Atualizar custos e margens de oferta de produto usando livros de custos Exiba e atualize o custo unitário, a margem e os percentuais de margem para cada oferta de produto em um pedido. Este recurso fornece aos agentes informações de custo e margem para ajudar a negociar preços com os clientes.
Redefinição de senha	Experimente as configurações de expiração aprimoradas do Soft PIN  Ofereça aos seus usuários a experiência da inscrição de Soft PIN protegida. Ao se inscrever para a verificação do Soft PIN, eles podem exibir o número de dias em que o Soft PIN expira. Ao redefinir o Soft PIN, os usuários exibem as regras com as quais o Soft PIN deve estar em conformidade. Além disso, os usuários recebem e-mail e ServiceNow® Virtual Agent notificações quando suas senhas estão prestes a expirar. Como administrador Redefinição de senha, você pode definir as configurações de expiração do Soft PIN, como definir o número de dias em que as senhas expiram, a frequência de envio de e-mails de lembrete de expiração da senha e políticas de histórico no Soft PIN.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Essas configurações são habilitadas por padrão, mesmo se você tiver atualizado Redefinição de senha da versão anterior. Exibir a pontuação de segurança dos seus Redefinição de senha processos Exiba a pontuação de segurança dos seus processos Redefinição de senha. Com base na pontuação, você recebe notificações de possíveis melhorias de configuração nos processos. Ao criar o processo Redefinição de senha, exiba as pontuações de segurança do processo. Se você observar algum desvio entre as pontuações máximas atingíveis e atuais, receberá um e-mail com uma lista acionável de recomendações para melhorar a configuração. Você recebe mensagens informativas indicando se a configuração do processo é ideal. Avalie as configurações das etapas de identificação e verificação. Se suas configurações forem menos seguras, obtenha sugestões acionáveis em termos de processo sobre como melhorar a força. i Nota: Iniciando Washington DC, o Autoatendimento ou a Experiência do Password Reset da Central de serviços é restrito para usuários de security_admin. Somente um usuário com a função security_admin pode definir a senha de outro usuário security_admin usando o registro sys_user para aprimorar ainda mais a segurança.
Experiência da Análise da plataforma	Migração do painel para a experiência da Análise da plataforma Migre todos os seus painéis para novas experiências ou um subconjunto de painéis para a experiência Platform Analytics. Esta migração inclui outros IU principal artefatos de análise, como relatórios e Performance Analytics widgets. Análise da plataforma na navegação unificada Em vez de acessar Platform Analytics somente em um espaço, acesse-o como funcionalidade normal por meio do módulo Navegação unificada Platform Analytics. A visibilidade do item de menu depende das funções atribuídas ao usuário. Este recurso terá efeito somente se você migrar todos os seus painéis para a experiência Platform Analytics. Proactive analytics insights on dashboards Melhore sua tomada de decisão com informações automatizadas e alertas preditivos entregues no contexto por meio de cartões de painel, o que facilita a tomada de ações informadas e oportunas. Os eventos históricos e previstos são mostrados. Gatilhos de fluxo de trabalho de análise proativa Em Flow Designer, crie fluxos de trabalho automatizados que são acionados por eventos de análise proativa.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Visualização Pareto ↗ Mostrar um gráfico de barras com colunas em ordem decrescente encimadas por uma linha mostrando a contribuição percentual cumulativa de cada coluna. Use esta visualização para analisar a frequência de problemas ou resultados em um processo e mostrar os mais importantes.
Playbooks no Workflow Studio	Workflow Studio ↗ Crie e gerencie playbooks, fluxos, subfluxos, ações e decisões a partir de um ponto de acesso compartilhado. Reiniciar ↗ Reinicie todo o playbook ou reinicie a partir de uma atividade ou fase específica. Função para cancelar um processo ↗ Os administradores podem conceder aos usuários uma nova função que permite cancelar a execução de playbooks sem a função pd_admin ou acesso de gravação ao registro primário. Executar atividade como um usuário específico ↗ Use o Flow Designer Propriedade Executar como ↗ para determinar a função que executa uma atividade. Entradas dinâmicas ↗ Use entradas dinâmicas para retornar variáveis em suas atividades para casos de uso, como o envio de uma solicitação de catálogo. Ativos de automação ↗ Para atividades somente de automação, adicione um subfluxo, fluxo ou ação diretamente à sua atividade em vez de criar uma definição de atividade. Aprimoramento de exibições de formulário ↗ Exibir e modificar exibições de formulário com Form Builder em uma nova guia Workflow Studio. A partir da versão 25.2, forneça instruções de texto para criar um playbook com atividades de espaço reservado. Versão 24.2 do Vancouver Consulte os recursos do 24.2 no Vancouver Playbooks notas de versão ↗ : • Atividades de decisão ↗ • Arquivar processos ↗ • Seletor de campo
Policy and Compliance Management	Autoria de política usando Google Drive ↗ Monitore e revise as políticas da sua organização em intervalos regulares para manter sua relevância e conformidade. Usando Google Drive, os proprietários, revisores e aprovadores de sua política podem criar, modificar e manter diferentes versões de um texto de política e, assim, manter seu histórico. Esses usuários

Aplicação ou recurso	Detalhes
	também podem colaborar nos processos de rascunho e revisão da política. O texto da política é atualizado automaticamente. O texto pode ser copiado de um documento para o campo Texto da política em HTML e, em seguida, pode ser convertido para um formato PDF posteriormente. Set up dynamic approval configuration on a policy record  Defina a configuração de aprovação dinâmica em um registro de política. Defina os níveis de aprovações para condições dinâmicas, como tipo de política, estado e proprietário no registro de configuração de aprovação. Crie uma regra de aprovação para cada nível de aprovação selecionando um tipo de aprovador, uma tabela de origem e uma condição de filtro. Você também pode definir a configuração de aprovação dinâmica em uma política que tenha o limite de segurança habilitado.
Planejamento de portfólios	Financial planning for Projects and Demands  • Widgets personalizáveis para exibir os detalhes financeiros, como orçamento alocado, custos totais mais recentes (EAC), variação (a diferença entre o orçamento e EAC) e um detalhamento dos custos planejados e reais até a data por tipo de custo. • Exporte informações de comparação de custos ou de linha de base como formatos Excel ou CSV. Use esses arquivos para compartilhar o desempenho financeiro de seus projetos ou demandas com as partes interessadas relevantes do negócio, mesmo que elas não tenham acesso à sua instância ServiceNow. • Crie linhas de despesas  para capturar custos não planejados para atender aos seus requisitos de trabalho sem associá-los a custos planejados previstos. • Exclua planos de custo com escopo removido usando o ícone de menu de contexto de linha (ícone de menu de contexto de ) para gerenciar suas finanças com eficiência. • Experiência aprimorada para salvar as preferências do usuário para reter as personalizações feitas para exibir ou ocultar colunas, exibição de escopo de tempo e assim por diante. Exporte dados de itens do plano de portfólio da exibição de lista da priorização  Exporte dados dos itens do plano de portfólio da exibição de lista da guia Priorização para um arquivo Excel ou CSV Microsoft para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio. Se os filtros forem aplicados na exibição, os dados filtrados serão exportados. Aprimoramentos de priorização 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- Atribua as classificações mais altas e mais baixas aos itens de planejamento usando as opções Mover para cima e Mover para baixo, respectivamente, no ícone do menu de contexto da linha (ícone do menu de contexto da ). - Exclua itens de planejamento usando a opção Excluir no ícone do menu de contexto da  (ícone do menu de contexto da linha).
Privacy Management	Privacy Case Management  Use a aplicação Gestão de casos de privacidade que permite relatar e gerenciar violações de privacidade e reclamações. A solução permite a gestão eficiente de violações de privacidade e reclamações por meio da colaboração com várias equipes que ajudam na investigação da causa raiz e dos principais detalhes da violação relatada. Gestão de casos de privacidade integração para RadarFirst  Utilize a integração [Gestão de casos de privacidade para RadarFirst para automatizar a avaliação de risco de incidente de privacidade e obter rapidamente obrigações de notificação claras e acionáveis. Qualquer violação de dados deve ser avaliada pela equipe de privacidade para entender se há alguma obrigação de notificação regulatória e relatar o incidente ao regulador dentro do tempo prescrito. RadarFirst ajuda a entender as obrigações de notificação regulatória associadas à violação. Domínio funcional  Separe, associe e exiba dados relacionados a um domínio funcional de privacidade usando o campo Domínio funcional. O campo Domínio funcional está disponível em formulários como Entidade, Controle, Objetivo de controle, Política, Documento de autoridade, Citação, Tipo de entidade, Classe de entidade, Problemas e assim por diante. Ao utilizar a funcionalidade de campo de domínio funcional, a necessidade de especificar referência de conteúdo com privacidade em documentos de autoridade e políticas foi removida.
Proactive Service Experience Workflows	Handling trouble ticket notifications  Um tíquete de Rublo no ecossistema TMF é um incidente ou caso para rastrear e resolver problemas relatados pelo cliente, indisponibilidades de rede ou outros problemas. Um tíquete de problema pode ser criado de forma reativa ou proativa. Você pode informar o status desses incidentes para os sistemas externos por meio de arquiteturas orientadas a eventos, como Hermes Kafka ou barramento de mensagem aberto, dependendo do sistema de mensagens preferido pelos clientes.
Mineração de processos	Introdução ao Project Builder Crie e exiba a configuração do projeto por meio de uma configuração abrangente do Project Builder que divide toda

Aplicação ou recurso	Detalhes
	a configuração do projeto em seções bem definidas e fornece informações contextuais que atuam como um guia. Crie projetos usando modelos semelhantes ao objetivo ou processo que você está analisando para adicionar automaticamente os detalhes básicos e facilitar o processo. Novos detectores de descoberta automatizados introduzidos  Observe os seguintes novos detectores de descoberta automatizados: • Padrões de repetição: detecta sequências de etapas repetidas desnecessárias. • Duração extrema: identifica valores atípicos para analisar registros que estão fora do intervalo típico de tempo para fazer a transição de uma etapa para outra. • Repetição extrema: identifica valores atípicos para analisar registros que estão fora do intervalo típico de repetições na mesma etapa. • Duração lenta: identifica situações em que um cluster de registros tem durações semelhantes e uma duração média maior em comparação com outros grupos de registros. Este detector também oferece um detalhamento da significância do cluster identificado, fornecendo mais informações sobre a causa raiz. Summary and Insights dashboard  • Capacidade de capturar e compartilhar anotações relacionadas a oportunidades de melhoria diretamente. As anotações têm informações contextuais preenchidas previamente, incluindo um marcador que se refere a uma oportunidade de melhoria para compartilhamento rápido. • Exiba todas as ações realizadas em oportunidades de melhoria, como anotações, CIMs, solicitações de automação e conjuntos de filtros salvos. • Em um painel de métricas de projeto focado, rastreia a eficiência de um projeto (duração média da conclusão) ao longo do tempo por meio de uma linha de tendência e a distribuição de registros em relação ao tempo necessário para a conclusão do processo por meio de um histograma. Aprimoramentos do gráfico de mineração de processos  • Em um nó específico, exiba as estatísticas de todos os registros que chegam de uma fase anterior e de todos os registros que vão para a próxima fase, o que permite identificar a entrada e a saída

Aplicação ou recurso	Detalhes
	imediatas de registros sem precisar ajustar o arco e os controles deslizantes de nó em um grande gráfico. Painel de mineração de processos  Exiba a análise da entrada e saída de registros (trabalho) transformando um gráfico em um diagrama de estrela de nó para um nó separadamente ou em uma exibição combinada. Você pode seguir os filtros no painel em que ele está configurado. Os filtros de transição são habilitados no painel para detalhar ainda mais um gargalo específico no gráfico. Capacidade de definir o status do projeto como Rascunho, Publicado e Descontinuado  Gerencie o status do seu projeto para obter uma melhor estratégia de limpeza de dados, acompanhando os estados do projeto. Os projetos são desativados automaticamente com base na inatividade, a menos que você escolha de outra forma. Resumo de mineração introduzido  Após a mineração, exiba um resumo que serve como uma ferramenta valiosa para analisar e entender as falhas de mineração, que podem incluir as definições que terminaram com erros, não corresponderam aos critérios da regra ou estavam fora do escopo do projeto. Introdução de referência com pontos na definição de atividade  Aumentou o escopo da análise de gráfico de processo habilitando campos de referência com pontos como uma definição de atividade para que você possa analisar o status de um campo referenciado específico quando ocorrer uma mudança no processo . Introduzido o agrupamento de várias atividades que mudou  Atualize automaticamente os valores dos campos dependentes de um campo que foi alterado em um projeto definindo a atividade composta para o projeto. Esta funcionalidade significa que você não precisa mais atualizar os campos manualmente. Capacidade de minerar dados arquivados  Aplique a mineração de processos em tabelas de dados arquivadas que geralmente são movidas da tabela principal (ativa) para habilitar o desempenho da consulta para dados enormes.
Product Catalog Management e Pricing Management	Catálogos de produtos  Defina pacotes de produtos simples e configuráveis que tenham hierarquias de oferta de produtos e preços associados em catálogos de produtos, atributos de produtos e imagens de produtos. Use as categorias do catálogo de produtos para organizar as ofertas de produtos em catálogos. Interface do Catálogo de produtos  Navegue pelos catálogos para encontrar produtos por categorias ou pesquise produtos nos catálogos por SKU, nome ou códigos de produto do setor. Ofertas de direito 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Crie ofertas de direito, além de ofertas de produto. Defina vários subtipos de direito, como Garantia, Garantia estendida, Licença ou Assinatura. Você também pode configurar ofertas de direito que resultam em contratos de serviço. Product configurator  Configure cotações de vendas e pedidos usando o configurador de produto, que fornece uma interface intuitiva para selecionar atributos de produto solicitados pelo cliente. Ele calcula automaticamente os preços conforme os agentes selecionam as opções de pedido. Os administradores do catálogo de produtos podem definir regras que controlam a edição e a visibilidade das opções de configuração exibidas na interface, dependendo do estado da configuração da oferta de produto. Precisa de modelos  Crie modelos com questionários que os agentes usam para determinar as necessidades de produto do cliente e obter recomendações de produto apropriadas para oportunidades de vendas. Seleção de lista de preços para cotações e pedidos  Use uma lista de preços padrão com base na moeda ou defina uma lista de preços padrão com base na conta do cliente para habilitar preços pré-estabelecidos para determinados clientes. Extensões de preço  Substitua as listas de preços padrão e use listas de preços externas acessadas por meio de pontos de extensão. Matrizes de preços  Permita que os administradores de preços criem estratégias de preços baseadas em atributos usando tabelas de decisão que controlam as condições de atributo aplicadas.
Project Portfolio Management	Planejamento e gestão de projetos aprimorados  Planeje e gerencie projetos usando uma IU nova e interativa. Começando com a versão Vancouver, você pode criar e gerenciar planos de custo usando o novo Espaço do projeto. Para obter mais informações, consulte o Notas de versão Espaço do projeto. Nova experiência para exibir e gerenciar alocações de recursos  Experimente o próximo nível de Gestão de recursos na aplicação ServiceNow® Espaço de gestão de recursos, que fornece aos gerentes de recursos um espaço exclusivo e centralizado para exibir rapidamente o trabalho alocado, aprovado ou pendente de seus recursos e gerenciar as solicitações de alocação de recursos. Filtre as solicitações de trabalho para identificar uma prioridade. Migrar planos de recursos e planos de recursos operacionais para atribuições de recursos baseadas em atributo  Migre os planos de recursos  de seus projetos e demandas para atribuições de recursos baseadas em atributos e trabalhe em alocações de recursos usando Espaço do projeto . Migrar planos de custo para planos de custos baseados em atributo 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Migre planos de custos para planos de custos baseados em atributos para seus projetos e demandas enquanto migra planos de recursos para atribuições de recursos baseados em atributos para gerenciar seus projetos e demandas em Next Experience usando Espaço do projeto. Gerar custos de mão de obra para épicos  Gere custos de mão de obra com base nas atribuições de recursos para épicos. Migrar linhas de base financeiras para Next Experience Migre as linhas de base financeiras de seus projetos ou demandas para Next Experience e capture as despesas reais registradas usando a IU clássica.
Espaço do projeto	Update the project details from Project Workspace  Acesse e modifique os detalhes do projeto diretamente na página Detalhes e elimine a necessidade de navegar por várias exibições. Update a resource assignment from Project Workspace  Alinhe as mudanças de estado entre as atribuições de recurso secundário e de grupo usando o processo de acúmulo e acúmulo e otimize o fluxo de trabalho de atribuições de recursos. Otimizar a experiência de navegação  Acesse e gerencie Planejamento, Detalhes, RIDAC e Finanças usando a lista que aparece quando você seleciona o ícone de página inicial. Essa lista também é chamada de menu de nível dois (L2) e otimiza sua experiência de navegação em um único local. Planejamento financeiro para projetos  • Widgets personalizáveis para exibir os detalhes financeiros, como orçamento alocado, custos totais mais recentes (EAC), variação (diferença entre o orçamento e EAC), detalhamento de custos planejados e valores reais até o momento por tipo de custo. • Exporte informações de comparação de custos ou de linha de base de seus projetos como formatos Excel ou CSV. Use esses arquivos para compartilhar o desempenho financeiro de projetos com as partes interessadas relevantes do negócio, mesmo que elas não tenham acesso à sua instância ServiceNow. • Crie linhas de despesa  para capturar custos não planejados para atender aos requisitos do projeto sem associá-los aos custos planejados. • Exclua todos os planos de custo com escopo removido usando o menu de contexto de  para gerenciar suas finanças com eficiência. • Exiba, rastreie e vincule as solicitações de compra e suas despesas para seus projetos com uma solução

Aplicação ou recurso	Detalhes
	de integração de Finanças com Operações de fornecimento e aquisição. Experiência aprimorada para salvar as preferências do usuário para reter as personalizações feitas para exibir ou ocultar colunas, exibição de escopo de tempo e assim por diante.
Public Sector Digital Services	Enviar uma aplicação de licença e permissão em nome de outra pessoa  Prepare aplicações de licença e permissão em nome de outras pessoas com o recurso de proxy de aplicação. Os constituintes ou contatos comerciais podem atuar como representantes autorizados para pesquisar beneficiários ou outras partes relacionadas (somente usuários registrados) e vinculá-los à aplicação em andamento. Os agentes podem criar e processar aplicações que foram iniciadas por representantes autorizados e também podem vincular outros usuários registrados ao caso. Criar uma cópia digital de uma licença e permissão no Playbook para licenças e permissões  Crie uma cópia digital de uma licença ou permissão emitida diretamente no Playbook para licenças e permissões e anexe-a a um registro de item recebido para que possa ser impressa, enviada por e-mail e compartilhada com o solicitante. Enviar solicitações de licença e permissão usando o Virtual Agent  Permita que constituintes e proprietários de negócios enviem solicitações de licença e permissão usando um tópico de conversa de solicitação de licença ou permissão pré-criado Virtual Agent que é executado em canais de bate-papo e mensagens compatíveis, incluindo Engagement Messenger. Solicitar inspeções adicionais necessárias para uma solicitação de licença ou permissão no Playbook para licenças e permissões  Permita que os agentes solicitem inspeções adicionais depois de revisar as descobertas de uma inspeção inicial para que o candidato possa fazer as mudanças necessárias para passar na inspeção e receber uma licença ou permissão. Os agentes podem registrar as descobertas de cada rodada de inspeções com uma atividade Registrar descobertas no Playbook para licenças e permissões.
Gestão de orçamentos	Criação de cotação  Crie cotações de vendas, que são ofertas formais de produtos ou serviços que um cliente deseja comprar. Ao criar uma cotação, os agentes de vendas podem configurar opções de produto e ajustar o preço usando o configurador de produtos. Revisões de cotação  Gere e apresente várias versões de uma cotação para refletir mudanças nos requisitos ou preferências do cliente. Os agentes podem revisar as revisões para rastrear o histórico de cotações. Gerando pedidos a partir de cotações 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Converta cotações ativas em pedidos de produtos após a aprovação do cliente. Using Quote Management  Adicione listas relacionadas a cotações e oportunidades a uma tabela de conta de cliente. Para obter detalhes, consulte a tabela Adicionar lista relacionada de cotação e oportunidade a uma conta de cliente [KB1635146] .
Gestão de mudanças regulatórias	Create the regulatory event alerts manually  Crie os alertas de evento regulatório manualmente no Espaço para que eles possam ser roteados para os especialistas corretos no assunto para análise posterior. Import the regulatory event alerts in bulk  Preencha o Espaço com seus próprios alertas de evento regulatório. Você pode importar os alertas em massa na aplicação Gestão de mudanças regulatórias. Use o modelo de importação baseado em Excel que é formatado, organizado e preenchido com valores de dados para importar os alertas.
Espaço de gestão de recursos	Criar cartão de recurso  Crie, navegue e trabalhe em atribuições de recursos entre seus portfólios persistentes personalizados criando cartões de recursos. Filtrar tarefas não atribuídas  Trabalhe com eficiência em atribuições de recursos para itens prioritários filtrando tarefas não atribuídas. Nova iconografia para exibir alocações de recursos e modais de mapa térmico  Obtenha uma exibição de alto nível de recursos com excesso de alocação usando o ícone de desbalanceamento de alocação de recursos (ícone de desbalanceamento ). Identifique os recursos alocados dentro da largura de banda disponível com o ícone de alocações de recursos (ícone ). Exiba a lista de tarefas atribuídas e detalhes de alocações para um recurso usando o modal de mapa térmico.
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Embedded Task Automation in RPA Hub  Acione processos de bot assistidos, também conhecidos como automações assistidas, a partir dos formulários ServiceNow, playbooks, espaços e assim por diante. Para acionar este processo de bot do formulário ServiceNow, marque a caixa de seleção Habilitar automação de tarefa integrada na seção Acesso de um formulário de processo de bot assistido. Depois de habilitar esta caixa de seleção, duas guias adicionais, Parâmetros de campo de processo e Configuração

Aplicação ou recurso	Detalhes
	assistida, estão disponíveis no formulário de Processo de bot. Para obter mais informações sobre o formulário de processo de bot, consulte Bot Process form in RPA Hub . Na guia Parâmetros de campo do processo, crie parâmetros dinâmicos que são usados no processo de bot. Os parâmetros de campo do processo são usados para definir um valor ou obter o valor de um campo em um formulário específico. Para obter mais informações sobre como criar parâmetros de campo de processo, consulte Create a process field parameter in RPA Hub . Você também pode criar um parâmetro na guia Mapeamentos de parâmetro de campo selecionando o botão Criar parâmetro no menu Configurações assistidas. Para obter mais informações, consulte Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub . No espaço RPA Hub, crie um registro de configuração assistida. Para obter mais informações sobre como criar um registro de configuração assistida, consulte Create an attended configuration record in RPA Hub . Na guia Mapeamentos de parâmetro de campo, mapeie os campos de formulário para os parâmetros de campo de processo que são usados nas automações. Este processo permite um fluxo de dados fácil durante a execução de um processo de bot. Para obter mais informações sobre parâmetros de campo de mapeamento, consulte Map a table field to a bot process field parameter in RPA Hub . Ative o registro de configuração assistida para acionar o processo de bot assistido. Para obter mais informações, consulte Activate an attended configuration record in RPA Hub . Novos componentes para Automação de tarefa integrada Os quatro novos componentes a seguir foram adicionados à nova seção Formulários em Design studio de RPA para desktop. Esses componentes estão disponíveis na nova categoria ServiceNow no painel Caixa de ferramentas. • Componente atendeu às configurações: separe a execução das automações em um único projeto de automação e chame a respectiva lógica de acordo com a ação invocada. Para obter mais informações, consulte Use the AttendedConfigurations component . • Componente GetProcessFieldParameters : busque os valores dos campos de formulário ServiceNow associados no mapeamento de parâmetro de campo do registro de configuração assistida correspondente em RPA Hub. Para obter mais

Aplicação ou recurso	Detalhes
	informações, consulte Use the GetProcessFieldParameters component . • Componente GetRecordContextID : busque o sys_id do registro atual do formulário ServiceNow, de onde a automação é acionada. Para obter mais informações, consulte Use the GetRecordContextID component . • Componente SetProcessFieldParameters : atualize os valores dos campos de formulário ServiceNow associados no mapeamento de parâmetro de campo do registro de configuração assistida correspondente em RPA Hub. Para obter mais informações, consulte Use the SetProcessFieldParameters component . External credential vault in RPA Hub . Em RPA Hub, você pode recuperar credenciais de robô, credenciais de aplicação ou propagações de TOTP (Time-based One-time Password, senha única baseada em tempo) do cofre de credenciais externas. Crie um registro de cofre de credenciais externas em RPA Hub para registrar seu cofre de credenciais externas para uso posterior pelo robô. Para obter mais informações, consulte Create an external credential vault record in RPA Hub . Uma nova caixa de seleção de Credencial Externa está disponível no formulário de conjunto de credenciais, em um formulário de credencial da aplicação e em um formulário de autenticador TOTP. Se esta caixa de seleção estiver marcada, as credenciais ou a propagação de TOTP serão buscadas em um cofre de credenciais externas configurado. Se a caixa de seleção estiver marcada no formulário do autenticador TOTP, a propagação será buscada em um cofre de credenciais externas configurado. Para obter mais informações sobre esses formulários, consulte Create a credential set within a bot process , Create an application credential set in RPA Hub e Create a TOTP authenticator in RPA Hub . Se o registro de credencial da aplicação tiver a caixa de seleção Credencial externa habilitada, o componente SetApplicationCredential em Design studio de RPA para desktop não definirá as credenciais e exibirá um erro. Para obter mais informações sobre o componente SetApplicationCredential, consulte Use the SetApplicationCredential component . Use as etapas listadas no tópico Steps to configure an external credential vault in RPA Hub para orientá-lo em

Aplicação ou recurso	Detalhes
	todas as tarefas de configuração de um cofre de credenciais externas em RPA Hub. Armazenamento de dados de execução de processo em arquivos simples  Em RPA Hub, você pode configurar o tipo de saída como arquivos simples para os logs de execução que são gerados na máquina do robô. No formulário de processo de bot, selecione um tipo de saída do arquivo de log de execução no campo Tipo de saída da seção Configurações de log. Este campo aparece quando a opção Rastrear logs de execução é selecionada e quando a máquina robô é selecionada no campo Armazenamento. O local dos arquivos simples é Usuários\<Userprofile> \ServiceNow RPA Logs\executionlogs \{InstanceName}\.archive\{ProcessJob number} na máquina na qual você instalou o robô assistido ou autônomo. Se o tamanho do arquivo simples exceder 10 MB, ele será dividido em vários arquivos simples com a sequência de log anexada aos nomes dos arquivos até que execute a automação. Um arquivo simples não registra os dados das portas de entrada ou de saída em um componente ou método que você selecionou como Marcar dados como confidenciais no Design studio de RPA para desktop. Novo Flow Designer Ações e subfluxo  Invoque as seguintes novas ações e subfluxos em Flow Designer: • Mudar status da fase do ciclo de vida de um processo de bot Ação para modificar o status da fase do ciclo de vida de um processo de bot que não foi desativado. • Interromper ação de processo e interromper processo de subfluxo para interromper um processo de bot. Se a opção de pool de robôs estiver habilitada para o processo de bot, ela interromperá todos os robôs atribuídos ao pool. Se a parada normal estiver habilitada, ela fornecerá uma capacidade para os robôs saírem da automação sem problemas. A parada normal não é aplicável a processos de bot com a opção de pool de robôs habilitada. Aguarde qualquer método de tela no nível do Conector de aplicações universais  Em Design studio de RPA para desktop, o método WaitForAnyScreen aparece no painel Pesquisador de objetos quando você clica duas vezes

Aplicação ou recurso	Detalhes
	no objeto do conector de aplicativo universal no painel Objetos globais. O método WaitForAnyScreen encontra uma tela do aplicativo dentro de uma duração especificada e, em seguida, você pode habilitá-lo para passar o controle para outro método. Você pode configurar várias telas do aplicativo que aparecem em uma ordem no método e o métodoWaitForAnyScreen tenta encontrar uma tela começando na primeira tela do aplicativo, correspondendo às regras de correspondência de tela. Se o método não encontrar uma tela, ele tentará encontrar a próxima tela na ordem. No entanto, se o método encontrar uma tela, ele concluirá a execução e não prosseguirá para as próximas telas na ordem. Se o método não encontrar nenhuma tela dentro da duração especificada, você poderá, opcionalmente, habilitá-lo para passar o controle para outro componente por meio da porta ELSE. Método SetPassword ↗ Em Design studio de RPA para desktop, o método SetPassword automatiza a inserção segura de uma senha no campo de senha de uma aplicação baseada na Web, Java ou Windows. Ele aceita a senha como um tipo CADEIA DE SEGURANÇA e a insere no campo de senha. Método SimularMouseEvent ↗ No Design studio de RPA para desktop, o método SimulateMouseEvent automatiza a simulação de um evento do mouse em um elemento em um aplicativo baseado na Web. Por exemplo, automatize o evento de clique com o botão direito do mouse em um botão para abrir um menu de contexto. O elemento de tela no qual ocorre o evento do mouse deve ter o evento do mouse definido anteriormente no HTML. O método oferece suporte a uma lista de eventos do mouse e tipos de botão do mouse. Porta de tipo de dados IEnumerable em conectores ↗ O tipo de dados de entrada IEnumerable permite que os métodos aceitem matrizes, listas de matrizes e listas. Esta porta de tipo de dados de entrada está disponível em vários conectores. O conector da aplicação universal oferece suporte a elementos do DOM de sombra ↗ Os localizadores XPath e CssSelector no Universal App Connector mostram o caminho XPath e CSS completo com os elementos do DOM de Sombra, se uma aplicação Web usar o DOM de Sombra.
Central de segurança	Customer Actions ↗ Exiba linhas do tempo de quando suas atualizações críticas vencem para que você possa planejá-las e priorizá-las de acordo. Implement steps for customer actions ↗

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Veja a orientação passo a passo clara sobre como implementar atualizações críticas em sua instância. View Customer Actions Exiba a atividade para ver todos os logs relacionados às suas atualizações: comentários, instruções e anotações de trabalho para cada etapa ou atualização.
Security Incident Response	Major Security Incident Management Colabore com seus clientes e colegas de trabalho por meio de uma chamada em conferência para resolver problemas do cliente por meio de Microsoft Teams, Zoom ou Webex. Você também pode capturar informações de bate-papo pós-chamada, gravações e participantes. Flow-based Playbooks Faça a transição mais facilmente de playbooks manuais ou não documentados para playbooks automatizados e repetíveis usando Flow Designer. Security Incident Response agora é compatível com os seguintes novos playbooks: • Playbook for Office 365 - Malicious File Detected • Playbook for Repeat Detection • Playbook for Spoofed Emails (using the same Display name) • Playbook for Endpoint Detection • Playbook for Possible Password Spray • Playbook for T1003 - Detect Credential Dumping Tools • Playbook for Email Domain Spoofing Detection • Playbook for Typo Squatted Domain • Playbook for Credential Sniffing • Playbook for T1070 - Windows Events Logs Cleared • Playbook for OSQuery of External Address in /etc/hosts file • Playbook for User Deleting Bash History - Cloud • Playbook for Successful VPN Attempts from the Service Accounts - Corp/Cloud • Playbook for Attempted Access to Deactivated Accounts • Playbook for T1003 - Defense Evasion - Mimikatz DCShadow • Playbook for T1003 - Credential Dumping - Mimikatz DCSync • Playbook for Okta User Login Failures from Multiple IPs • Playbook for ModSec Brute force by IP Burst Manage post incident activities

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Security Incident Response agora oferece suporte aos seguintes recursos: • Métricas de uso e definição de incidentes de segurança para capturar MTTR (tempo médio de reparo). • Habilite ou desabilite a geração de relatório de análise pós-incidente (PIR) para incidentes de segurança secundários. Security Incident Response Workspace  Agora você pode executar as seguintes tarefas no Espaço de resposta a incidentes de segurança: • Monitorar solicitações de verificação • Relatar incidentes de segurança como um evento de risco, que será rastreado pela equipe de Gestão de riscos • Crie um caso de atendimento ao cliente para o incidente de segurança, que será rastreado pela equipe de Customer Service Management (CSM) Activate and configure the VirusTotal integration  Envie URLs como hashes para pesquisa de ameaças para proteger a privacidade dos usuários na integração.
Controle de posturas de segurança	Políticas  Monitore seus ativos e ativos de nuvem (somente AWS) em busca de agentes de proteção de endpoint ausentes, dispositivos não gerenciados, dispositivos não verificados quanto a vulnerabilidades e combinações críticas com vulnerabilidades com as políticas fornecidas. • Defina políticas personalizadas com base em metadados de ativos, dados de configuração da ferramenta de segurança e vulnerabilidades para monitorar a conformidade do ativo com seus padrões de segurança internos. • Encadeie políticas para que você possa monitorar ativos em categorias hierárquicas. • Filtre ativos usando campos personalizados em suas classes de IC do CMDB em políticas. • Exclua ativos de suas auditorias e monitoramento que correspondam a outras políticas ou ativos com exceções aprovadas em Integrated Risk Management (IRM). Conector do Service Graphs  A aplicação oferece suporte a 31 Conectores do Service Graph para várias ferramentas de segurança e de TI na empresa para importar e consolidar dados de ativos para fornecer informações sobre sua postura de segurança.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Informações principais e informações personalizadas  Monitore métricas críticas sobre sua postura de segurança de ativos e cobertura da ferramenta de segurança criando informações personalizadas.
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	Playbooks for Portals  Forneça aos seus clientes playbooks Customer Service Management (CSM) em portais de serviço para criar novos casos com uma experiência baseada em processo semelhante como agentes. Seus clientes podem visualizar o ciclo de vida do caso de ponta a ponta ao exibir o caso no portal de serviços e exibir e agir em tarefas pendentes no contexto do processo do caso. Integração com autoatendimento  Permita que os clientes criem solicitações guiadas de autoatendimento, enviem casos em seu próprio ritmo e continuem trabalhando neles mais tarde e acompanhem o andamento dos casos por meio de um novo processo Playbooks (PAD), integração com autoatendimento. Configurar o tamanho da fonte para o bate-papo  Altere o tamanho da fonte (regular, médio, grande) do cabeçalho e do corpo do bate-papo que os clientes veem em um bate-papo Virtual Agent. Como administrador, você pode visualizar o tamanho da fonte em tempo real na seção de visualização antes de aplicar uma configuração de bate-papo para um bate-papo Virtual Agent. Os novos widgets a seguir foram adicionados aos widgets disponíveis do Portal configurável: • Widget de objeto do portal: exiba ações rápidas e informações importantes de um registro no widget, que exibe as informações com base no sys_id de um registro. • Widget de tópicos de taxonomia do portal: exibe o primeiro nível de tópicos de taxonomia como cartões no widget. Quando os usuários acessam esses cartões, eles são redirecionados para uma página que exibe artigos de conhecimento e itens do catálogo relacionados a um tópico de taxonomia. Set up Engagement Messenger  Estenda as capacidades de autoatendimento, como gestão de casos, bate-papo Knowledge, Pesquisa com IA, Virtual Agent e Atendente em seus aplicativos para celular. Novas ferramentas no editor Tiny MCE As novas ferramentas a seguir no editor Tiny MCE fornecem suporte aprimorado para conteúdo avançado exibido na exibição de conversa de caso: • Desfazer • Refazer

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Cor da fonte • Realce de texto • Recuo • Recuo para a esquerda • Hiperlink • Desvincular • Tabela • Imagem • Exemplo de código Roteamento de voz do Advanced Work Assignment (AWA) para Amazon Connect 🔗 Use Advanced Work Assignment para rotear qualquer chamada de voz feita de Amazon Connect. Perfil de consumidor unificado acesso aos menus do Portal de atendimento ao consumidor Um perfil unificado por meio do recurso Consumidor unificado, que inclui as funções de usuário externas (snc_external) e internas (snc_internal), fornece acesso a todos os menus no Consumer Service Portal. Anteriormente, o acesso a menus específicos dependia de o perfil de usuário ter a função externa ou interna.
Service Bridge	Manipulação de erros por meio do Diagnóstico de transporte 🔗 Rastreie erros em transações recentes, forneça o status da conexão, execute as verificações de integridade e forneça recomendações. Suporte para conjuntos de variáveis para produtores de registros remotos 🔗 Use conjuntos de variáveis e conjuntos de variáveis de várias linhas com produtores de registro remotos para criar uma coleção de variáveis que podem ser reutilizadas em vários itens do catálogo.
Service Builder	Next Experience UI 🔗 Use o tema [Next Experience em Service Builder para cores, fontes e navegação atualizadas que correspondam a outras aplicações ServiceNow no Now Platform. Service Builder approval flow 🔗 Use a opção Cancelar ao criar ou editar um serviço ou oferta de serviço para cancelar todas as mudanças feitas no registro. Quando você seleciona Salvar ao editar ou criar um serviço ou oferta, suas edições no arquivo de rascunho são salvas. Quando você seleciona Cancelar, acontece o seguinte:

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• O serviço de rascunho ou o registro de oferta é excluído, incluindo todas as edições feitas no registro de rascunho. • O serviço ou a oferta é submetido a check-in novamente e nenhuma das mudanças é implementada. A etapa Gerenciar ofertas mostra a oferta no estado "Publicada". • O fluxo de aprovação não é acionado.
Catálogo de serviços	Salvar formulários de item do catálogo como rascunhos Permita que os solicitantes do item do catálogo salvem os rascunhos dos formulários do item do catálogo nos portais, como ServiceNow® Central do funcionário e ServiceNow® Portal de serviços, e no aplicativo Now® Mobile. Os solicitantes podem salvar os rascunhos quando se deparam com situações, como formulários longos e solicitantes que não têm informações suficientes para enviar o registro, mas não desejam descartar os formulários. Eles podem salvar o rascunho e começar a editar de onde pararam. Os solicitantes podem acessar os rascunhos salvos no widget Minha solicitação em uma nova guia Rascunhos. Definir valores para perguntas em itens do catálogo  Defina valores em Ações de Política de IU do Catálogo para perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script. O valor que você definiu para a pergunta é exibido quando a condição especificada é atendida. Você pode definir os valores usando Ações de Política de IU do Catálogo no Now Platform e usando o comportamento dinâmico no Construtor de Catálogo. Por exemplo, em um item do catálogo para solicitar um telefone da empresa, convém definir automaticamente a cor como preto se o tamanho de armazenamento selecionado for de 1 TB, porque essa é a única opção disponível. Agora você pode configurar este comportamento sem a necessidade de escrever scripts. Definir mensagem de campo para perguntas em itens do catálogo  Defina mensagens de campo para as perguntas em um item do catálogo sem a necessidade de script. As mensagens de campo aparecem abaixo da pergunta como texto útil quando uma condição especificada é atendida. Você pode definir as mensagens do campo usando as Ações de Política de IU do Catálogo no Now Platform e usando o comportamento dinâmico no Construtor de Catálogo.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Por exemplo, você pode definir uma mensagem de aviso a ser exibida no tipo de laptop pergunta para ler Avançado laptop precisaria da aprovação do chefe de departamento quando o tipo escolhido for Avançado.
Service Graph Connector Integration for Claroty CTD	Solução de problemas do Service Graph Connector Integration for Claroty CTD 🔗 Execute o trabalho programado para validações e revise os resultados para solucionar quaisquer problemas usando as etapas opcionais na seção Solução de problemas do Service Graph Connector for Claroty CTD do Configuração assistida. Propriedade do sistema de classe/tipo 🔗 Importe os registros do Claroty CTD que são baseados na classe ou tipo usando a propriedade do sistema Classe/Tipo (<i>filter.asset_type_code</i>). Propriedade do sistema de nível de finalidade 🔗 Use a propriedade do sistema Nível de finalidade (<i>filter.asset_purdue_level</i>) para importar os registros do Claroty CTD que são baseados no Nível de finalidade. Desative a classificação baseada no sistema operacional (SO) Desative a classificação baseada no sistema operacional do mecanismo de rede e dos dispositivos de Internet das Coisas (IoT) e suas classes estendidas modificando essa opção no script disponível.
Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)	Solução de problemas do Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure) 🔗 Execute o trabalho programado para validações e analise os resultados para solucionar quaisquer problemas usando as etapas opcionais na seção Solução de problemas do Service Graph Connector for Microsoft Defender for IoT (Azure) do Configuração assistida. Convertendo o ID do sensor em minúsculas durante a propriedade do sistema de importação de dispositivos 🔗 Altere o valor do ID do sensor para letras minúsculas para evitar problemas com o processo de importação usando a propriedade do sistema <i>Convert Sensor Names to lowercase during Devices Import</i> (<i>sn_msftd4iotazsgc.convert_sensor_names_to_lowercase</i>). Como filtrar dispositivos específicos durante a importação 🔗 Controle quais tipos de dispositivos serão importados usando a seção Configuração de filtro para importação de dispositivos nas propriedades do sistema. Suporte para importação do módulo de controle 🔗 Importe dispositivos com a classe do módulo de controle para o CMDB e use os mapeamentos de classe adicionais para os módulos de controle. Mapeamento de classe adicional 🔗

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Use os seguintes mapeamentos de classe adicionais para oferecer suporte a mais dispositivos: • Armazenamento • Ponto de acesso sem fio • Servidor de banco de dados • Telefone IP • Multitransmissão/transmissão • Estação terminal • Painel de controle da porta • Câmera IP
Portal de serviços	Proteger widgets públicos acessados por usuários convidados  Proteja os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela, especificando as tabelas das quais o widget pode acessar e retornar dados para usuários convidados. Fechar todas as notificações do portal de uma só vez  Feche todas as notificações de uma vez em vez de fechá-las individualmente selecionando Limpar tudo. Os administradores do portal podem usar a propriedade do sistema <code>glide.service-portal.notification.threshold</code> para configurar o número de notificações que devem aparecer antes de exibir a opção Limpar tudo. O valor padrão é cinco.
Barra lateral	Sugestões de participante Sidebar exibe uma lista de participantes que podem ser úteis para resolver o problema de um cliente na conversa existente.
Inteligência de habilidades	Inteligência de habilidades Configuração assistida Configure Inteligência de habilidades e a Arquitetura de trabalho da empresa com eficiência por meio da configuração assistida. Para obter mais informações, consulte . Página inicial do Inteligência de habilidades Observe quais partes das habilidades e da arquitetura de trabalho da empresa precisam de atenção com as informações acionáveis na página principal Inteligência de habilidades. Para obter mais informações, consulte Skills Intelligence Workspace  . Espeço da inteligência de habilidades Acesse dados relacionados a habilidades e arquitetura de trabalho da empresa, como habilidades, trabalhos e funções, em um único local. Você pode exibir e modificar habilidades e proficiências em um nível de função de um grupo de funções rapidamente com a matriz de habilidades. Para obter mais informações, consulte Skills Intelligence Workspace  .

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Integração de habilidades personalizadas Identifique habilidades exclusivas da sua organização e importe-as para a instância ServiceNow. Obtenha sugestões sobre como processar habilidades em lote, como remover duplicatas, identificar habilidades relacionadas e adicionar novas habilidades. Para obter mais informações, consulte Bring in skills through Skills import .
Software Asset Management	Medir a maturidade do seu Gestão de ativos de software aplicação por meio do Portal de sucesso Medir a maturidade e melhorar o retorno de valor da aplicação Gestão de ativos de software na organização por meio do painel do Portal de sucesso. Você pode visualizar, identificar e relatar as capacidades ou recursos nos quais deve se concentrar para usar Gestão de ativos de software com eficiência. Obtenha visibilidade completa do uso de todos os SaaS aplicativos Descubra e gerencie todas as aplicações pagas ou gratuitas SaaS, que são acessadas por meio de um navegador e configuradas no produto ServiceNow® Experiência digital do usuário final (DEX). Gerencie seus gastos com TI de sombra com mais eficiência, exibindo todos os usuários que acessam esses aplicativos na análise de sombra SaaS do relatório de atividade do navegador. Este relatório também mostra o uso desses aplicativos e por quanto tempo cada aplicativo foi usado. Gerenciar licenças para todos os usuários do Okta Gerencie Okta licenças de usuário criando assinaturas para Okta usuários. Integrar Salesforce Marketing Cloud usando credenciais OAuth 2.0 Integre o Salesforce Marketing Cloud usando credenciais OAuth 2.0 e exiba as contagens de contato para e-mail e SMS. Simplificar a configuração de credenciais do Adobe integração usando credenciais de servidor para servidor OAuth Simplifique o processo de configuração de credencial integrando seus serviços Adobe Cloud com uma instância ServiceNow usando credenciais OAuth. Adobe está migrando de uma credencial de Conta de Serviço (JWT) para uma credencial de Servidor para Servidor OAuth. Para obter mais informações, consulte Adobe Guia de migração . Melhore a legibilidade da exibição de uso de licença com uma implementação em fases de Gestão de ativos de software Realize a implementação Gestão de ativos de software em fases, concentrando-se somente em alguns produtos de software que você deseja gerenciar inicialmente. Você pode acelerar gradativamente a jornada de implementação avaliando o andamento. Essa abordagem permite reduzir a desordem na exibição de uso de licença e relatar somente os produtos de software que fazem parte da fase de implementação atual. Gerenciar Red Hat produtos licenciados baseados em núcleo e rastreie seu consumo com o Gestão de ativos de software pacote do fornecedor para Red Hat Enterprise Linux (RHEL)

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Gerencie posições de licença baseadas em núcleo para o produto RHEL e o produto Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenters. Com a métrica de licença baseada em núcleo, você pode rastrear a medição precisa do consumo de direitos no nível do host. Determinar conformidade de licença para Microsoft Windows Servidor em Azure de acordo com as novas regras de licenciamento da Microsoft com suporte a BYOL  Aproveite o suporte aprimorado de BYOL para avaliar a conformidade da licença e implementar as medidas de correção necessárias para o Microsoft Windows Server e o SQL Server em Azure. Este processo permite que você confirme se a conformidade da licença em Azure está alinhada com as mudanças de regra de licenciamento mais recentes em Microsoft. Descobrir software e seus tipos de licença em Google Cloud Platform (GCP) usando o suporte a BYOL  Descubra o software e os tipos de licença do software em GCP usando o suporte aprimorado de BYOL para Microsoft Windows Server e SQL Server. Com o suporte adicionado para GCP, você pode determinar a conformidade do software para Windows Server e SQL Server em sua infraestrutura híbrida que está no local e na nuvem. Você também pode tomar medidas de correção quando o software estiver fora de conformidade. Gerenciar a licenciabilidade do produto no nível de edição usando o recurso de licenciamento de software aprimorado  Trate da licenciabilidade do produto no nível de edição aproveitando as atualizações semanais da Gestão de ativos de software Content Service Library. Com o recurso de licenciamento de software aprimorado no nível de edição, você pode definir suas próprias regras de exceção para produtos não licenciáveis e atualizá-las para a biblioteca de serviço de conteúdo. Otimizar Microsoft 365 assinaturas com dependência reduzida em soluções de descoberta para rastrear o uso  Gerencie Microsoft 365 assinaturas em ServiceNow com uma visão geral detalhada das assinaturas ativas, inativas e não atribuídas com base nas datas de atividade mais recentes. O recurso elimina a necessidade de configurar soluções de descoberta, como Microsoft SCCM, para rastrear o uso e permite coletar dados de uso para Microsoft 365 aplicações. Você pode recuperar assinaturas Microsoft 365 individuais com uso de recursos otimizado. Melhore a granularidade por meio da exibição de uso de licença aprimorada  Obtenha informações detalhadas dos fatores que levam a instalações de software não licenciado, software que foi ignorado durante a reconciliação e instâncias em que uma instalação de software requer ação do usuário. Receba orientação sobre as etapas a seguir, obtenha informações sobre os indicadores que contribuem para a ativação de Oracle opções e obtenha uma compreensão completa dos resultados de reconciliação.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Gerenciar Microsoft Windows Licenciamento de servidor por meio da Configuração assistida  Use a Configuração assistida para configurar o servidor Microsoft Windows e a gestão de licenças. As verificações de pré-requisito e um passo a passo ajudam você a configurar a aplicação Gestão de ativos de software com sucesso. Cobertura e visibilidade aprimoradas dos ciclos de vida do produto  Aumente a cobertura dos relatórios de ciclo de vida com a introdução de datas aproximadas do ciclo de vida. Obtenha melhor visibilidade do processo de seleção de datas do ciclo de vida. Relatórios transparentes e abrangentes permitem uma gestão de fim de vida útil (EOL) eficaz e confiável de seus produtos.
Strategic Planning	Enterprise Agile Planning in Strategic Planning  • Ofereça suporte a várias equipes ágeis e suas necessidades de escalonamento em uma única instância usando trabalho flexível e hierarquias de equipe. • Planeje, visualize e rastreie o trabalho entre equipes com informações sobre dependências usando o novo Quadro de Planejamento. • Priorize itens de trabalho e programe-os em iterações, como Intervalos de planejamento ou Sprints usando o novo backlog. • Confirme seu alinhamento com as crescentes necessidades da organização atualizando de forma flexível sua configuração do Agile. Melhorias na exibição da lista de feedback ou ideia de produto  • Use a edição em linha para permitir atualizações em tempo real e modificar o feedback ou os detalhes da ideia do produto. • Edite várias linhas de uma só vez e elimine a necessidade de modificar cada registro individualmente. Rastrear o número de votos recebidos para feedback  Entenda a popularidade do feedback usando o campo de votos e priorize o feedback para tomar decisões informadas. Esses votos são recebidos diretamente do portal de ideias. Planeje com eficiência com lentes predefinidas adicionais  Usando a lente de capacidade de negócios, os arquitetos empresariais podem planejar, priorizar e mapear o trabalho no espaço Planejamento estratégico com base nas capacidades de negócios e nas aplicações de negócios, alinhando-as à estratégia. Aprimoramentos de priorização 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- Atribua as classificações mais altas e mais baixas aos itens de planejamento usando as opções Mover para cima e Mover para baixo, respectivamente, no ícone do menu de contexto da linha (ícone do menu de contexto da ). - Exclua itens de planejamento usando a opção Excluir no ícone do menu de contexto da  (ícone do menu de contexto da linha). Financial planning for planning items  - Widgets personalizáveis para exibir os detalhes financeiros, como orçamento alocado, custos totais mais recentes (EAC), variação (a diferença entre o orçamento e EAC), detalhamento de custos planejados e valores reais até a data por tipo de custo. - Exporte informações de comparação de custos ou de linha de base como formatos Excel ou CSV. Use esses arquivos para compartilhar o desempenho financeiro dos itens de planejamento com as partes interessadas relevantes do negócio, mesmo que elas não tenham acesso à sua instância ServiceNow. Crie linhas de despesas  para capturar custos não planejados para atender aos seus requisitos de trabalho sem associá-los a custos planejados previstos. - Exclua todos os planos de custo com escopo removido usando o ícone de menu de contexto de linha (ícone de menu de contexto de ) para gerenciar suas finanças. - Experiência aprimorada para salvar as preferências do usuário para reter as personalizações feitas para exibir ou ocultar colunas, exibição de escopo de tempo e assim por diante. Filtros na pontuação  Aplique filtros na página Pontuação para exibir o conjunto de dados necessário. Esses filtros são salvos como suas preferências. Isso também ajuda a exibir o mesmo conjunto de dados e continuar seu planejamento ao fazer login novamente. Exportar dados de itens do plano de portfólio da pontuação ou da priorização  Exporte dados dos itens do plano de portfólio da página Pontuação  ou da exibição de lista da guia Priorização  para um arquivo Excel ou CSV Microsoft para compartilhar os dados e colaborar com as partes interessadas do negócio. Se os filtros forem aplicados na exibição, os dados filtrados serão exportados.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Gestão de assinaturas	Gerenciar proativamente suas assinaturas ↗ Exiba um resumo das assinaturas do produto em uma nova interface do usuário que prioriza os dados acionáveis. Exibir informações sobre suas alocações de assinatura ↗ Maximize o uso da assinatura identificando quando as assinaturas estão alocadas em excesso e exibindo as assinaturas que você pode alocar. Alocar assinaturas usando grupos recomendados ↗ Conceda o direito aos usuários certos alocando assinaturas usando grupos recomendados. Resolva problemas com suas assinaturas de produto ↗ Mantenha a conformidade mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para suas assinaturas de produto. Monitorar o uso do Now Assist Exiba um resumo de seus direitos de Now Assist e rastreie o uso de Now Assist em sua instância. Exibir status de instalação da aplicação ↗ Determine se uma aplicação está disponível para instalação a partir da assinatura do produto atual.
Operações do ciclo de vida do fornecedor	O plug-in Avaliações de risco para Operações de ciclo de vida do fornecedor foi introduzido Um novo plug-in, Risk Assessments for Supplier Lifecycle Operations (sn_supplier_tprm), foi adicionado e fornece uma integração com a aplicação de avaliação de risco de terceiros para conduzir avaliações de risco ao integrar novos fornecedores usando o playbook de integração de fornecedores. Para obter mais informações, consulte Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers ↗ Using the supplier onboarding playbook to onboard suppliers ↗ O playbook de integração do fornecedor agora inclui um novo playbook Executar avaliação de risco que aciona dois fluxos diferentes para conduzir avaliações de risco do fornecedor, dependendo dos plug-ins instalados: • Se você instalou somente o plug-in Risk Assessments Integration for Supplier Lifecycle Operations [sn_supplier_tprm], o playbook Executar avaliação de risco aciona o fluxo que inclui atividades para verificar a qualificação do fornecedor criando avaliações de risco. • Se você instalou os plug-ins Risk Assessments for Supplier Lifecycle Operations [sn_supplier_tprm] e GRC: Third-party Risk Due Diligence [sn_tprm_dd], o playbook Executar avaliação de risco aciona o fluxo que inclui atividades para criar uma solicitação de

Aplicação ou recurso	Detalhes
	diligência prévia, conclua Risco inerente Avaliações de questionário (IRQ) e conduzir avaliações de risco para um terceiro ou um compromisso. Create a case on behalf of a supplier from the Source-to-Pay Workspace ↗ O gerente do fornecedor pode criar casos em nome de fornecedores no Espaço de Source-to-Pay.
Construtor de tabelas	Autônomo Form Builder acesso ↗ Acesse uma versão simplificada e autônoma de Form Builder por meio do menu Ações adicionais em qualquer formulário na plataforma sem precisar percorrer outros aplicativos para usá-lo. Acesso a Form Builder na seção Links relacionados ↗ Navegue diretamente para Form Builder na seção Links relacionados de qualquer tabela. Form Builder é uma experiência de criação de formulário simplificada que combina os melhores recursos do Layout de formulário e do Designer de formulário. Acesso Form Builder de Construtor de IU ↗ Acesse Form Builder e edite seus formulários diretamente na fase Construtor de IU. Exibir tabelas de referência preferenciais ao criar uma tabela a partir de uma planilha ↗ Quando você cria uma tabela a partir de uma planilha em App Engine Studio, as tabelas de referência são listadas em ordem preferencial. Você pode ver tabelas em sua aplicação e tabelas ServiceNow usadas com frequência antes de uma lista de todas as outras tabelas de referência disponíveis. Novos recursos de Construtor de tabelas para App Engine Recursos como exibição de esquema, exibição de planilha, fluxos e extrator de PDF que anteriormente só estavam disponíveis em Construtor de tabelas para App Engine agora estão disponíveis na aplicação Construtor de tabelas consolidada.
Telecommunications Network Inventory	Visualization of rack ↗ Visualize os detalhes do rack, como posicionamento do equipamento na parte frontal ou traseira, slots de rack disponíveis e ocupados, equipamento ocupado ou detalhes da prateleira. Revision, operationalization, and decommission of a Configuration Item ↗ Revise um IC para fazer mudanças, incluindo modificações em tabelas relacionadas, como atributos, conexões e relações. A operacionalização permite mesclar essas mudanças com o IC original, enquanto a desativação permite descontinuar ou remover o IC da operação. Visualization of network topology ↗ Use a exibição de topologia de rede para ver nós (equipamento), bordas (conexões) e pontos de terminação (interfaces) em sua rede

Aplicação ou recurso	Detalhes
	para entender como eles estão organizados e conectados. Você pode visualizar várias topologias simultaneamente usando a opção de pesquisa. Capacity management ↗ Use o gerenciamento de capacidade para calcular e relatar a capacidade dos ativos de rede. Isso envolve o cálculo dos recursos máximos, ocupados e disponíveis, como portas, slots ou racks em sua rede de telecomunicações usando funções e métricas. Inventory management view ↗ Verifique a exibição Gestão de inventário para entender os detalhes do inventário, incluindo a contagem total de equipamentos agrupados por modelo, fabricante e estado do ciclo de vida. Além disso, você pode ver a disponibilidade de racks, portas e slots em um local de rede. Define the cable details ↗ Defina as seguintes instâncias de inventário de rede. • Cabo - Os cabos de fibra ótica vinculam locais com endpoints abertos, indicando que eles não terminam diretamente no equipamento. • Fio - Fios são os condutores individuais dentro dos cabos. • Canal: a canalização envolve subclassificar a largura de banda disponível em larguras de banda menores. Create a change request from Network Inventory Workspace ↗ Use a atribuição de design Telecommunications Network Inventory (TNI) para modificar detalhes de endpoints de conexão física e lógica, bem como adicionar ou remover membros de um grupo de agregação de link (LAG).
Construtor de temas	Edição de componente ↗ Edite componentes individuais para que se adequem melhor à sua marca e atendam aos padrões de conformidade de acessibilidade. Os ganchos de tema que você pode editar são específicos para cada tipo de componente. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade a seguir. Novo recurso mensagens ↗ Saiba mais sobre os novos recursos por meio de um modal de novidades ao iniciar a versão atualizada de Construtor de temas pela primeira vez.
Gestão de risco de terceiros	Event-driven management — automate assessment processes ↗ Configure as regras que geram e enviam automaticamente questionários e solicitações de documento para compromissos e terceiros usando o recurso de gerenciamento orientado por evento. Para compromissos e terceiros que atendem aos critérios definidos, você especifica a programação e os modelos de solicitação de documento e questionário. Você pode automatizar todos os tipos de avaliação, exceto a integração.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Novo grupo de usuários: Atribuidores de solicitação de diligência prévia  Permita que cada membro do grupo de atribuidores de solicitações de diligência prévia receba uma notificação por e-mail das novas solicitações de diligência prévia. Para solicitações no estado Novo ou Não atribuído, o proprietário ainda não foi especificado. Qualquer membro do grupo pode atribuir o proprietário. Novos relatórios no painel de gestão de diligência prévia  Use os relatórios de gestão de due diligence, como um gerenciador de risco de terceiros ou avaliador, para rastrear, priorizar e gerenciar suas responsabilidades. Como rastrear uma atividade gerenciada  Exiba atividades gerenciadas na tabela de atividades de análise de uso para fins de rastreamento e verificação na aplicação Gestão de risco de terceiros. Novo conteúdo do questionário de coleta de informações padronizadas (SIG)  Use os modelos SIG atualizados para 2024, 2023, 2022 e 2021 após a atualização para o GRC: SIG Questionnaire Integration versão 18.x como parte da aplicação Gestão de risco de terceiros.
Construtor de IU	Imagens personalizadas  Carregue imagens personalizadas nos componentes de ícone e imagem. Caixas de diálogo não modais  Sobreponha informações em uma página para que você possa interagir com o conteúdo principal e o conteúdo da janela por meio de uma Construtor de IU Caixa de diálogo não modal. Integração de Construtor de IU e Form Builder  Acesse Form Builder diretamente de dentro do componente de formulário na fase Construtor de IU.
Central de upgrades	Managing upgrade risk  Seja notificado sobre os possíveis conflitos que podem ocorrer devido a várias personalizações em um arquivo de metadados ignorado, com uma nova mensagem de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados. Previous Resolutions related list  Exiba as resoluções de atualizações anteriores para os registros ignorados selecionados usando a lista relacionada Resoluções anteriores.
Análise da experiência do usuário	Platform Analytics integração Recursos de consulta aprimorados para integração Platform Analytics Componente de UIB de funis

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Permita que os usuários exibam funis criados no painel Análise da experiência do usuário.
Virtual Agent	Now Assist in Virtual Agent • Implemente Now Assist em Virtual Agent conversas em Microsoft Teams e canais móveis. • Teste e visualize tópicos no canal mweb ou nowassistpanel. LLM topic discovery in Virtual Agent • Crie tópicos que usam LLM em vez de Compreensão da linguagem natural (NLU). • Associe tópicos de LLM ao assistente de LLM Now Assist em Virtual Agent. • Analise Now LLM respostas para enunciados ao testar tópicos de LLM. • Obtenha detalhes de testes detalhados para tópicos de LLM usando as novas guias Descoberta de tópico e Editar variáveis. Input Collector user input control • Use o novo controle Coletor de entrada em tópicos de LLM para coletar dados de usuários e criar instruções com IA generativa. • Arraste nós para dentro e para fora do Coletor de entrada em vez de excluir e adicionar novos. • Arraste os nós de um coletor de entrada para outro se você tiver vários coletores de entrada na tela. • Ative a opção Mensagem de confirmação no Coletor de entrada para resumir suas entradas. Envie as entradas ou reinicie o processo de coleta de entrada, selecionando as opções Sim ou Não ou inserindo uma resposta em linguagem simples. Use o controle de resposta do bot em texto baseado em LLM para gerar mensagens para usuários em conversas usando a descoberta de tópico de LLM. Controle de Data e Hora de entrada do usuário Insira o formato DD-MM-AAAA na entrada do usuário de Data e Hora para regiões que usam esse formato. Escolher ações de notificação do Virtual Agent dinamicamente Ao criar um tópico Virtual Agent, você pode passar uma ou mais ações de notificação como parâmetros em vez de uma única ação estática. Todas as ações devem ser predefinidas para a notificação. Hide or reveal the Show me everything button

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Defina a propriedade do sistema <i>glide.cs.disable_show_me_everything</i> para a descoberta do tópico NLU/palavra-chave. Como alternativa, atualize os valores encontrados no controle padrão do Utilitário de ação de script em Virtual Agent tópicos de saudação que usam a descoberta de tópico do LLM. Propriedades do sistema As novas propriedades do sistema a seguir afetam os resultados do AI Search na descoberta de meio de tópico: • <i>com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search</i> • <i>sn_nowassist_va.enable_mid_topic_ai_search_catalog_result</i> Patch 1 de Washington DC A partir do Washington DC patch 1, os seguintes recursos estão disponíveis: • Carousel user input control : use o controle de entrada do usuário do carrossel em um tópico Virtual Agent habilitado para LLM para apresentar um prompt e uma série horizontal de imagens rotuladas. • Folha de propriedades do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica : use o campo Permitir que o usuário selecione mais de uma opção para permitir que os usuários escolham várias opções na exibição da lista. • Propriedade do sistema de feedback de latência : a propriedade do sistema <i>com.glide.cs.message.processing.enabled</i> notifica os solicitantes com uma mensagem de latência temporária sempre que o LLM está processando a solicitação no cliente web [Virtual Agent e no painel Now Assist. Esta propriedade do sistema está desativada por padrão e a mensagem de latência varia de acordo com a chamada do LLM. • Use Virtual Agent API para oferecer suporte à experiência Now Assist em vários canais do provedor. Para obter mais informações, consulte Enable Now Assist experience in Virtual Agent API . • Use Bot Interconnect para oferecer suporte a casos de uso de bot primário e secundário habilitados para Now Assist.
Visa Spoke	Ações do spoke Use o Spoke Visa para gerenciar todas as contestações de cartão no sistema VROL (Visa Resolve Online). Com as ações Spoke Visa, você pode pesquisar transações, colaborar com comerciantes, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada. Você também pode resolver contestações, acessar dados e utilizar outros recursos.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Vulnerability Response	Configuração de questionário para solicitações de exceção com base em condição  Configure questionários com base nas condições das solicitações de exceção. Exibição de registros em espaços ao clicar nos links em notificações por e-mail  Quando os links são clicados em uma notificação por e-mail, os registros são abertos em Vulnerability Manager Workspace ou Espaço de correção de problemas de TI com base na função do usuário. Analisando o cenário de vulnerabilidades no Vulnerability Manager Workspace  Exiba um resumo geral das vulnerabilidades ativas por meio da representação visual de classificações de risco, andamento da correção, cargas de trabalho do grupo de atribuição e registros em tarefas de correção. Adquirir o resumo de um conjunto de vulnerabilidades usando filtros  Exiba um resumo de um conjunto de vulnerabilidades ativas filtrando essas vulnerabilidades na página inicial do Vulnerability Manager Workspace. Como associar controles de compensação a um CVE e TPE para redução de risco no Vulnerability Manager Workspace  Associe controles de compensação relevantes a uma entrada de vulnerabilidade comum (CVE) e uma entrada de terceiros (TPE), que podem ser usadas para reduzir o risco no Vulnerability Manager Workspace. Desabilitar ou habilitar solicitações de redução de risco para as vulnerabilidades relacionadas a um CVE ou TPE no Vulnerability Manager Workspace  Habilite ou desabilite solicitações de redução de risco para vulnerabilidades relacionadas a um CVE ou TPE no Vulnerability Manager Workspace. Usando a edição em massa no Vulnerability Manager Workspace Você pode executar as seguintes tarefas em vários itens vulneráveis de host e tarefas de correção simultaneamente no Vulnerability Manager Workspace: • Atualizar o estado dos itens vulneráveis • Atualizar solução preferencial para itens vulneráveis • Atribuir registros a um proprietário de correção ou grupo de atribuição para correção • Remover atribuições de itens vulneráveis Recebimento de notificações sobre falso-positivo e solicitações de exceção  Receba notificações e lembretes sobre registros de aprovação de mudança de falso-positivo e solicitações de exceção, definindo

Aplicação ou recurso	Detalhes
	datas de vencimento da aprovação e lembrete nas regras de aprovação. Vulnerability Crisis Management ↗ Exibir carimbos de data/hora para ver a última avaliação dos eventos. A guia Avaliação no espaço de trabalho fica visível somente quando as novas avaliações são criadas. Exiba o link para os incidentes de segurança graves no Vulnerability Manager Workspace para itens vulneráveis. CISA Known Exploit Vulnerability (KEV) Integration ↗ Importe o formato CSAF (Common Security Advisory Framework) por meio de importação de arquivos XML/JSON, chamadas de API ou avisos e mapeie as soluções com as vulnerabilidades relacionadas. Cybersecurity Executive Dashboard ↗ Acesse uma exibição unificada do cenário de segurança da sua organização por meio do painel executivo de segurança cibernética, que consolida dados de vários produtos de dentro do pacote ServiceNow Security Operations. Quick start tests ↗ para Vulnerability Response. Após atualizações e implantações de novas aplicações ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Vulnerability Response ainda funciona. Se você personalizou Vulnerability Response, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações. Atualizar itens vulneráveis com dados da última detecção de abertura Atualize os itens vulneráveis com os dados mais recentes e precisos da última detecção em aberto definindo a propriedade do sistema <code>sn_vul.show_last_open_detection</code> como verdadeira. Os valores de endereço IP, SSL, Porta, Protocolo, nome DNS, nome NetBIOS e Descrição dos itens vulneráveis são atualizados com os últimos valores de detecção de abertura durante a ingestão e a mudança do item de configuração (IC) (Reaplicação da regra de pesquisa de IC). Para aplicar esta atualização aos VITs existentes, execute o trabalho programado <i>Update Last Open Detection Value To VITs</i>. Isso garante que os últimos valores de detecção de abertura sejam atualizados corretamente em todos os VITs existentes.
Integrações do Vulnerability Response	Aproveite a pontuação do Sistema de pontuação de previsão de exploração (EPSS) para priorização de vulnerabilidade ↗ Enriqueça os dados de NVD em sua instância para priorizar e corrigir vulnerabilidades usando a integração Exploit Prediction Scoring System (EPSS) para importar os dados de EPSS relacionados a vulnerabilidades e exposições comuns (CVEs) de FIRST.org.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Ingerir conhecido por ser usado em campanhas de ransomware 🔗 A partir da v21.0.5 de Vulnerability Response, um novo campo, Conhecido por ser usado em campanhas de ransomware, é ingerido do catálogo de Vulnerabilidades conhecidas (KEVs) da Cybersecurity & Infrastructure Security Agency (CISA). Gerar soluções por Rapid7 InsightVM usando solution_id 🔗 A partir da v21.0.5 de Vulnerability Response, há uma atualização no processo de criação de solução para Rapid7 InsightVM. Anteriormente, as soluções eram geradas com base nas informações fornecidas nos campos solution_summary, solution_fixe solution_type. No entanto, com esta atualização, Rapid7 InsightVM utiliza o solution_id enviado pelo scanner para criar soluções, mesmo se os campos solution_summary, solution_fix ou solution_type estiverem vazios.
Workflow Studio	Acesse Construtor de decisões de Workflow Studio. Use Construtor de decisões para criar e manter regras de decisão. Flow Designer 🔗 Acesse Flow Designer de Workflow Studio. Use Flow Designer para criar fluxos de várias etapas a partir de componentes reutilizáveis sem precisar codificar. Painel de conexões do Integration Hub 🔗 Acesse o painel Conexões [IntegrationHub em Workflow Studio. Use o painel Conexões IntegrationHub para exibir e configurar seus aliases de conexão e credencial por meio de uma interface simplificada. Playbooks 🔗 Acesse Playbooks de Workflow Studio. Use Playbooks para criar fluxos de trabalho entre empresas e criar um processo único e unificado.
Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente	Métricas de desempenho para canal de voz 🔗 Monitore e gerencie a integridade das filas de voz. A integração de Amazon Connect com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente permite que os gerentes monitorem o desempenho do agente e da fila do canal de voz em tempo real. Métricas de desempenho para canais de conversa 🔗 Monitore e gerencie a integridade do atendimento ao cliente nos canais de mensagens do consumidor, incluindo WhatsApp, Facebook, LINE e SMS. Essas métricas de desempenho são visíveis no Channel Management. Integrando Microsoft Outlook com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente 🔗 Sincronize o calendário da equipe [Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente com Microsoft Outlook para

Aplicação ou recurso	Detalhes
	que os gerentes e agentes possam exibir suas programações e eventos em Microsoft Outlook.
Otimização da força de trabalho para ITSM	Integrar Coaching with Learning com ServiceNow University Adquira ServiceNow habilidades usando ServiceNow University depois de integrá-lo com Coaching with Learning.
Espaço	Tamanho máximo de arquivo permitido para anexos Definir o tamanho máximo de arquivo fornece espaço de armazenamento para anexos e documentos no espaço.
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	Habilitar indexação de texto em conjuntos de variáveis com várias linhas Expanda o recall de pesquisa global para incluir itens do catálogo com conteúdo definido em seus conjuntos de variáveis de várias linhas Catálogo de serviços. Configure uma propriedade do sistema para criar conteúdo de índice do Zing a partir de conjuntos de variáveis com várias linhas para exibição em resultados de pesquisa global.

Mudanças em Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre mudanças em Washington DC recursos e produtos.

produtos existentes foram atualizados e alterados em Washington DC. Isso inclui a renomeação de determinados botões ou recursos.

Aplicação ou recurso	Detalhes
AI Search	A correspondência de sinônimos e a expansão retêm os termos definidos como palavras irrelevantes Ao avaliar correspondências de sinônimo e expansões, Pesquisa com IA retém os termos de consulta de pesquisa definidos como palavras irrelevantes. Esse comportamento ajuda a garantir que as correspondências de sinônimo retornem resultados consistentes, independentemente da versão de um sinônimo que um usuário pesquisa. Mudanças de campo em Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius No formulário Pesquisa com IA de configuração de resultado do Genius, o campo de escolha do tipo de resposta do resultado do Genius foi removido. O campo de script de lógica de resultado do Genius foi substituído por campos de script de processador de <i>Pesquisa com IA solicitação e processador de Pesquisa com IA resposta</i> separados.

Aplicação ou recurso	Detalhes						
API	Classes com escopo alteradas						
	<table><tr><th>Classe</th><th>Métodos</th></tr><tr><td>DecisionTableAPI - Scoped, Global ↗</td><td>O método createAnswerElements() ↗ agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • vencimento_data • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint </td></tr><tr><td>GlideRecord - Scoped ↗</td><td>Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold ↗, permite que os métodos deleteMultiple() ↗ e updateMultiple() ↗ forcem ↗ exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.</td></tr></table>	Classe	Métodos	DecisionTableAPI - Scoped, Global ↗	O método createAnswerElements() ↗ agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • vencimento_data • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint	GlideRecord - Scoped ↗	Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold ↗ , permite que os métodos deleteMultiple() ↗ e updateMultiple() ↗ forcem ↗ exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.
	Classe	Métodos					
	DecisionTableAPI - Scoped, Global ↗	O método createAnswerElements() ↗ agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • vencimento_data • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint					
GlideRecord - Scoped ↗	Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold ↗ , permite que os métodos deleteMultiple() ↗ e updateMultiple() ↗ forcem ↗ exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.						
Classes globais alteradas							
<table><tr><th>Classe</th><th>Métodos</th></tr><tr><td>DecisionTableAPI - Scoped, Global ↗</td><td>O método createAnswerElements() ↗ agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • vencimento_data • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint </td></tr><tr><td>GlideRecord - Global ↗</td><td>Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold ↗, permite que os métodos deleteMultiple() ↗ e updateMultiple() ↗ forcem ↗ exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.</td></tr></table>	Classe	Métodos	DecisionTableAPI - Scoped, Global ↗	O método createAnswerElements() ↗ agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • vencimento_data • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint	GlideRecord - Global ↗	Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold ↗ , permite que os métodos deleteMultiple() ↗ e updateMultiple() ↗ forcem ↗ exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.	
Classe	Métodos						
DecisionTableAPI - Scoped, Global ↗	O método createAnswerElements() ↗ agora oferece suporte a tipos de elemento de resposta adicionais. • vencimento_data • Glide_date • Glide_date_time • Glide_duration • Longint						
GlideRecord - Global ↗	Uma nova propriedade do sistema, glide.db.forced.chunk.threshold ↗ , permite que os métodos deleteMultiple() ↗ e updateMultiple() ↗ forcem ↗ exclusões e atualizações de registros de bloco acima de um limite.						
APIs de cliente alteradas							
<table><tr><th>Classe</th><th>Métodos</th></tr><tr><td>GlideForm (g_form) - Client ↗</td><td>O método addFormMessage() ↗ tem um novo parâmetro <i>options</i> para adicionar botões a uma mensagem de formulário.</td></tr></table>	Classe	Métodos	GlideForm (g_form) - Client ↗	O método addFormMessage() ↗ tem um novo parâmetro <i>options</i> para adicionar botões a uma mensagem de formulário.			
Classe	Métodos						
GlideForm (g_form) - Client ↗	O método addFormMessage() ↗ tem um novo parâmetro <i>options</i> para adicionar botões a uma mensagem de formulário.						

Aplicação ou recurso	Detalhes				
	REST APIs alteradas <table> <tr> <th>Classe</th><th>Métodos</th></tr> <tr> <td>System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API ↗</td><td>O endpoint SCIM - PATCH /scim/Groups/{group_id} ↗ retorna uma nova mensagem de status 204 quando a propriedade de IU do SCIM, Habilitar resposta de API de patch de grupo sem conteúdo, é bem-sucedida.</td></tr> </table>	Classe	Métodos	System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API ↗	O endpoint SCIM - PATCH /scim/Groups/{group_id} ↗ retorna uma nova mensagem de status 204 quando a propriedade de IU do SCIM, Habilitar resposta de API de patch de grupo sem conteúdo, é bem-sucedida.
Classe	Métodos				
System for Cross-domain Identity Management (SCIM) API ↗	O endpoint SCIM - PATCH /scim/Groups/{group_id} ↗ retorna uma nova mensagem de status 204 quando a propriedade de IU do SCIM, Habilitar resposta de API de patch de grupo sem conteúdo, é bem-sucedida.				
Advanced Risk	Aprimoramento da configuração de identificação de risco Na configuração de identificação de risco, os administradores de risco podem adicionar várias tabelas e mapeá-las para as respectivas RAMs. Migração de conteúdo do GRC Workspace para o ARA Workspace ↗ Todo o conteúdo do espaço de avaliação de risco foi recriado no novo espaço do ARA. Com essa mudança, o conteúdo de avaliação de risco pode ser referenciado no espaço do ARA em vez do espaço do GRC. Todas as personalizações feitas no GRC Workspace não são transportadas para o ARA Workspace. Você deve reaplicar essas personalizações às páginas padrão disponíveis no Espaço do ARA para vê-las durante a avaliação de risco.				
Agent Client Collector	Seleção automática do MID Server ↗ • Receba informações adicionais MID Server a serem usadas como pontos alternativos de comunicação durante a seleção automática MID Server. • A seleção automática MID Server está desabilitada por padrão. Regras de métricas ↗ Configure limites manuais para gerar alertas de métrica usando o recurso Regras de métrica em vez da IU de limites estáticos. Recuperando as métricas para recursos de nuvem ↗ Use Azure verificações e políticas para recuperar métricas de alto desempenho para os recursos virtuais na nuvem. Painéis de monitoramento de tecnologia ↗ • Filtre as métricas pelo item de configuração (IC) selecionado nos Painéis de tecnologia de monitoramento AWS e GCP. • Use o Monitoring Technology Dashboard atualizado para Azure. O painel contém guias adicionais que				

Aplicação ou recurso	Detalhes
	fornece mais informações sobre sua infraestrutura Azure. Exibir painéis de tecnologia de monitoramento requer a função <code>dashboard_admin</code>, além da função <code>agent_client_collector_admin</code> existente. Limpador de tabela do agente  Exclua os registros de agente que foram desconectados ou inativos por mais de 30 dias usando o limpador de tabela de agente. Verificações de SNMP  As verificações de SNMP funcionam por padrão com v3.
Experiência do agente para CSM	Espaço configurável do CSM páginas de registro  As páginas de registro a seguir são as páginas padrão para novos clientes: - CSM página de registro padrão - CSM Página de registro de interação As páginas de registro a seguir permanecem as páginas de registro padrão para clientes de upgrade: - Registro padrão - Página de registro de interação Registros relacionados dinâmicos para Espaço configurável  A partir da versão Washington DC, os registros relacionados dinâmicos do plug-in Espaço configurável (<code>com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec</code>) foram movidos para o ServiceNow Store. Todas as novas melhorias no recurso de registros relacionados dinâmicos são entregues por meio desta aplicação da loja. Atalhos do teclado  Use atalhos do teclado para reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade a seguir. Refluxo para espaço configurável  Espaço configurável do CSM O oferece suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Para obter mais informações, consulte a seção Informações de acessibilidade a seguir.
Gestão de custos de nuvem	Valor padrão atualizado das propriedades do sistema para análise de gastos O valor padrão das seguintes propriedades do sistema foi alterado:

Aplicação ou recurso	Detalhes
	<code>sn_cld_spend_core.metricbase_transform_limit</code>: Valor padrão: 20000 <code>sn_cld_spend_core.spend_report_per_chunk_workload_size</code>: Valor padrão: 500
Recurso comum de Governance, Risk, and Compliance	Privilegios de gestão de problemas ? - Para gerenciar um problema, os mesmos níveis de privilégios são atribuídos ao gerente GRC e ao usuário GRC. Se você tiver a função de gerente GRC], a função de usuário GRC, a função de Usuário comercial ou a função de Usuário de negócios Lite, poderá criar um problema. - Crie ou atualize uma tarefa de correção se você for uma persona do problema ou se a tarefa de correção for atribuída a você.
Configuration Management Database (CMDB)	App da Store do Espaço do CMDB ? Unified Map ? : - Configure os ICs que aparecem nos mapas filtrando os ICs de acordo com a fase do ciclo de vida. Por exemplo, você pode filtrar todos os ICs de fim de vida útil para que somente os ICs operacionais apareçam nos mapas. Para obter mais informações, consulte Configure operational states of CIs ? . - Limite o número de níveis de hierarquia mostrados para ICs de serviço de aplicativos definindo o nível de mapa. Você pode, por exemplo, definir o nível do mapa como um número menor para reduzir o tamanho geral de um mapa e ajudar a melhorar o desempenho. - Exiba o IC de origem e o IC de destino nos cartões de detalhes ao selecionar um elemento de conexão de membro do grupo em um mapa. - Exiba todos os atributos de todos os endpoints do Service Mapping, incluindo o tipo de um endpoint. - Destaque todos os nós associados a um cartão selecionando um serviço de aplicativos ou um cartão de itens relacionados. - Mostre o cartão de detalhes para cada IC associado a um grupo de ICs dinâmicos no painel Atributos. - Configure o número máximo de níveis do nó inicial para mostrar em um mapa, definindo a propriedade do sistema <code>sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels</code>

Aplicação ou recurso	Detalhes
	sem precisar adicionar a propriedade primeiro. Para obter mais informações, consulte Components installed with CMDB Workspace . • Integração do CMDB Data Manager ao Espaço do CMDB ◦ Todos os recursos do CMDB Data Manager agora estão disponíveis no Espaço do CMDB. Administre políticas e gerencie tarefas, gerencie definições de desativação e listas de exclusões e revise e aprove ou rejeite tarefas atribuídas. ◦ Exiba análises em vários gráficos e contagens para processos em andamento do CMDB Data Manager. • Integração do Data Certification no Espaço do CMDB Os recursos do Data Certification agora são totalmente compatíveis com o Espaço do CMDB usando o tipo de política de certificação no CMDB Data Manager. Revise, certifique ou edite valores de campo para registros em tabelas selecionadas para garantir que esses valores sejam exatamente os necessários para oferecer suporte a tarefas organizacionais. Exiba análises em vários gráficos e contagens que também representam processos de Data Certification em andamento. • Integração de desduplicação no Espaço do CMDB ◦ Corrija tarefas de desduplicação de forma consistente e em massa, criando bibliotecas de modelos de desduplicação. ◦ Corrija tarefas de desduplicação em um local central, o painel de desduplicação. Corrija várias tarefas de desduplicação em uma única operação executando um ou mais modelos. Rastreie o andamento conforme os modelos são executados e revise os resultados da correção. ◦ Consulte as estatísticas e possíveis áreas de problema relacionadas a ICs duplicados no seu CMDB examinando o painel Informações de desduplicação. • Experiência do CMDB 360 no Espaço do CMDB : limite o escopo dos dados no bloco Cobertura no painel do CMDB 360 somente para classes do CMDB usando a propriedade do sistema <code>sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only</code>. Para obter mais informações, consulte Components related to CMDB 360 . Integridade do CMDB suporte de referência com pontos ao selecionar um campo recomendado

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Identifique os campos recomendados que não são preenchidos em tabelas de referência selecionando um campo de uma tabela referenciada para a métrica recomendada de integridade do CMDB usando a referência com pontos e interagindo diretamente com a tabela Campos recomendados do CMDB [cmdb_recommended_fields]. Captura de dados do CMDB 360 para classes não pertencentes ao CMDB Habilite a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes não pertencentes ao CMDB (classes não derivadas da classe Item de configuração [cmdb_ci]) definindo o valor da propriedade do sistema <i>glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled</i> como verdadeiro. Suporte do CMDB para instância de produto Evite duplicações ao gerenciar ativos operacionais em sua organização ao longo de seus ciclos de vida na aplicação Gestão de ativos de hardware e fluxos de trabalho usando identificadores de instância de produto (PID) exclusivos.
Autorização e monitoramento contínuos	Gerando planos de procedimento de avaliação para um plano de testes A seção Teste de controle do formulário de modelo de teste é atualizada com campos adicionais, como Examinar, Entrevista e Teste, que extraem diretrizes de teste de controle do NIST. Determine control effectiveness of a control test Novos campos adicionais, como Examinar, Entrevista e Teste, são adicionados ao plano de testes e aos formulários de teste de controle para testar a eficácia do controle. Declaração de implementação de documento para um controle O formulário de controle agora tem um novo campo chamado Declaração de implementação, que é necessário antes de mover o controle para o estado Avaliação. Campo de discussão nos formulários de objetivo de controle e controle Com base nos controles 800-53, o conteúdo de discussão fornecido pelo NIST para cada controle é enviado pelo sistema de base no nível de objetivo do controle, que também é atualizado no formulário de controle quando o controle é criado.
Now Platform principal	Aviso quando a atualização ou a ativação do plug-in falha Uma mensagem de aviso agora aparece se a operação de alterar ou criar tabela falhar ao atualizar ou ativar um plug-in. Tabelas do sistema excluídas das regras de arquivamento Você não pode mais criar regras de arquivamento para determinadas tabelas. Vincular uma regra de destruição a uma regra de arquivamento

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Agora você deve especificar uma regra de arquivamento relacionada ao criar uma regra de destruição de arquivamento. Vincular uma regra de arquivamento à regra de destruição de arquivamento melhora o desempenho ao excluir registros arquivados. Registros periféricos excluídos com destruição de arquivo  Os registros periféricos nas tabelas Entrada de registro [sys_journal_field], Anexo [sys_attachment] e Auditoria do sistema [sys_audit] agora são excluídos automaticamente quando os dados são excluídos durante uma destruição de arquivo. Recurso de capacidade estendida em tabelas remotas  A capacidade estendida permite que linhas adicionais sejam armazenadas para uma tabela remota se os dados recuperados excederem 1.000 linhas. Registros de auditoria não canceláveis  Reduza as chances de os registros de auditoria não serem gravados quando uma transação for cancelada com a nova configuração padrão. Mudanças de notificação e convite de reunião no formulário de delegação granular  As opções Todas as notificações e Convites de reunião no formulário de Delegação granular agora estão definidas como Falso por padrão, para evitar preocupações com o recebimento de notificações que têm dados críticos e confidenciais de segurança. Você pode selecionar essas opções se quiser que o delegado receba a notificação da delegação e os convites da reunião. Aprimoramentos de segurança de registro em log aprimorados  Explore o novo campo nas linhas de log do nó para identificar o script ou o componente que gerou a mensagem de log. As linhas de início da transação incluem um novo campo que especifica o tipo de solicitação que foi feita. Localização de nomes de produtos e aplicações  Os nomes de produtos e aplicações existentes estão sendo localizados de forma incremental em idiomas compatíveis, começando com holandês, francês, francês (canadense), alemão, coreano, italiano, japonês, português (do Brasil) e espanhol. Os novos nomes de produtos e aplicações estão localizados em todos os idiomas compatíveis.
Customer Service Management (CSM)	Registros relacionados dinâmicos para Espaço configurável  A partir da versão Washington DC, os registros relacionados dinâmicos do plug-in Espaço configurável (com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec) foram movidos para ServiceNow Store. Todas as novas melhorias no recurso de registros relacionados dinâmicos serão entregues por meio desta aplicação da loja. Aprimoramentos do seletor de serviço de caso 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Use uma pesquisa de palavra-chave e filtros de categoria na versão de seleção de serviço de produto do seletor de serviço de caso para pesquisar serviços disponíveis. Exiba os serviços disponíveis em uma exibição de cartão e navegue facilmente em várias páginas de serviços. Aplicação de contratos e direitos do cliente  Ativar o plug-in Contratos e direitos do cliente adiciona o módulo Contratos e direitos ao navegador de aplicações em Espaço configurável do CSM e remove a ação de IU Novo da lista relacionada Contratos nos formulários Conta e Consumidor.
Descoberta de dados	Padrões de dados padrão oferecem suporte a modificação e palavras-chave  Você pode modificar padrões de dados padrão e adicionar palavras-chave. Editar padrões de dados ativos e tabelas de destino  Agora você pode editar padrões de dados ativos e tabelas de destino para um trabalho.
Gestão de dados para CSM	Transferir configurações de partes relacionadas para sys_metadata  Transfira a tabela Configuração de parte relacionada [sn_customerservice_related_party_configuration] para a tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata] em instâncias de cliente usando os conjuntos para atualização. Associar um usuário existente a um registro de consumidor  Começando com a versão Washington DC, somente os administradores podem associar um usuário ao registro do consumidor. Criar usuários por meio da lista de pesquisa de usuário no formulário do consumidor  Começando com a versão Washington DC, você pode criar sys_users diretamente da lista de pesquisa Usuário no formulário do consumidor. Esta funcionalidade se aplica a usuários internos (snc_internal) e externos (snc_external). Integre o Service Model Foundation ao Request Management  Monitore o andamento do caso como um membro da equipe do local de negócios diretamente do Portal de serviços de local de negócios (BLSP) depois de enviar uma solicitação de catálogo. Criação de caso de suporte para uma equipe de local de negócios externo (EBL)  Permita que sua equipe de local de negócios interno (IBL) e local de negócios externo (EBL) rastreie problemas. Sua equipe pode rastrear casos em nome de um local de negócios em relação aos produtos vendidos que são implantados em um local de negócios ou em relação aos itens-base instalados que são implantados em um local de negócios.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Velocidade de mudança para DevOps	Criação de mudança automatizada aprimorada Evite problemas que podem ocorrer no procedimento orientado de criação de solicitação de mudança automatizada devido ao estado de conexão da ferramenta. Novos fluxos de transição de estado para o modelo de mudança do DevOps Mova e rastreie as mudanças por meio de fluxos de transição adicionados para os estados Mudança - DevOps - Novo e Mudança - DevOps - programação no modelo de mudança DevOps. Tratamento de erros para fluxos do DevOps Exibir erros correspondentes a uma solicitação de mudança nas anotações de trabalho de uma solicitação de mudança e nos logs do console da ferramenta de pipeline quando uma regra de negócios ou política de dados causar um problema ao atualizar uma mudança na DevOps Aprovação manual da solicitação de mudança, DevOps Solicitação de mudança mínima Aprovação de automação ou DevOps Fluxos de aprovação de automação avançada da solicitação de mudança. Script DevOpsChangeRelationshipHelper para recuperar dados de mudança Recupere dados associados a uma solicitação de mudança com base no tipo de relação especificado usando a inclusão de script DevOpsChangeRelationshipHelper. Nova propriedade para especificar o limite de novas tentativas Especifique o número máximo de vezes que a ação de descoberta será repetida automaticamente depois de atingir o limite de taxa usando a propriedade <i>Maximum limit for the number of times the discover action that exceeds the rate limit will be retried</i>. Reinicialização da solicitação de importação Reinicie uma solicitação de importação do registro de solicitação de importação que não pôde ser concluída devido a um erro. Associar repositórios automaticamente Os repositórios são associados automaticamente a aplicações quando um pipeline correspondente identifica confirmações de repositórios que ainda não estão associados. Suporte ao tipo de teste de unidade para GitHub Publique automaticamente resultados de testes de unidade dos tipos NUnit, pytest, jest, JUnit e XUnit de fluxos de trabalho GitHub Actions sem nenhuma chamada de Interface de programação da aplicação (API).
Inteligência para documentos	Aumentar para limites padrão  O limite de tamanho de arquivo para anexos foi aumentado para 10 MB. O número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia foi aumentado para 2.000. Melhorias na qualidade da IA para faturas 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Melhore os resultados de extração aproveitando modelos de IA mais avançados, configurações de caso de uso pré-criadas e dicas definidas pelo usuário.
Serviços de documentos	Portal de serviços experiência do para usuários externos ↗ Estenda a experiência de gestão de documentos a usuários externos para criar e gerenciar documentos em Portal de serviços. Microsoft SharePoint Integração com Document Services ↗ Integre com Microsoft SharePoint para criar, atualizar e colaborar em documentos na plataforma.
EMR Help	EMR Help agora em Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas Começando com a versão Washington DC, quando você instala Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas, EMR Help também é instalado.
Gestão de ESG	Funções atualizadas na aplicação Gestão de ESG Várias funções, como administrador de ESG, proprietário de dados de ESG e gerente de programa de ESG, foram atualizadas no ESG Management. Tabela de tópicos de material atualizada O campo Estado na tabela sn_esg_material_topic foi atualizado para incluir estados para avaliação de risco. O estado Revisar de um tópico de material também foi renomeado para Aprovação. Microsoft 365 para relatórios da ServiceNow tabela atualizada A tabela sn_esg_msoff_intg_o365_reporting_configuration foi atualizada com o campotrack_configuration Novas tabelas adicionadas à aplicação ESG Management As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação ESG Management : • sn_esg_disclosure_detail • sn_esg_disclosure_related_documents • sn_esg_disclosure_template • sn_esg_m2m_disclosure_metric_data_by_entity Nova tabela adicionada à aplicação GRC: Metrics A tabela sn_grc_metric_md_import é adicionada à aplicação GRC: Metrics. Nova tabela adicionada à aplicação sn_esg_msoff_intg A tabela sn_esg_msoff_intg_document_log é adicionada à aplicação sn_esg_msoff_intg. Novas tabelas adicionadas à aplicação sn_esg_sustain As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação sn_esg_sustain

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• sn_esg_sustain_map_marker_configuration • sn_esg_sustain_map_data_range_configuration Novas tabelas adicionadas à aplicação sn_esg_risk_mgmt As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação sn_esg_risk_mgmt: • sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_goal • sn_esg_risk_mgmt_m2m_risk_statement_goal Novas tabelas adicionadas à aplicação sn_rec_pg_vertical As novas tabelas a seguir foram adicionadas à aplicação sn_rec_pg_vertical • sn_rec_pg_vertical_view_config • sn_rec_pg_vertical_view_group_entry • sn_rec_pg_vertical_view_group • sn_rec_pg_vertical_view_table Nova tabela adicionada à aplicação sn-formula-builder-connected A tabela sn_fb_connected_config é adicionada à aplicação sn-formula-builder-connected. Atributos modificados na tabela sn_grc_metric_base_definition O atributo obrigatório foi removido da coluna Descrição na tabela sn_grc_metric_base_definition. A coluna formula_internal se tornou somente leitura. Mudanças feitas na tabela sn_grc_metric_composite_definition Na tabela sn_grc_metric_composite_definition, o campo formula_internal foi definido como somente leitura.
Encryption Key Management	As tabelas do plug-in do consumidor de serviço da Web rejeitam o acesso por padrão  Para melhorar a segurança, o acesso padrão às tabelas no plug-in Web Service Consumer (com.glide.web_service_consumer) é definido como Rejeitar. As tabelas a seguir são afetadas. • sys_rest_message • sys_rest_mensagem_fn • sys_auth_profile_basic • sys_auth_profile_oauth2 • sys_soap_message • sys_soap_message_function • ws_security_x509_profile_outbound • ws_security_username_profile_outbound

Aplicação ou recurso	Detalhes
	O acesso padrão às tabelas no plug-in External App Authentication (com.glide.external.app) também é definido como Reject. As tabelas a seguir são afetadas. • token_verification • hash_message_verification
Gestão de serviços de campo	Migração de Gestão de serviços de campo IU principal painéis para Painéis do Next Experience Os seguintes painéis Next Experience Gestão de serviços de campo fornecem uma maneira simplificada e eficiente de trabalhar: • Visão geral Gestão de serviços de campo • Serviço de campo Prestador de serviço • Serviço de campo Manutenção planejada • Serviço de campo Performance Analytics
Hardware Asset Management 10.0.0	Propriedade do sistema para armazenar em cache os mapeamentos de ativo e de IC 🔗 A propriedade do sistema <code>sn_itam_enable_cache_for_asset_ci_mapping</code> permite armazenar em cache os seguintes mapeamentos: • Campos de Ativo e IC • Estado do ativo e status de instalação do IC • Estado do ativo e status de hardware do IC
Análise de logs de integridade	Lucene usado na biblioteca do Elasticsearch Lucene pode aparecer em verificações de vulnerabilidade, mas não é explorável. O Lucene está incluído no projeto do Log Analytics de integridade para a entrada de dados do Elasticsearch. A biblioteca do Elasticsearch tem uma dependência transitiva do Lucene. No entanto, a versão do Elasticsearch usada tem suas próprias proteções e não pode ser explorada de forma alguma.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Ajuda do EMR aprimorada para criação de caso de HCLS 🔗 A aplicação EMR Help foi aprimorada para fornecer aos solicitantes a capacidade de criar casos de HCLS adicionais. Para obter mais informações sobre a aplicação EMR Help, consulte Exploring EMR Help 🔗. Modelo de dados alinhado ao Customer Service Management (CSM) 🔗 As atualizações a seguir foram feitas no modelo de dados para aproveitar os principais recursos do

Aplicação ou recurso	Detalhes
	item-base de instalação do CSM para rastrear itens internos e externos: • As tabelas a seguir agora estendem o item-base de instalação em vez do produto vendido para assistência médica: ◦ Plano de membro [sn_hcls_member_plan] ◦ Medicação [sn_hcls_medication] ◦ Imunização [sn_hcls_immunization] ◦ Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program] ◦ Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service] • Esta atualização afeta as seguintes colunas: ◦ O campo hcls_state nas tabelas Programa inscrito e Serviço de programa inscrito foi descontinuado e o campo de estado da tabela Base de instalação será usado daqui para frente. Os dados são movidos do campo hcls_state para o campo de estado. ◦ A coluna primária agora se refere ao item-base de instalação primário para garantir que a relação primária-secundária apropriada seja mantida. ◦ A coluna source_task nas tabelas Programa inscrito e Serviço de programa inscrito agora é rastreada usando a tabela m:m do item-base de instalação afetado. Locais e organizações de saúde realinhados para casos de vários setores  • A tabela Organização de assistência médica [sn_hcls_organization] agora é uma tabela autônoma e não estende mais a Organização de serviço. ◦ Em alguns casos, as tabelas personalizadas podem ter uma referência a uma empresa/ organização de serviço que pode conter o valor de uma organização de saúde. Em cenários em que as colunas personalizadas se referem à organização de serviço e têm dados da organização de assistência médica, entre em contato com o Now Support  para obter o script de migração. ◦ O campo primário agora se refere à organização de saúde. • A tabela Local de assistência médica [sn_hcls_location] agora é uma tabela autônoma e não estende mais a organização de serviço.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	○ Casos de assistência médica, registros de base de instalação e produtos vendidos não podem mais ser criados para locais de assistência médica. Para registros existentes desses tipos, o valor do local de assistência médica é substituído pelo valor da organização de serviço da organização de saúde associada, já que um local de assistência médica está sempre associado a uma organização de saúde. ○ Os dados do campo Service_organization_parent foram clonados para o campo de local primário. O local primário será usado daqui em diante. ○ Os dados do campo primário foram clonados para o campo da organização. A organização será usada daqui em diante. • A tabela Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility] é uma tabela autônoma e não estende mais o Membro da organização de serviço. ○ Em instâncias em que existe um mapeamento entre um local de saúde e um médico, o mapeamento é atualizado para estar entre a organização de saúde (do local de saúde associado) e esse médico porque o local de assistência médica agora é uma tabela autônoma e não estende mais a tabela de local de negócios . ○ Os dados do campo Service_organization foram clonados para o campo de local. O local será usado daqui em diante.
Acelerador de adoção de nuvem de ITOM	Licenciamento do ITOM  Licenciamento ITOM SU foi renomeado como Licenciamento ITOM/OT SU. Licenciamento ITOM/OT SU calcula e exibe o uso de assinaturas ITOM com base em unidades de assinatura. Permite que você acesse uma visão geral abrangente do número total de licenças alocadas a aplicações e itens de configuração (ICs), bem como oferece um conjunto de recursos avançados que fornece visibilidade sobre os ICs específicos cobertos por suas licenças. Você pode exibir o detalhamento da assinatura do Integridade do ITOM, Visibilidade do ITOM, Otimização do ITOM e Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Para obter mais detalhes, consulte Visualização de quais ICs têm licença de ITOM .
Integridade do ITOM	Recuperar métricas para recursos de nuvem  Use políticas Azure para recuperar métricas de alto desempenho para recursos virtuais na nuvem. Seleção automática do MID Server 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Receba informações adicionais MID Server a serem usadas como pontos alternativos de comunicação durante a seleção automática MID Server. • A seleção automática MID Server está desabilitada por padrão. Licenciamento do ITOM  Licenciamento ITOM SU foi renomeado como Licenciamento ITOM/OT SU. Licenciamento ITOM/OT SU calcula e exibe o uso de assinaturas ITOM com base em unidades de assinatura. Permite que você acesse uma visão geral abrangente do número total de licenças alocadas a aplicações e itens de configuração (ICs), bem como oferece um conjunto de recursos avançados que fornece visibilidade sobre os ICs específicos cobertos por suas licenças. Você pode exibir o detalhamento da assinatura do Integridade do ITOM, Visibilidade do ITOM, Otimização do ITOM e Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Para obter mais detalhes, consulte Visualização de quais ICs têm licença de ITOM .
Otimização do ITOM	Link do Portal de administração de nuvem  O link do portal de administração de nuvem para o portal do usuário agora aponta para Central do funcionário se você instalou e configurou o plug-in Cloud Services Catalog . Se CSC estiver instalado, as funções admin e sn_cmp.cmp_root_admin poderão acessar este recurso ao alternar para o Portal de solicitações. O Catálogo de serviços de nuvem  agora está disponível como parte do ITOM Cloud Accelerate, que você pode usar para gerenciar o ciclo de vida dos recursos de nuvem. Licenciamento do ITOM  Licenciamento ITOM SU foi renomeado como Licenciamento ITOM/OT SU. Licenciamento ITOM/OT SU calcula e exibe o uso de assinaturas ITOM com base em unidades de assinatura. Permite que você acesse uma visão geral abrangente do número total de licenças alocadas a aplicações e itens de configuração (ICs), bem como oferece um conjunto de recursos avançados que fornece visibilidade sobre os ICs específicos cobertos por suas licenças. Você pode exibir o detalhamento da assinatura do Integridade do ITOM, Visibilidade do ITOM, Otimização do ITOM e Acelerador de adoção de nuvem do ITOM. Para obter mais detalhes, consulte Visualização de quais ICs têm licença de ITOM .
Visibilidade do ITOM	Aprimorado Padrões de descoberta e mapeamento de serviços  Atualize suas capacidades de descoberta com o seguinte aprimorado Padrões de descoberta e mapeamento de serviços: • Docker identificador de contêiner  • Microsoft SQL Server e Cluster  Suporte ao mapa unificado do Service Mapping

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Acesse o mapa de nós unificado centralizado no espaço Mapeamento de serviços e exiba os recursos da exibição de dependência e do mapa de serviço. Servidores não mapeados com candidatos  Use servidores não mapeados alinhados com candidatos de serviço de aplicativos identificados para criar novos serviços de aplicativos. Renomeado ServiceNow® Licenciamento ITOM SU Aplicação Renomeado ServiceNow® Licenciamento ITOM SU para ServiceNow® Licenciamento ITOM/OT SU.
Gerente de processos industriais	Gerenciar a seção Modelo de equipamento no Gerente de processos industriais Configuração assistida  A seção Gerenciar o modelo de equipamento do Gerente de processos industriais Configuração assistida tem os seguintes aprimoramentos: • A tarefa Atribuir usuários foi removida. • A tarefa Criar critérios do usuário para usuários do site foi adicionada. • A tarefa Atribuir usuários do site - Pode ler foi adicionada. • A tarefa Atribuir usuários do site - Pode editar foi adicionada. Aprimoramentos do Modelo de equipamento ISA  Quando você atualiza para a versão 1.0.12 do Modelo de equipamento ISA, a migração do acesso do usuário do site para os critérios e grupos do usuário começa automaticamente e as seguintes mudanças são feitas: • Controle de acesso aprimorado no nível do site para que usa critérios do usuário para definir o acesso do usuário no nível de leitura ou gravação aos sites da entidade do modelo de equipamento. Com a atribuição adicional das funções de visualizador de OT (cmdb_ot_viewer) ou editor de OT (cmdb_ot_editor), você também pode ter acesso de exibição ou edição a dispositivos de OT nos locais atribuídos de acordo. • Quando você atualiza para a versão 1.0.12 do Modelo de equipamento ISA, os registros de usuário do site existentes são migrados para um modelo de controle de acesso aprimorado usando critérios do usuário para preservar as mesmas permissões de acesso. Para cada site com registros de usuário do site da entidade ISA, ocorrem as seguintes mudanças.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	○ Para usuários com acesso de visualizador: ▪ Um novo registro de critérios do usuário é criado e chamado de Ler critérios do usuário para<site name> Site [gerado pelo sistema] ▪ Um novo grupo de usuários com todos os usuários deste site é criado e chamado de Grupo de leitura para<site name> Site [gerado pelo sistema] ▪ Um novo registro na nova tabela Acesso à exibição da entidade do modelo de equipamento (isa_entity_m2m_user_criteria_can_view) é criado com os novos critérios do usuário e grupo de usuários. ○ Para usuários com acesso de editor: ▪ Um novo registro de critérios do usuário é criado e chamado Editar critérios do usuário para<site name> Site [gerado pelo sistema] ▪ Um novo grupo de usuários com todos os usuários deste site é criado e chamado de Editar grupo para<site name> Site [gerado pelo sistema] ▪ Um novo registro na nova tabela Acesso de edição da entidade do modelo de equipamento (isa_entity_m2m_user_criteria_can_edit) é criado com os novos critérios do usuário e grupo de usuários. • O menu da aplicação Usuário do site e a lista relacionada Usuários do site no registro de entidade do modelo de equipamento de um site serão removidos. • Todos os registros de usuário do site (isa_entity_site_user) são definidos como inativos. • Os itens de menu das aplicações Usuário do site - Pode ler e Usuário do site - Pode editar são adicionados ao Now Platform. • As listas relacionadas Pode ler modelos de equipamento e Pode editar modelos de equipamento são adicionadas ao registro de entidade do modelo de equipamento de um site.
Replicação de dados da instância	Replicação somente da Hermes  Conjuntos de replicação recém-criados agora usam Serviço de envio de mensagens Hermes. Não é mais possível criar conjuntos de replicação legados. Comparando dados replicados entre instâncias  Compare os dados em conjuntos de replicação com transformações de dados, replicação bidirecional e replicação discreta.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Hub de integração	Abrir melhorias de etapa de API A etapa OpenAPI tem várias melhorias. Agora você pode: • Salve a resposta da solicitação como um registro de anexo. • Configure uma política de nova tentativa para tentar novamente uma solicitação se a anterior falhar ou encontrar algum problema. • Sincronize entradas e saídas de etapa com entradas e saídas de ação. Edite as saídas da etapa, se necessário. • Modifique o caminho do recurso, os métodos HTTP, os parâmetros de consulta e os cabeçalhos de uma solicitação. • Adicione ou remova o mapeamento de erro para uma ação ao redefinir as entradas e saídas da ação. • Use as propriedades do objeto de esquema <i>oneOf</i> e <i>anyOf</i> no esquema. Inspecção de solicitante em várias camadas de registros que vão para a fila do ECC Anteriormente, havia uma inspeção de camada única de registros ou entidades que entravam na fila do ECC. Agora, várias camadas que chamam uma à outra devem ter um certificado válido e ser validadas antes que o registro entre na fila do ECC. Por padrão, você pode oferecer suporte à inspeção de três camadas.
Inteligência para CSM	Aprimoramentos do console de administração de Inteligência para tarefas Use o console de administração de Inteligência para tarefas para executar as seguintes tarefas: • Exiba o desempenho do modelo para as três principais recomendações, além da recomendação principal, e decida entre o preenchimento automático e o modo de recomendação como a preferência de previsão com base nos dados. • Exiba o desempenho do modelo por campo no painel do Console do administrador. • Filtre as previsões de escolha inativas. Aprimoramentos do Guided Decisions Use Decisões guiadas para executar as seguintes tarefas: • Habilite o autoatendimento para usuários internos renderizando árvores de decisão em um Portal de serviços. • Vincule árvores de decisão existentes como secundárias à sua árvore de decisão atual.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Permita que agentes ou clientes revisem ou alterem respostas anteriores na experiência de tempo de execução da árvore de decisão. • Controle a aparência do botão Descartar na experiência de tempo de execução da árvore de decisão. Aprimoramentos do Recommended Actions ↗ Defina o número de registros ou valores a serem retornados para o gerador de recursos de Classificação de inteligência para tarefas por meio do recurso N principais resultados.
MID Server	Mudança de política global do MID Server Password2 ↗ Use o novo comportamento padrão "Rejeitar" das políticas de acesso ao módulo (MAPs) para ajudar a impedir qualquer acesso não autorizado, a menos que seja explicitamente declarado nos registros de MAP. Todos os MAPs necessários para acesso interno são fornecidos. MAPs gerados automaticamente são fornecidos para acesso externo. Usuários conectados exclusivos do MID Server ↗ Use usuários conectados exclusivos para cada MID Server. Consulte (KB1552863) Usuário conectado exclusivo do MID Server ↗ para obter mais informações. Substituição de configuração de wrapper aprimorada ↗ Habilite os logs de depuração no nível do wrapper dist-upgrade e teste as mudanças modificando a configuração com upgrade-wrapper-override.conf. Por exemplo, o tempo limite padrão pode não ser longo o suficiente para determinados comandos de nível de JVM. Você pode aumentar o tempo limite com upgrade-wrapper-override.conf para a configuração do wrapper dist-upgrade.
Mobile Platform	Aprimoramentos dos Playbooks para celular ↗ Navegue das telas da web móvel para todas as telas nativas, incluindo telas parametrizadas e com script, telas de mapa personalizado e bate-papo ServiceNow Virtual Agent. Mobile Publishing melhorias ↗ Use apps com identidade visual personalizados criados com Mobile Publishing e use-os em instâncias de produto em fase de desenvolvimento.
Next Experience	Recurso Representar usuário aprimorado ↗ A opção Representar usuário no menu Usuário agora se expande conforme você representa o usuário várias vezes. Até seis

Aplicação ou recurso	Detalhes														
	representações são mostradas antes que uma barra de rolagem seja exibida.														
Next Experience Components	Componentes <table> <tr> <th>Componente</th><th>Melhorias</th></tr> <tr> <td>Fluxo de atividades</td><td> - Oculte os botões descartar rascunho, pop-out, criar e-mail e exibir rascunhos. - Altere o estilo do botão de envio de e-mail de primário para secundário. - Exiba o assunto do e-mail quando houver várias caixas de diálogo não modais ou quando elas estiverem minimizadas. - Insira o modelo de e-mail e o link da base de conhecimento com caixa de diálogo não modal. </td></tr> <tr> <td>Anexos</td><td>Nova propriedade para definir o tamanho máximo permitido de um anexo.</td></tr> <tr> <td>Data - Hora</td><td>Propriedade de hora padrão [initialTime] que define a hora de início padrão do componente. Se não for definido, o horário padrão será meia-noite.</td></tr> <tr> <td>Intervalo de data/hora</td><td>Personalize o intervalo de datas a ser exibido no calendário usando um seletor de data e hora relativa.</td></tr> <tr> <td>Compositor de e-mail</td><td> - Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. - Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. - Densidade de design de página aprimorada. - Adicionado suporte para experiência de caixa de diálogo não modal. </td></tr> <tr> <td>Compositor de e-mails (mini)</td><td> - Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. - Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. - Densidade de design de página aprimorada. - Suporte para experiência de caixa de diálogo não modal. </td></tr> </table>	Componente	Melhorias	Fluxo de atividades	- Oculte os botões descartar rascunho, pop-out, criar e-mail e exibir rascunhos. - Altere o estilo do botão de envio de e-mail de primário para secundário. - Exiba o assunto do e-mail quando houver várias caixas de diálogo não modais ou quando elas estiverem minimizadas. - Insira o modelo de e-mail e o link da base de conhecimento com caixa de diálogo não modal.	Anexos	Nova propriedade para definir o tamanho máximo permitido de um anexo.	Data - Hora	Propriedade de hora padrão [initialTime] que define a hora de início padrão do componente. Se não for definido, o horário padrão será meia-noite.	Intervalo de data/hora	Personalize o intervalo de datas a ser exibido no calendário usando um seletor de data e hora relativa.	Compositor de e-mail	- Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. - Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. - Densidade de design de página aprimorada. - Adicionado suporte para experiência de caixa de diálogo não modal.	Compositor de e-mails (mini)	- Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. - Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. - Densidade de design de página aprimorada. - Suporte para experiência de caixa de diálogo não modal.
Componente	Melhorias														
Fluxo de atividades	- Oculte os botões descartar rascunho, pop-out, criar e-mail e exibir rascunhos. - Altere o estilo do botão de envio de e-mail de primário para secundário. - Exiba o assunto do e-mail quando houver várias caixas de diálogo não modais ou quando elas estiverem minimizadas. - Insira o modelo de e-mail e o link da base de conhecimento com caixa de diálogo não modal.														
Anexos	Nova propriedade para definir o tamanho máximo permitido de um anexo.														
Data - Hora	Propriedade de hora padrão [initialTime] que define a hora de início padrão do componente. Se não for definido, o horário padrão será meia-noite.														
Intervalo de data/hora	Personalize o intervalo de datas a ser exibido no calendário usando um seletor de data e hora relativa.														
Compositor de e-mail	- Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. - Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. - Densidade de design de página aprimorada. - Adicionado suporte para experiência de caixa de diálogo não modal.														
Compositor de e-mails (mini)	- Anexe Knowledge artigos em linha ou como PDFs usando Assistência do agente. - Salve rascunhos automaticamente, descarte rascunhos, salve e crie rascunhos. - Densidade de design de página aprimorada. - Suporte para experiência de caixa de diálogo não modal.														

Aplicação ou recurso	Detalhes	
	Componente	Melhorias
	Título	- Os tamanhos do cabeçalho da fonte diminuíram no espaço para aumentar a densidade de dados. - Alternativa de tamanho de título hero ao primário para usuários que ainda preferem o tamanho de título original maior.
	Ícone	Use ícones personalizados em qualquer formato de imagem padrão. Ícones personalizados não são adicionados à biblioteca na instância e não são armazenados em cache.
	Imagem	Use imagens personalizadas em qualquer formato de imagem padrão. Ícones personalizados não são adicionados à biblioteca na instância e não são armazenados em cache.
	Entrada	O indicador de IA sinaliza para os usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e fornece mais informações sobre a funcionalidade de IA.
	Quadro Kanban	- Habilite linhas de dependência para indicar relacionamentos entre cartões no quadro. - Mostrar o cabeçalho da raia horizontal na linha.
	Seletor de lista	- Popovers acionados de itens nas listas Itens disponíveis e Itens selecionados exibem detalhes do registro atual. Você pode configurar o conteúdo dos popovers e selecionar os itens que mostram o ícone do gatilho. - Selecione como o componente será exibido. As opções são: - Compacto 2 painéis - Dotwalk (padrão) - Impede que os usuários reordenem itens na lista de itens selecionados. - Revele todos os controles ocultos dentro do componente.

Aplicação ou recurso	Detalhes	
	Componente	Melhorias
	Diálogo não modal	• Defina o texto do cabeçalho que quebra em 2 linhas e trunca após a segunda linha. • Substitua o tipo de cor da variante inicial por um tipo primário ou secundário que adicione cor ao título. • Adicione um ícone de botão que acione uma ação no slot de botão opcional. • Mude onde a caixa de diálogo não modal aparece quando acionada por um usuário. Por padrão, ele aparece no centro, mas você pode fazer com que a caixa de diálogo apareça na parte superior esquerda ou direita ou na parte inferior esquerda ou direita. • Use atalhos do teclado para mover a caixa de diálogo para cima, para baixo, para a esquerda e para a direita.
	Ações recomendadas	• Título do painel configurável e títulos da guia. • Ordem de guia configurável. • Nova guia Pesquisar que contém um campo de entrada de pesquisa e cartões para resultados de pesquisa. • Histórico movido de uma guia para um novo painel acionado a partir de um botão icônico. • Cor de fundo do texto de dica e de um ícone nos cartões de resultados da pesquisa.
	Painéis redimensionáveis	Combinação de teclas do teclado para mudar o layout somente para o painel esquerdo, ambos os painéis e somente o painel direito.
	Selecionar	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e fornece mais informações sobre a funcionalidade de IA.
	Área de texto	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.
	Autocompletável	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.

Aplicação ou recurso	Detalhes												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="512 157 719 205">Componente</th><th data-bbox="719 157 1382 205">Melhorias</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="512 205 719 352">Digitação múltipla antecipada</td><td data-bbox="719 205 1382 352">Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.</td></tr> </tbody> </table> Gráficos de visualização de dados <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="512 449 719 497">Gráfico</th><th data-bbox="719 449 1382 497">Melhoria</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="512 497 719 842">Visualização de barras</td><td data-bbox="719 497 1382 842">Tipo de Pareto de visualização de barra. Um gráfico de Pareto é semelhante ao gráfico de barras verticais, mas também inclui um gráfico de linhas. Um gráfico de Pareto exibe barras verticais que representam valores individuais (frequência ou custo) em ordem decrescente e uma linha com pontos de dados que representam o total cumulativo. O gráfico de Pareto também marca o ponto de 80% no eixo y com uma linha horizontal, que o usuário pode ocultar.</td></tr> <tr> <td data-bbox="512 842 719 1423">Visualização do cartão de pontuação do indicador</td><td data-bbox="719 842 1382 1423"> • Barra de pontuação mais recente que você pode exibir para uma representação gráfica da pontuação do indicador mais recente. Uma barra azul para pontuação de 1 ou mais, uma barra laranja para -1 e abaixo e nenhuma barra para pontuação 0 (zero). O valor da pontuação é exibido ao passar o mouse. • O número máximo de grupos pode ser especificado (1-20). • Somente detalhamentos podem ser especificados para serem mostrados e você também pode mostrar todos os grupos para o primeiro detalhamento. </td></tr> <tr> <td data-bbox="512 1423 719 1591">Visualização da série temporal</td><td data-bbox="719 1423 1382 1591">Seletor de intervalo de datas que adiciona um menu suspenso de intervalo de datas que o usuário pode usar para mudar rapidamente o intervalo de tempo exibido para um dos intervalos de datas predefinidos.</td></tr> </tbody> </table>	Componente	Melhorias	Digitação múltipla antecipada	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.	Gráfico	Melhoria	Visualização de barras	Tipo de Pareto de visualização de barra. Um gráfico de Pareto é semelhante ao gráfico de barras verticais, mas também inclui um gráfico de linhas. Um gráfico de Pareto exibe barras verticais que representam valores individuais (frequência ou custo) em ordem decrescente e uma linha com pontos de dados que representam o total cumulativo. O gráfico de Pareto também marca o ponto de 80% no eixo y com uma linha horizontal, que o usuário pode ocultar.	Visualização do cartão de pontuação do indicador	• Barra de pontuação mais recente que você pode exibir para uma representação gráfica da pontuação do indicador mais recente. Uma barra azul para pontuação de 1 ou mais, uma barra laranja para -1 e abaixo e nenhuma barra para pontuação 0 (zero). O valor da pontuação é exibido ao passar o mouse. • O número máximo de grupos pode ser especificado (1-20). • Somente detalhamentos podem ser especificados para serem mostrados e você também pode mostrar todos os grupos para o primeiro detalhamento.	Visualização da série temporal	Seletor de intervalo de datas que adiciona um menu suspenso de intervalo de datas que o usuário pode usar para mudar rapidamente o intervalo de tempo exibido para um dos intervalos de datas predefinidos.
Componente	Melhorias												
Digitação múltipla antecipada	Indicador de IA para sinalizar aos usuários quando um campo de formulário usa recomendações de IA e para fornecer mais informações sobre a funcionalidade de IA.												
Gráfico	Melhoria												
Visualização de barras	Tipo de Pareto de visualização de barra. Um gráfico de Pareto é semelhante ao gráfico de barras verticais, mas também inclui um gráfico de linhas. Um gráfico de Pareto exibe barras verticais que representam valores individuais (frequência ou custo) em ordem decrescente e uma linha com pontos de dados que representam o total cumulativo. O gráfico de Pareto também marca o ponto de 80% no eixo y com uma linha horizontal, que o usuário pode ocultar.												
Visualização do cartão de pontuação do indicador	• Barra de pontuação mais recente que você pode exibir para uma representação gráfica da pontuação do indicador mais recente. Uma barra azul para pontuação de 1 ou mais, uma barra laranja para -1 e abaixo e nenhuma barra para pontuação 0 (zero). O valor da pontuação é exibido ao passar o mouse. • O número máximo de grupos pode ser especificado (1-20). • Somente detalhamentos podem ser especificados para serem mostrados e você também pode mostrar todos os grupos para o primeiro detalhamento.												
Visualização da série temporal	Seletor de intervalo de datas que adiciona um menu suspenso de intervalo de datas que o usuário pode usar para mudar rapidamente o intervalo de tempo exibido para um dos intervalos de datas predefinidos.												
Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience	Parar registro automaticamente ao carregar a página  O Profiler pode parar a gravação automaticamente depois que uma página é carregada para testar o desempenho da página. Exibição de componentes da tabela de eventos  Analise o desempenho da página com eventos agrupados por componentes. Recolher todas as linhas na tabela de comparação 												

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Encontre diferenças mais rapidamente na exibição de comparação, recolhendo todas as linhas e exibindo somente as linhas com diferenças.
Notificações	Vinculação de ações dinâmicas para notificações do provedor ↗ Vincule ações ao conteúdo dinamicamente usando parâmetros de evento e as ações estáticas existentes na criação de conteúdo acionável de notificações do provedor. Campo Categoria obrigatória nas notificações do provedor ↗ O campo de categoria para notificações do provedor é um campo obrigatório.
Notify	Segurança aprimorada para acessar o Notify ↗ Controle quem pode exibir e selecionar as ações de IU Iniciar chamada em conferência e Enviar SMS para um registro de tarefa atribuindo a função notify_view. O notify_view é a função mínima necessária para acessar Notify.
Now Assist	Now Assist O ícone exibe notificação assíncrona O ícone [Now Assist () exibe uma contagem de selos maior se o painel Now Assist estiver fechado e uma nova mensagem estiver disponível. Now Assist check-list da jornada Na página Visão geral do console Administrador do Now Assist, você pode ver uma check-list da jornada para ajudar a planejar e executar sua implementação de IA generativa. As etapas detalhadas incluem como instalar plug-ins, ativar o painel Now Assist, ativar habilidades, revisar as configurações da conta e monitorar o desempenho da habilidade. Novo processo para recusar preferências de compartilhamento de dados ↗ Um usuário deve estar no escopo da aplicação do Controlador de IA generativa e ter a função data_steward para recusar o compartilhamento de dados da instância.
Plug-in do Now Assist para criadores	Nova experiência O novo fornece uma maneira mais eficiente e simplificada de trabalhar. Para obter informações sobre como atualizar, consulte . Observe que ainda é compatível com esta versão.
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	Requisito mínimo de texto para resumo de caso ↗ Habilite a habilidade de resumo de caso para os casos que têm a quantidade mínima de informações no fluxo de atividades do caso. Suporte ao ícone de IA sem um recarregamento de formulário Exiba os ícones de IA para os campos previstos assim que as previsões estiverem disponíveis. Dados de demonstração para o caso e registros de interação

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Use dados de demonstração aprimorados para demonstrar as habilidades de geração de anotações de resolução e resumo de caso.
Operational Technology Manager	Nova experiência da página principal Industrial Espaço A página principal Industrial Espaço foi dividida nas seguintes guias para que você possa monitorar separadamente os dados do dispositivo de OT e os dados de vulnerabilidade de OT: • Guia da página principal de Dispositivos de OT • Guia da página principal de vulnerabilidades de OT Ferramenta de pré-importação de revisão de entrada da planilha de OT (POWER)  Use as planilhas distribuídas Microsoft para importar dispositivos de OT para melhor gerenciabilidade: • Crie validações personalizadas com o ponto de extensão SGOtAssetCustomValidationExtensionPoint. • Use o botão Novo na tabela Preparações do Excel de OT do SG para adicionar manualmente dispositivos de OT ao Configuration Management Database (CMDB). • Use a função de usuário de preparação de OT (ot_staginguser) para permitir que os usuários criem, editem, exibam e executem validações nos registros na tabela de preparação do SG OT Excel. • Use o atributo <i>Equipment model entity path</i> na tabela Preparações do SG OT Excel para mapear dispositivos para entidades de modelo de equipamento. • A coluna do nome de exibição de OT foi adicionada à tabela Preparações do Excel de OT do SG. • Validações adicionais e mensagens de validação foram adicionadas para dispositivos PLC com e sem os módulos de controle. • Validações adicionais e mensagens de validação para atributos de slot e rack foram adicionadas à tabela Preparações do SG OT Excel. • O atributo <i>Operating system</i> foi adicionado à tabela Preparações do Excel de OT do SG. • O atributo <i>Rack</i> foi adicionado à tabela Preparações do Excel de OT do SG. • Dispositivos de OT não classificados recebem o tipo de dispositivo ot_base. Atualizações do modelo de classe de OT do CMDB 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Essas atualizações do modelo de classe de OT Configuration Management Database (CMDB) aprimoram a experiência do usuário de OT ou permitem que você faça configurações adicionais: • Orack foi adicionado como um identificador para a classe de IC do módulo de controle de OT (cmdb_ci_ot_control_module). • A lista Sistemas de controle de OT com módulos foi adicionada à exibição de lista Industrial Espaço no módulo Tecnologia operacional (OT) e à Now Platform no módulo Tecnologia operacional (OT) para mostrar todos os sistemas de controle disponíveis e seus módulos do sistema de controle. • A lista relacionada de dados de CMDB 360 foi adicionada ao formulário de item de configuração da classe primária de OT e à classe do módulo de controle de OT. • Mapeamentos de classe foram adicionados para as classes de Conversor de protocolo e Mecanismo de rede. • A propriedade do sistema Mostrar módulos de controle nas exibições de lista de OT foi adicionada.
Operational Technology Vulnerability Response	Nova experiência da página principal Industrial Espaço A página principal Industrial Espaço foi dividida nas seguintes guias para que você possa monitorar separadamente os dados do dispositivo de OT e os dados de vulnerabilidade de OT: • Guia da página principal de Dispositivos de OT • Guia da página principal de vulnerabilidades de OT
Gestão de pedidos	Experiência de captura de pedido aprimorada com etapas de aprimoramento de pedido Após a captura do pedido, permita que os agentes aprimorem os pedidos com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido para evitar falhas. Este processo de aprimoramento aciona fluxos de trabalho que criam as tarefas de pedido relacionadas ao aprimoramento para pedidos e itens de linha de pedido aplicáveis.
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Experiência de captura de pedido aprimorada com tarefas de aprimoramento de pedido Após a captura do pedido, permita que os agentes aprimorem os pedidos com informações adicionais do pedido antes de iniciar a execução do pedido para evitar falhas. Este processo de aprimoramento aciona fluxos de trabalho que criam as tarefas de pedido relacionadas ao aprimoramento para pedidos e itens de linha de pedido aplicáveis. Cobranças mensais recorrentes e não recorrentes

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Começando com a versão [Washington DC, Gestão de pedidos usa o modelo de dados de preço em vez do modelo de dados de oferta de produto para armazenar cobranças de preço em listas de preços e linhas de lista de preços. Com esta mudança, agora você pode especificar uma Cobrança Recorrente Mensal (MRC) ou uma Cobrança Não Recorrente (NRC) para um produto ou linha de pedido, mas não ambos. Aprimoramentos do ServiceNow APIs do TMF  As seguintes ServiceNow APIs do TMF foram atualizadas para oferecer suporte a pedidos do consumidor que podem ser atendidos em Order Management for Telecommunications, Media, and Technology: • API aberta de pedido de produto (TMF622) • API de abertura de ordem de serviço (TMF641) • API em aberto do inventário de produtos (TMF637) • API aberta de qualificação de serviço técnico (TMF645)
Experiência da Análise da plataforma	Filtros de muitos para muitos  Os filtros unificados agora oferecem suporte a relacionamentos muitos para muitos, em que um valor na tabela de origem do filtro pode corresponder a vários valores na tabela de destino e vice-versa. Melhorias na tabela dinâmica  • Várias colunas são compatíveis, com até três valores de agrupamento selecionados como colunas. • Você pode selecionar diferentes campos de escolha como valores de agrupamento com várias fontes de dados. Essa habilidade também está disponível em visualizações de barra. • O alinhamento do cabeçalho agora corresponde ao alinhamento do conteúdo nas colunas. Melhorias no cartão de pontuação do indicador  • A distribuição de detalhamento agora pode ser mostrada para um indicador. Se você selecionar apenas um indicador para mostrar, poderá mostrar a distribuição de pontuações entre os elementos de até dois detalhamentos. Você também pode permitir que os visualizadores alterem os detalhamentos mostrados. • As métricas em cartões de pontuação do tipo lista agora incluem uma barra de pontuação mais recente. • Agora você pode adicionar linhas divisoras entre linhas, bem como colunas em cartões de pontuação do tipo pivô.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Cores de plano de fundo do painel personalizáveis  O editor de painel pode definir uma cor de fundo para todo o painel ou para guias individuais do painel. As visualizações de dados podem ser adicionadas a um painel a partir do Designer de visualizações  Um editor de visualização com direitos de edição pode adicionar a visualização na qual está trabalhando a um painel de dentro do Designer de visualizações. Atualização manual e automática do painel  Qualquer visualizador de painel pode atualizar os dados em um painel. Um administrador de painel pode programar atualizações automatizadas do painel. Informações do proprietário  Você pode adicionar o proprietário e o grupo de proprietários aos detalhes de painéis, visualizações de dados salvas e filtros salvos. Interação do gráfico personalizável  Em visualizações de dados, você pode definir a navegação quando um visualizador seleciona um segmento de um gráfico. Você pode habilitar o visualizador para fazer uma busca detalhada nos dados ou para abrir um URL interno ou externo. O suporte a visualizações de barra e pizza atua como filtro  Você pode configurar visualizações de pizza e barra (exceto Pareto) para atuar como filtros. Se um visualizador selecionar um segmento de pizza ou uma coluna de barra, todas as outras visualizações nessa guia do painel serão filtradas para valores correspondentes. Suporte à formatação de métrica para dados manuais em visualizações de dados A formatação de métrica agora está disponível para fontes de dados JSON manuais. Anteriormente, este recurso estava disponível somente para fontes de dados predefinidas, como tabelas e indicadores.
Policy and Compliance Management	Aprimoramentos de desempenho no processamento de trabalhos do indicador  Para oferecer suporte a recursos de processamento paralelo, duas filas personalizadas adicionais foram introduzidas. Uma é a Fila de dados do indicador para processar indicadores e a outra é a Fila de dados de suporte para lidar com eventos relacionados a atualizações de controle, risco e problema. Um novo trabalho é introduzido para coletar dados de suporte, o que ajuda significativamente a melhorar os processos de manipulação de dados. Novos campos foram introduzidos no formulário de modelo de indicador para oferecer suporte à amostragem percentual. Para simplificar a manipulação de dados, o sistema de armazenamento de dados é atualizado com o armazenamento de dados

Aplicação ou recurso	Detalhes
	de amostra no formato JSON. Esta nova abordagem permite um armazenamento mais estruturado e eficiente, aprimorando o processo de recuperação e análise de dados. O campo Duração da data de vencimento (dias) é adicionado ao modelo de indicador e aos formulários de indicador para capturar a data de vencimento da tarefa do indicador. Com base nessa data de vencimento, os responsáveis pela tarefa do indicador recebem e-mails de lembrete.
Predictive Intelligence	Modelos pré-treinados para soluções de semelhança e clustering Com os novos modelos pré-treinados, você não precisará de seu próprio corpus de palavras ao criar novas soluções. i Importante: Com a versão Washington DC, os modelos de cluster e de semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Quando as soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após a atualização, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras não fica mais visível no formulário.
Espaço do projeto	Mudanças de navegação O menu suspenso Planejamento foi substituído pelo menu de nível dois (12) para acessar Planejamento, Detalhes, Finanças e RIDAC em uma única exibição.
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Gerenciar plug-ins de um único local No Design studio de RPA para desktop, instale, exiba, atualize ou remova plug-ins da janela do Gerenciador de plug - ins ou do nó Plug-ins no painel do Project Explorer. Novo local para os anexos e Flow Designer componentes no painel Caixa de ferramentas Em Design studio de RPA para desktop, os componentes Anexos e Flow Designer estão disponíveis na nova categoria ServiceNow no painel Caixa de ferramentas.
Central de segurança	Nova linha de base das configurações de proteção v2.0. A nova linha de base é expandida com várias novas configurações. A nova linha de base tem mudanças em algumas configurações de proteção existentes As descrições resumidas e as descrições de várias configurações de proteção foram alteradas. A verificação de verificação de ACLs vazias foi adicionada A ferramenta de verificação foi atualizada para incluir uma nova verificação, ACLs vazias. Esta verificação foi adicionada ao pacote Auditor em Security Center v1.3.3. Agora você pode executar verificações para detectar ACLs que não tenham script, condição ou função.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Security Incident Response	Integração do Microsoft Azure Sentinel - Quaisquer mudanças novas ou atualizadas feitas em Microsoft Azure Sentinel atualizarão automaticamente os respectivos dados de incidente SIR ao mapear os campos Microsoft Azure Sentinel. Para obter mais informações, consulte Map the Microsoft Azure Sentinel incident fields . - Extraia todos os incidentes do Azure Sentinel abertos e encerrados pelo período de até 6 meses. Para obter mais informações, consulte Schedule the Microsoft Azure Sentinel incident retrieval .
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	Portal Mega Menu widget O widget do Portal Mega Menu tem os seguintes aprimoramentos: - Permite que você acesse e navegue por uma ampla variedade de itens de menu em seu dispositivo móvel usando o widget Portal Mega Menu. - Exiba um carrinho, lista de desejos, tour guiado ou listas de script, como notificação, aprovação ou pesquisa no cabeçalho do seu portal.
Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (console de gestão no local)	Service Graph Conector para mudança de nome da aplicação Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) O Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (no local) foi renomeado para Service Graph Conector para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local).
Portal de serviços	Notificações críticas não são descartadas automaticamente Mostre notificações críticas marcadas com o atributo de classe HTML <code>sn-adesivo-notificação</code> até que você as descarte especificamente, mesmo quando o descarte automático estiver habilitado para notificações não críticas com a propriedade do sistema <code>glide.service-portal.notification.timeout.seconds</code>. Consentimento do usuário unificado para acompanhamento da análise da experiência do usuário Aceite ou cancele o acompanhamento da análise da experiência do usuário uma vez para todas as interfaces da plataforma. Anteriormente, as mudanças na seleção de consentimento do usuário para rastrear a análise da experiência do usuário em outras interfaces de plataforma não eram respeitadas nos portais e vice-versa. Esta opção agora é armazenada centralmente com a capacidade de gestão de consentimento do usuário (UCM) usada pelo restante da plataforma, portanto, uma mudança

Aplicação ou recurso	Detalhes
	em uma interface é respeitada em todas as interfaces. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de consentimento do usuário, consulte User privacy, tracking, and user consent management in Usage Insights na documentação Análise da experiência do usuário.
Inteligência de habilidades	Tabela de grupos de funções relacionadas Duas novas colunas foram adicionadas para oferecer suporte à progressão lateral na carreira. Para obter mais informações, consulte Create related role groups. Progressão de nível da vaga A progressão na carreira entre os mesmos níveis de trabalho não é mais possível.
Software Asset Management	Adobe e Microsoft 365 funcionalidades de integração movidas para Gestão de ativos de software – Gestão de licenças de SaaS Para uma resposta rápida de melhorias e correções, as funcionalidades de integração Adobe e Microsoft 365 foram movidas para a aplicação da loja Gestão de ativos de software – Gestão de licenças de SaaS.
Sourcing and Procurement Operations	Sourcing and Procurement Operations integration with Project Management Mudanças de conteúdo implementadas no formulário de admissão que um funcionário ou solicitante preenche com detalhes do projeto a serem capturados na experiência de integração com o produto Strategic Portfolio Management (GPS). Nota: Essas perguntas do projeto só estarão disponíveis no formulário de admissão se o funcionário ou solicitante tiver acesso ao GPS. Não há impacto nos clientes existentes. Complete sourcing checkout Implementadas mudanças de conteúdo no formulário de check-out de fornecimento para itens sem preço no catálogo de produtos do Shopping Hub para alinhar com as mesmas perguntas de admissão na experiência fora do catálogo na Central do funcionário. Os clientes existentes que usam o Shopping Hub e o Employee Center veem um alinhamento de perguntas em ambas as experiências. Como solicitante, forneça os detalhes de contato de um fornecedor com o qual você está interessado em trabalhar durante a admissão de itens do catálogo em que o preço é necessário. Um registro de contato do fornecedor é armazenado e criado para os executantes de compras usarem ao revisar os detalhes de fornecimento ou compra. Os clientes existentes e novos veem essas mudanças. Requesting for products or services that you don't see on ShoppingHub

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Modificada a experiência do formulário de admissão para solicitantes ou funcionários que solicitam vários bens ou serviços, ou ambos, da Central do funcionário. Isso inclui os formulários de admissão "Preciso de um bem" e "Preciso de um serviço" ou produtores de registro. Além disso, há uma nova página de resumo na Central do funcionário para confirmar o envio e os detalhes do item. Se os clientes existentes usarem este novo recurso, eles deverão aplicar a carga do produtor de registro modificada para capturar vários bens ou serviços, ou ambos. Foram feitas mudanças no formulário de admissão padrão para permitir que cada bem ou serviço, ou ambos, tenham o mesmo endereço de entrega ou serviço e datas ou diferentes. Os clientes existentes podem aplicar essa experiência aos próprios formulários de admissão com suas próprias perguntas. Sourcing and Procurement Operations integration with third-party sourcing solutions  Implementou uma capacidade adicional na estrutura de integração para ferramentas de fornecimento de terceiros para saber quando fechar os lances agora, antes da data de término dos lances. Além disso, se um prêmio de fornecedor tiver sido feito em uma ferramenta de fornecimento de terceiros, a resposta do prêmio retornará para a ServiceNow. i Nota: Atualmente, apenas uma única resposta do fornecedor pode ser retornada à ServiceNow. O conteúdo de e-mail padrão e as mensagens de alerta no produto são implementados para informar o funcionário ou solicitante e o gerente de fornecimento ou executante quando uma solicitação de cotação (RFQ) foi criada na ferramenta de fornecimento de terceiros e quando um prêmio do fornecedor pode ser feito na ServiceNow. Os clientes existentes também são afetados por uma consolidação de tabelas de decisão usadas para acionar a integração da ferramenta de fornecimento de terceiros. Enquanto um está obsoleto, outro está ativo e em uso. Os clientes existentes devem garantir que eles usem somente a tabela de decisão ativa. Landing page for Sourcing and Procurement Operations in Source-to-Pay Workspace  Os clientes com todo o pacote de produtos Source-to-Pay (S2P) ou qualquer um dos produtos individuais do pacote S2P agora compartilham o mesmo espaço, em que o conteúdo do espaço é baseado em função. Os executantes veem várias páginas principais ou uma única e têm acesso a diferentes listas com base em suas funções. Os clientes existentes que criaram suas próprias páginas

Aplicação ou recurso	Detalhes
	principais do espaço de trabalho para SPO, SLO ou APO verão suas páginas principais no único espaço. Create a procurement task  Como executante, você pode criar tarefas de compras com tipos de ação específicos nas páginas do espaço de Source-to-Pay e atribuí-las a funcionários ou compradores. Os tipos de ação compatíveis são Enviar um formulário, Assinar um documento e Carregar um documento. Isso ajuda os compradores a entender o que é esperado deles para concluir as tarefas. Não há nenhum impacto nos clientes existentes para tarefas que já foram criadas e essas novas mudanças são afetadas com a atualização. Shopper to-dos  Como compradores, você pode ver tarefas como Enviar um formulário, Assinar um documento e Carregar um documento em sua lista de tarefas pendentes no Shopping Hub. Sourcing and Procurement Operations integration with Employee Center  Como funcionários, você pode ver tarefas como Enviar um formulário, Assinar um documento e Carregar um documento em sua página de tarefas na Central do funcionário. Você também pode exibir as tarefas concluídas na guia Concluídas da sua página de tarefas na Central do funcionário. Order a product with quick checkout  Como solicitantes ou funcionários, você pode enviar uma solicitação para comprar um bem ou serviço com uma data passada na experiência do formulário de admissão. Essas solicitações continuam a ser marcadas como compras após o fato. Os clientes existentes veem a validação de data anterior removida dos formulários de admissão, portanto, as datas anteriores são capturadas e passadas para o banco de dados como respostas válidas. Using ShoppingHub  Implementou análises de experiência do usuário adicionais para o Shopping Hub para rastrear sessões do usuário, atividade da página e navegação em Minhas compras, para entender melhor o uso do produto e a experiência do usuário. Os clientes existentes e novos com a aplicação de experiência do usuário podem ver este acompanhamento de eventos para entender o uso do Shopping Hub pelos usuários. Sourcing and Purchasing Automation  Resolvido um problema de conformidade de fluxo de trabalho em que o estado nos fluxos de trabalho de fornecimento e compra poderia ser alterado manualmente, ignorando a automação, causando problemas de fluxo de trabalho e usabilidade. O campo Estado se torna somente leitura, para que o fluxo de estado possa aderir ao fluxo de trabalho e à automação projetados. Os clientes existentes não podem mais mudar o estado manualmente para tabelas de solicitação de fornecimento, linhas de compra, evento de negociação, negociação e requisição de compra. Spendint API 

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Estrutura de integração comum aprimorada para incluir: • Tabelas de entrada para ordem de compra, recibo e alocações de custos que, quando preenchidas, criam ordens de compra, recibos e alocações de custos nas tabelas Sourcing and Procurement Operations. • Fluxo primário de trabalhos programados, que pode ser usado por parceiros para desenvolver trabalhos para buscar os dados dos sistemas ERP. • Estrutura de tratamento de erros comuns, que pode ser usada como uma estrutura padrão para integração com qualquer ERPs. i Nota: Não há impacto nos clientes existentes e essas mudanças entram em vigor somente com este upgrade. Como executantes, exiba as tarefas de erro de integração que estão sendo geradas como parte da nova estrutura da estrutura de integração. Components installed with Sourcing and Procurement Operations Forneça alinhamento entre todos os produtos Source-to-Pay (S2P) e exponha pontos de dados usados com mais frequência para o usuário final, redefinindo o escopo do campo Fornecedor para a tabela Tarefa de serviço (sn_spend_sdc_service_task). Com isso, todas as tabelas que estendem a tabela Tarefa de serviço podem extrair o campo Fornecedor para uma melhor experiência da tarefa. Se você for um cliente existente, poderá ver o campo Fornecedor obsoleto da tabela Tarefa do fornecedor e disponibilizado na tabela Tarefa de serviço por meio de um script fixo.
Strategic Planning	Habilitar ou desabilitar estruturas de pontuação Habilite ou desabilite as estruturas de pontuação do sistema de base, conforme necessário. A habilitação ou desabilitação das estruturas de pontuação pode ser feita somente por administradores.
Gestão de assinaturas	Nova experiência Gestão de assinaturas A experiência legada Gestão de assinaturas foi substituída nesta versão por uma interface mais eficiente e simplificada.
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Source-to-Pay Workspace A partir da versão Washington DC, o Supplier Manager Workspace está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. Espaço de Source-to-Pay fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Case playbook for specific supplier case types

Aplicação ou recurso	Detalhes
	O playbook de caso foi atualizado para não incluir mais atividades de aprovação para concluir os seguintes tipos de caso do fornecedor: • Solicitação de suporte do fornecedor • Consulta geral Playbook for updating the supplier primary data ↗ O playbook Revisar dados primários do fornecedor foi atualizado para não incluir mais atividades de aprovação para concluir os seguintes tipos de caso do fornecedor: • Solicitação de mudança de informações bancárias • Solicitação de mudança de informações do fornecedor • Solicitação de mudança de local do fornecedor
Gestão de risco de terceiros	Os terceiros encerrados agora estão disponíveis para novas solicitações de DD para integração ↗ Agora você pode reativar um terceiro que esteja no status Encerrado. Você pode selecionar um terceiro encerrado ao criar solicitações de diligência prévia para integrar novos compromissos. Se essa solicitação for aceita e encerrada, o status do terceiro será alterado para Ativo. Nova propriedade [sn_svdv.allow_assessor_edit] da função de avaliador de risco de terceiros ↗ A configuração padrão da propriedade [sn_svdv.allow_assessor_edit] permite que os avaliadores de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] respondam a perguntas ou modifiquem respostas em questionários de terceiros. Para obter instruções sobre como definir esta propriedade, consulte Configure TPRM properties ↗. Nova função [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] ↗ A nova função [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] pode criar e editar modelos de questionário e contém todas as permissões das funções [vendor_risk_manager] e [assessment_admin]. As permissões para criar e editar modelos de questionário foram removidas de [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]. Consulte Roles in Third-party Risk Management ↗. Nova opção ativa ↗ A nova opção Ativa permite que os gerentes de risco de terceiros [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ativem ou desativem uma regra de envio de avaliação baseada em camadas. Quando todas as regras estão desativadas, as avaliações de risco do terceiro não são geradas automaticamente pelas mudanças de camada. Para obter mais informações, consulte Create an automated risk assessment when the assigned risk tier changes—Legacy process ↗. TBD

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Agora você pode adicionar questionários a avaliações de risco de terceiros com base nas classificações finais calculadas no questionário de IRQ, na avaliação de IRQ ou no nível de compromisso. Isso é uma adição ao recurso existente para adicionar os questionários às avaliações de risco de terceiros no fluxo de trabalho de diligência prévia com base nas respostas do questionário de IRQ. O nível no qual a classificação é calculada pode ser configurado.
Construtor de IU	Melhorias no layout de coluna  Reordene, exclua, adicione e renomeie colunas em layouts de coluna da árvore de conteúdo e da fase. Melhorias na configuração do componente do controlador  Use a configuração de componente simplificada das propriedades do controlador para se conectar com mais facilidade a dados e scripts das páginas do Construtor de IU. Vinculação de dados simplificada  Vincule dados visualmente usando um processo simplificado para especificar tabelas, variáveis e fórmulas. Melhorias na configuração do recurso de dados  Navegue, localize, adicione e configure recursos de dados usando a nova gaveta de dados. Adição simplificada de guias  Adicione guias em Construtor de IU páginas diretamente da fase. Processo de seleção de imagem aprimorado  Navegue com mais facilidade pelos ícones de plataforma disponíveis para usar no componente Ícone. Novo tema para Construtor de IU  O tema de ferramentas e administrador ServiceNow® agora é aplicado a Construtor de IU para fornecer uma aparência consistente em todas as aplicações do construtor.
Análise da experiência do usuário	Rastreamento básico O acompanhamento básico é desabilitado quando o usuário recusa.
Virtual Agent	Mudanças do Now Assist no Virtual Agent  Fluxo aprimorado para a configuração assistida Now Assist na Virtual Agent. Mudança padrão da página pública do cliente Web  Alterados os padrões de página pública para novos clientes de Ativo é Verdadeiro para Ativo é Falso para as seguintes páginas: \$sn-va-web-client-app - sn_va_web_client_app_embed

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Se desejar, habilite o acesso público em Conversational Interfaces > Configurações > Geral para cliente Web somente em portais.
Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)	Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) mudança de nome da aplicação  A aplicação Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT (no local) foi renomeada para a aplicação Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local).
Espaço	Visualização de registro no Espaço configurável Selecione o ícone de ) em um campo para visualizar um registro antes de abri-lo. Visualização de registro disponível usando o componente de pacote de formulário no componente de formulário ou usando o modelo de página de registro padrão. Criptografar anexos adicionados a um formulário [Selecione a criptografia do módulo ao adicionar anexos em um formulário para manter quais funções têm acesso para exibir os anexos. Salvar rascunhos de e-mail  O botão Salvar manual não está mais disponível no cliente de e-mail. Os rascunhos de e-mail são salvos automaticamente após alguns segundos. Crie um novo rascunho de e-mail e exiba rascunhos de e-mail enquanto salva o rascunho de e-mail atual automaticamente. Os administradores do sistema desabilitam o salvamento automático ou alteram o tempo entre as atualizações do salvamento automático com a propriedade <code>glide.email_client.auto_save_enable</code>. Adicionar endereços de e-mail aos campos de destinatário  Copie e cole endereços de e-mail nos campos de destinatário do cliente de e-mail. Inserir link para artigo de conhecimento no e-mail  Use a Assistência do agente para adicionar um link para um artigo de conhecimento em um e-mail para os solicitantes. Caixa de diálogo pop-up para o painel Compor  Interaja com o painel Compor em uma caixa de diálogo pop-up para trabalhar com outras áreas do formulário do seu espaço simultaneamente.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Compositor de e-mail no UIB ↗ Propriedades adicionadas em UIB ao Compositor de e-mails para configurar o botão Enviar e-mail, inserir links em e-mails, controlar os botões Criar novo e-mail, Descartar Exibir rascunhos e ajustar o layout da coluna. Evento adicionado em UIB para o Compositor de e-mail manter o assunto do e-mail após a mudança. Tipos de campo compatíveis com formulários Espaço O oferece suporte aos seguintes tipos de campo em formulários: Integer_date, XML, Script, Script_plain, Condition_string, Slushbucket. Melhorias na configuração de ações declarativas ↗ Coleção de melhorias para lidar com a experiência de configuração de ações declarativas, incluindo a criação automática de registros de Ação de formulário de UXF e Item de layout de ação de formulário de UX para reduzir o número de etapas manuais diferentes necessárias para configurar ações declarativas, atualizações para acesso de navegação a ações declarativas e suporte para ícones e mais cores de botão. Traduções via carga para ações do cliente UXF ↗ Traduza o texto definido na carga de ações declarativas encapsulando o valor em uma chamada de traduzir () entre aspas simples ou duplas. Unificar ações no formulário layout Qualquer layout existente exibe uma mensagem de alerta com um botão para unificar ações que consolida ações de formulário em uma única lista para ajustes de exibição simplificados. Novos layouts são consolidados automaticamente.

Recursos e produtos removidos em Washington DC

Resumo de notas de versão cumulativas sobre recursos que foram removidos de Washington DC recursos e produtos.

Alguns recursos foram removidos como parte de Washington DC atualizações de produto.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Advanced Risk	- O botão Salvar do formulário de avaliação de risco foi removido. O formulário de avaliação de risco é salvo automaticamente. - O componente de passador foi removido da guia Aprovações no formulário de avaliação de risco quando não há aprovação configurada no escopo de avaliação. Esta remoção simplifica a experiência do usuário e organiza a interface, tornando-a mais intuitiva.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Console do administrador de clones	O requisito de ter pelo menos um preservador personalizado em qualquer perfil de clone personalizado para que uma solicitação de clone seja feita foi removido. Agora você pode ter um perfil de clone personalizado com apenas preservadores do sistema de base para fazer uma solicitação de clone.
Gestão de Casos de Conformidade	O botão Novo nas áreas Afetado e Relacionado no formulário de Caso de conformidade foi removido e substituído pelo botão Adicionar.
Velocidade de mudança para DevOps	O subfluxo do Manipulador de mudança padrão foi removido para clientes novos e que estão atualizando.
Controlador de IA generativa	O recurso QnA foi removido e a ação foi removida de Designer do Virtual Agent e Flow Designer.
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	A tabela Consumable Model [cmdb_consumable_product_model] foi removida do modelo de dados.
Gerente de processos industriais	O item de menu Usuários do site que continha a tabela Usuários do site da entidade ISA [isa_entity_site_user] foi removido do módulo Modelo de equipamento - ISA no Now Platform.
Mobile Platform	O Mobile Studio usado para configuração do aplicativo para celular foi removido da versão Washington DC. A configuração móvel é realizada usando as seguintes ferramentas: uma IU baseada na web, Construtor de apps para celular e Construtor de cartões para Mobile.
Plug-in do Now Assist para criadores	
Operational Technology Manager	- As seguintes propriedades do sistema foram removidas do Conector do Service Graph para Operational Technology (Excel): <code>sn_otsm_sgc.excel.nested.columns.max.level</code> <code>sn_otsm_sgc.excel.nested.column.delimiter</code> - As validações de nome dos dispositivos de OT que são classificados como módulos de controle na tabela Preparações do SG OT Excel [sg_ot_excel_staging] foram removidas. - O atributo <i>Name</i> foi removido das regras de identificação do módulo de controle de OT.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- A capacidade de criar manualmente registros de classe do Sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS) foi removida. - Os módulos de controle não são mais mostrados em nenhuma exibição de lista, exceto em Sistemas de controle de OT com módulos.
Playbooks no Workflow Studio	O requisito de licença do gatilho foi removido, permitindo que você use qualquer tabela com direito para acionar um playbook.
Central de segurança	- A configuração de proteção <i>Enable Code Signing for Application Configuration Data and Scripts</i> foi removida. - A configuração de proteção <i>Enable Glide KMF encrypter</i> foi removida. - A configuração de proteção <i>Disable the Use of Instance Level Encrypter</i> foi removida. - A configuração de proteção <i>Log All Outbound HTTP Request Fields</i> foi removida. - A configuração de proteção <i>Auto Set Content Type Options</i> foi removida.
Gestão de assinaturas	- A lista relacionada Usuários assinados foi removida do formulário de assinatura. - A lista relacionada de Usuários Inscritos e a lista relacionada de Atributos de Assinatura de Função foram removidas do formulário de função. - A lista relacionada Gerenciar assinaturas foi removida do formulário de grupo. - O módulo de inventário de aplicações personalizadas foi removido. - O painel de uso do App Engine foi removido. Você pode acessar detalhes sobre os direitos da tabela personalizada do App Engine exibindo os detalhes da assinatura do App Engine. - O painel Visão geral do Domain Compliance foi removido. Gestão de assinaturas não oferece mais suporte à separação de domínio.
Análise da experiência do usuário	A API da Análise da experiência do usuário versão 2.1.4 foi retirada da loja.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Virtual Agent	• Qual é o motivo pelo qual a IA está coletando entradas do usuário? O campo foi removido do controle do Coletor de entrada em Designer do Virtual Agent. • O campo Instruções adicionais para LLM foi removido de todos os controles de entrada do usuário habilitados para LLM em Designer do Virtual Agent.

Informações de descontinuação para todos os Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre informações de descontinuação de Washington DC recursos e produtos.

Para obter mais informações sobre plug-ins em Washington DC, consulte e Utah Mudanças nos plug-ins na versão.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Experiência do agente para CSM	Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Espaço configurável do CSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.
Autenticação	• O MultiSSO v1 está obsoleto. Atualize para o MutliSSO v2 do MultiSSO v1. Para obter mais informações, consulte o artigo de conhecimento Instruções de atualização do MultiSSO v2 [KB9756504] na Base de conhecimento do Now Support. • O plug-in SAML 1.1 e SAML 1.1 Single Sign-On - Update 1 está obsoleto. Os provedores de identidade (IdP) baseados em SAML já foram migrados para SAML 2.0. Para usar o SAML 2.0, você deve instalar o MultiSSO e configurar seu provedor de identidade. • O plug-in OpenID SSO está obsoleto. Para usar o OpenID Connect (OIDC), você deve instalar o MultiSSO e configurar seu provedor de identidade baseado em OIDC.
Benchmarks	Começando com a versão Washington DC, o painel legado Benchmarks e as recomendações na página de detalhes de KPI estão sendo preparados para descontinuação futura. O painel legado está oculto e não é mais instalado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.
Gestão de custos de nuvem	A interface Gestão de custos de nuvem IU principal e o painel de Gastos na nuvem estão planejados para descontinuação futura.

Tradução automática

Aplicação ou recurso	Detalhes
Configuration Management Database (CMDB)	Começando com a versão Washington DC, o CMDB Data Manager que é criado na IU principal (IU 16) está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Espaço do CMDB fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade.
Now Platform principal	A partir da versão [Washington DC, os modos Internet Explorer e Internet Explorer em Edge não são mais compatíveis. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.
Customer Service Management (CSM)	A partir da versão Washington DC, o plug-in Product Model and Catalog Items Relationship não é mais implantado, aprimorado ou compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support. Para obter mais informações, consulte Descontinuação do modelo do produto e do plug-in Relacionamento dos itens do catálogo. Espaço do agente do CSM agora está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Espaço configurável do CSM fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
Tradução dinâmica	IBM anunciou a descontinuação do IBM Watson Translator Service for IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido da IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes.
Gestão de ESG	- O campo metric_status foi removido da tabela sn_grc_metric_base_definition. - O campo metric_status foi removido da tabela sn_grc_metric_metric. - O campo rollup_formula foi descontinuado na tabela sn_grc_metric_composite_definition. - As seguintes tabelas estão obsoletas: - sn_esg_m2m_risk_goal - sn_esg_m2m_risk_statement_goal

Aplicação ou recurso	Detalhes
Encryption Key Management	A partir da versão Washington DC, o Database Encryption está sendo preparado para descontinuação futura. A Criptografia da nuvem é a solução de substituição para criptografia de dados em repouso. Para obter detalhes, consulte Criptografia e gerenciamento de chaves .
Hardware Asset Management 10.0.0	A descontinuação Gestão de ativos de hardware IU principal está planejada para versões futuras. Começando com a versão Washington DC, o suporte limitado é fornecido para a interface Gestão de ativos de hardware IU principal. Embora permaneça ativo em sua instância, incluindo quando você atualiza para uma nova versão Now Platform®, a melhor abordagem é mudar para a experiência do Workspace. Para obter mais informações, consulte Hardware Asset Workspace .
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	• A tabela Healthcare Sold Product [sn_hcls_sold_product] foi descontinuada. • A tabela Plano pagador [sn_hcls_payer_plan] foi descontinuada. Onde esta tabela foi usada anteriormente, a tabela Modelo de seguro médico [sn_ent_medical_insurance_model] será usada daqui para frente. • A tabela Modelo de produto de medicação [sn_hcls_medication_product] foi descontinuada. Onde esta tabela foi usada anteriormente, a tabela Modelo de medicação [sn_ent_medication_model] será usada daqui para frente. • A tabela Produto de vacina [sn_hcls_vaccine_product] foi descontinuada. Onde esta tabela foi usada anteriormente, a tabela Modelo de vacinação [sn_ent_vaccination_model] será usada daqui para frente. Para todas as tabelas obsoletas, os dados do cliente existentes são movidos para as novas tabelas quando ocorre o upgrade. Os registros do conjunto de códigos do tipo Código de medicamento e Códigodo formulário serão copiados do conjunto de códigos HCLS para a classificação do modelo ENT. Os registros nas novas tabelas se referem aos registros do tipo de conjunto de códigos na tabela de classificação do modelo ENT.
Optimização do ITOM	Descontinuação dos painéis de CAPI e Gastos e Uso em Nuvem Iniciando com a versão Washington DC : O painel da API em nuvem ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. A aplicação Catálogo de serviços de nuvem fornece essa funcionalidade agora.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	O painel de gastos e uso na nuvem ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. A aplicação Cloud Insights Billing agora oferece essa funcionalidade. Ambas as aplicações estão sendo preparadas para descontinuação futura. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação da aplicação/plug-in [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.
Visibilidade do ITOM	Descontinuação de CAPI Começando com a versão Washington DC, a API de nuvem Descoberta está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Baseado em padrão Descoberta fornece a experiência mais recente para a funcionalidade CAPI. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação da aplicação/plug-in [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support.
Workbench de inteligência preditiva do ITSM	A partir da versão Washington DC, o plug-in Predictive Intelligence Workbench ITSM (com.sn_piwb_itsm_content) está sendo preparado para descontinuação futura. O plug-in ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. O console de administração do Task Intelligence fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.
Hub de integração	Começando com a versão [Washington DC, OpenAPI support in the REST step] está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará a ser compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Now Support Base de conhecimento.
Knowledge Management	• Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará a ser compatível. O Knowledge Management Portal de serviços fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. • Para obter mais informações, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento Now Support.

Aplicação ou recurso	Detalhes
MID Server	- Em contêineres Windows MID Servers não são mais compatíveis. O link de download da receita do docker Windows MID Server foi removido. Você ainda pode usar a receita do Docker antiga Windows MID Server, mas não há suporte oficial. Consulte (KB1559617) Recursos do MID Server em contêiner obsoletos em Washington DC para obter mais informações. - A implantação e a exclusão automáticas por meio de uma implantação dedicada MID Server não são mais compatíveis. Os modelos de implantação não são mais compatíveis e novos modelos de implantação não podem ser usados ou criados. No entanto, as solicitações de implantação existentes com os modelos existentes ainda funcionam. Consulte (KB1559617) Recursos do MID Server em contêiner obsoletos em Washington DC para obter mais informações.
Plug-in do Now Assist para criadores	
Gestão de pedidos	A partir da versão Vancouver, o Gestão de pedidos for Customer Service Management está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais instalado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.
Predictive Intelligence	O suporte para a criação de novas soluções de regressão foi removido. Você ainda poderá treinar e editar soluções existentes, mas não poderá criar novas.
Security Incident Response	ServiceNow® Security Incident Response não é mais compatível com as seguintes integrações: - Recorded Future - Trusted Security Circles Para obter mais informações sobre essas descontinuações, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento Now Support.
Software Asset Management	- Cisco Webex A integração de reuniões não está mais implantada ou aprimorada. Em vez disso, use o Cisco Webex integração perfil para integrar com Webex reuniões e outros aplicativos Webex. - Começando com a versão Washington DC, os dois testes de início rápido a seguir estão obsoletos:

Aplicação ou recurso	Detalhes
	◦ SAM - Validar reconciliação para produto personalizado ◦ SAM - Fixar e desafixar editores no workbench de licença • A atividade do usuário Microsoft 365 de acordo com o relatório de assinatura no painel Otimização e economia na exibição de análise de ativo está obsoleta. Este relatório foi substituído pelo novo relatório de detalhes da assinatura Microsoft 365.
Clone do sistema	Começando com a versão Washington DC, a página de solicitação legada Clone do sistema (clone_instance.do) está sendo preparada para descontinuação futura. A partir da versão Y, você será redirecionado para Clone Admin Console ao acessar a página de solicitação Clone do sistema (clone_instance.do). Para obter detalhes sobre o processo de descontinuação, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento Now Support.
Table Builder for App Engine	A aplicação Construtor de tabelas para App Engine foi combinada com a aplicação Construtor de tabelas. Para obter mais informações, consulte Notas de versão Construtor de tabelas .

Informações de ativação para todos os Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre informações de ativação para Washington DC recursos e produtos.

Alguns produtos e recursos exigem assinaturas, funções ou licenças específicas. Outros recursos fazem parte de e estão ativos por padrão.

Aplicação ou recurso	Detalhes
AI Search	A Pesquisa com IA é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
API	As seguintes APIs estão disponíveis por padrão: • <i>API DecisionTable</i> • <i>DuplicateTemplate</i> • <i>GlideAggregate</i> • <i>GlideForm</i> • <i>GlideRecord</i> • <i>ProductInstance</i> • <i>SPWidgetAccessControl</i> • <i>XMLDocument2</i> • <i>XMLNode</i> As seguintes APIs exigem ativação de plug-in:

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- As APIs <i>OnCallContactPrefTemplate</i> e <i>OnCallEscalationTemplateSNC</i> exigem que o plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) seja ativado. - A API <i>ProcessMiningForExternalData</i> requer que o plug-in Mineração de processos para dados externos (sn_po_extdata) seja ativado.
Operações de contas a pagar	Instale Operações de contas a pagar solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Serviços de adoção	Serviços de adoção é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Advanced Risk	Instale Advanced Risk solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Advanced Work Assignment	Advanced Work Assignment é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Glide Advanced Work Assignment (com.glide.awa). Para obter detalhes, consulte Get started with Advanced Work Assignment .
Bate-papo do agente	Bate-papo do agente é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa). Para obter detalhes, consulte Configuring Agent Chat .
Agent Client Collector	Agent Client Collector está disponível com a ativação do plug-in Agent Client Collector Framework (sn_agent) e do plug-in Agent Client Collector Monitoring (sn_itmon) em uma instância na qual Gestão de eventos está instalado.
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	Instale Espaço do agente para Gestão de casos de RH solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Experiência do agente para CSM	Instale Espaço configurável do CSM solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis

Aplicação ou recurso	Detalhes
	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 .
App Engine Studio	Instale App Engine Studio solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gerenciador de aplicações	Gerenciador de aplicações é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Application Portfolio Management	Gestão do portfólio de aplicações está disponível com a ativação do plug-in Gestão do portfólio de aplicações (com.snc.apm). Para obter detalhes, consulte Application Portfolio Management .
Application Vulnerability Response	Instale Application Vulnerability Response solicitando Vulnerability Response do ServiceNow Store. Application Vulnerability Response está incluído como parte da aplicação Vulnerability Response. 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 .
Audit Management	Instale Audit Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Autenticação	Autenticação é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Automated Test Framework	Automated Test Framework é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. i Nota: Por padrão, a propriedade do sistema usada para executar testes automatizados está desativada para impedir que você execute acidentalmente esses testes em um sistema de produção. Para evitar a corrupção de dados ou indisponibilidade, execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras instâncias de não produção. Para obter mais informações, consulte Enable or disable executing Automated Test Framework tests . Para usar os testes de início rápido para uma aplicação, ative o plug-in que está associado à aplicação. Para obter mais

Aplicação ou recurso	Detalhes
	informações, consulte Available quick start tests by application or feature . Defina a propriedade <code>sn_atf.runner.enabled</code> como verdadeiro para ativar o pacote de conteúdo para a aplicação da loja Gerador de testes e Cloud Runner ATF.
Benchmarks	Benchmarks é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. O novo painel Benchmarks é instalado automaticamente com Washington DC e está disponível no ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . Para obter mais informações, consulte Enable Benchmarks .
Business Continuity Management	Instale Business Continuity Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Console do administrador de clones	Console do administrador de clones é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Gestão de custos de nuvem	Instale Gestão de custos de nuvem solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . Começando com a versão Washington DC, o suporte limitado é fornecido para a interface Gestão de custos de nuvem IU principal. Embora permaneça ativo em sua instância, incluindo quando você atualiza para uma nova versão Now Platform®, a melhor abordagem é mudar para a experiência do Workspace.
Coaching	Coaching está disponível com a ativação do plug-in Coaching (com.sn_coaching), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte Request Coaching .
Recurso comum de Governance, Risk, and Compliance	Instale GRC solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Gestão de Casos de Conformidade	Instale Compliance Case Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Configuration Compliance	Instale o Configuration Compliance solicitando-o ao ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Configuration Management Database (CMDB)	CMDB é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Vulnerability Response do contêiner	Instale Vulnerability Response contêiner solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Autorização e monitoramento contínuos	Instale Continuous Authorization and Monitoring solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Now Platform principal	Core Now Platform é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Contratos e direitos do cliente	Instale Contratos e direitos do cliente solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão. Contratos e direitos do cliente está disponível com a ativação do plug-in Contratos e direitos do cliente (com.sn_pss_core), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte Configure Customer Contracts and Entitlements.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	i Nota: Com a ativação de Contratos e direitos do cliente, novos contratos e direitos são criados usando somente o novo modelo de dados. As novas APIs de verificação de direito e os fluxos de trabalho de mudança são baseados no novo modelo de dados. Contratos e direitos mais antigos permanecem disponíveis para exibição.
Customer Service Management (CSM)	Customer Service Management é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice). Para obter detalhes, consulte Activate Customer Service Management . Recursos adicionais Customer Service Management estão disponíveis com a ativação de outros plug-ins. Para obter detalhes, consulte Additional plugins for Customer Service Management .
Gestão de dados para CSM	Customer Service Management é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice). Para obter detalhes, consulte Activate Customer Service Management . Recursos adicionais Customer Service Management estão disponíveis com a ativação de outros plug-ins. Para obter detalhes, consulte Additional plugins for Customer Service Management . O Sales and Order Management é um recurso Gestão de pedidos que está disponível com a ativação do plug-in Lead to cash core (com.snd.l2c.core).
Construtor de decisões	Construtor de decisões está disponível com a ativação do plug-in Construtor de decisões (sn_decision_design). Para obter detalhes, consulte Update to the latest version of Decision Builder .
Desenvolvimento delegado	O Desenvolvimento delegado é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. O Desenvolvimento delegado é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Velocidade de mudança para DevOps	Instale Velocidade de mudança para DevOps solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de portfólios digitais	Instale Gestão de portfólios digitais solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter

Aplicação ou recurso	Detalhes
	informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Inteligência para documentos	Instale Document Intelligence solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . A aplicação Document Intelligence (sn_docintel) depende do plug-in Document Intelligence (com.glide.platform_ml_di), Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Document Intelligence do componente UIB (com.sn_docintel_iframe). Para obter mais detalhes, consulte Instalar Document Intelligence .
Serviços de documentos	Serviços de documentos é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. Gestão de documentos está disponível com a ativação do plug-in Document Management (com.snc.platform_document_management). Para obter detalhes, consulte Activate Document Management . Multi Provider Document Services Framework . Instale Multi Provider Document Services Framework solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Modelos de documento	Instale Modelos de documentos solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Tradução dinâmica	Tradução dinâmica é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation). Para obter detalhes, consulte Activate Dynamic Translation .
EMR Help	Instale EMR Help solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de ESG	Instale ESG Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações

Aplicação ou recurso	Detalhes
	sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Central do funcionário	Instale Central do funcionário solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Employee Growth and Development	Instale Employee Growth and Development solicitando-o do ServiceNow Store. Visite o site ServiceNow Store para exibir todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para o ServiceNow Store. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Encryption Key Management	O pacote de assinatura do Platform Encryption é um direito comercial de grupo que inclui Criptografia em nível de coluna para empresas, Criptografia da nuvem Criptografia de banco de dados. Criptografia em nível de coluna para empresas é a licença ilimitada de Criptografia em nível de coluna. O plug-in Enterprise está disponível com a ativação do plug-in com.glide.now.platform.encryption. Para obter detalhes, consulte Pacote de assinatura do Gerenciamento de criptografia e chaves .
Gestão de ativos empresariais	Instale Gestão de ativos empresariais solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Event Management	Gestão de eventos está disponível com a ativação do plug-in Gestão de eventos (com.glideapp.itom.snac). Para obter detalhes, consulte Request Event Management .
Gestão de serviços de campo	Gestão de serviços de campo é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Gestão de serviços de campo (field_service_management). Para obter detalhes, consulte Activate Field Service Management . Recursos adicionais Gestão de serviços de campo estão disponíveis com a ativação de outros plug-ins. Para obter detalhes, consulte Additional plugins for Field Service Management . O Serviço de campo mercado está disponível com a ativação do plug-in do Serviço de campo mercado (com.snc.fsm_mercadoplace). Para obter detalhes, consulte .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Flow Designer	Flow Designer é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Controlador de IA generativa	Controlador de IA generativa é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação de qualquer aplicação Now Assist. Para obter detalhes, consulte Instalando Controlador de IA generativa .
Hardware Asset Management 10.0.0	Instale Gestão de ativos de hardware solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Análise de logs de integridade	Instale Análise de logs de integridade solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Instale Base para gestão de serviços de assistência médica e ciências biológicas solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Serviço de envio de mensagens Hermes	Serviço de envio de mensagens Hermes é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação dos plug-ins Stream Connect para Apache Kafka (com.glide.hub.flow_trigger.kafka ou com.glide.hub.action_step.kafka) ou a instalação da aplicação Log Export Service. Para obter detalhes, consulte Hermes Messaging Service activation .
Acelerador de adoção de nuvem de ITOM	A aplicação Cloud Service Catalog está disponível com direitos do ITOM Cloud Accelerate . Os recursos Acelerador de adoção de nuvem do ITOM estão disponíveis como aplicações separadas na loja do Cloud Accelerate . Instale os recursos Acelerador de adoção de nuvem do ITOM solicitando-os na loja ServiceNow. Para usar os recursos Acelerador de adoção de nuvem do ITOM, você deve ter um direito do Cloud Accelerate válido. Entre em contato com seu representante de vendas ServiceNow para adquirir o direito do Cloud Accelerate.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Integridade do ITOM	Integridade do ITOM está disponível com a ativação do plug-in Gestão de eventos (com.glideapp.itom.snac). Você deve comprar um pacote Integridade do ITOM mais abrangente, ITOM Predictive AIOps, para permitir o trabalho com Análise de logs de integridade. Para obter detalhes, consulte Event Management setup .
Optimização do ITOM	A aplicação Cloud Provisioning and Governance está disponível com a ativação do plug-in CPG (com.snc.cloud.mgmt) e requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte Aplicação Cloud Provisioning and Governance .
Visibilidade do ITOM	Visibilidade do ITOM está disponível com a ativação do plug-in Descoberta (com.snc.discovery) e do plug-in Mapeamento de serviços (com.snc.service-mapping), que exigem assinatura do Visibilidade do ITOM. Para obter detalhes, consulte Solicitação da Descoberta e Solicitação do Mapeamento de serviços . Para obter a funcionalidade Visibilidade do ITOM completa, instale as aplicações Visibilidade do ITOM fora de banda mais recentes do ServiceNow Store. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as ServiceNow Store notas de versão de histórico de versão.
ITSM Mobile Agent	Instale ITSM Mobile Agent solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Workbench de inteligência preditiva do ITSM	Workbench de inteligência preditiva do ITSM é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Predictive Intelligence Workbench (com.sn_piwb_ml). Para obter detalhes, consulte Activate ITSM Predictive Intelligence Workbench .
Painel de sucesso do ITSM	Instale Painel de sucesso do ITSM solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de incidentes	Gestão de incidentes está ativo por padrão com o plug-in de incidente (com.snc.incident).
Gerente de processos industriais	Instale Gerente de processos industriais solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter

Aplicação ou recurso	Detalhes
	informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Replicação de dados da instância	Replicação de dados da instância é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in IDR (com.glide.idr), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte Request an Instance Data Replication subscription .
Hub de integração	IntegrationHub está incluído em Mecanismo de automação e está disponível com a ativação de um pacote de assinatura Mecanismo de automação. Para obter detalhes, consulte https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .
Inteligência para CSM	Instale as aplicações Decisões guiadas, Recommended Actions e Inteligência para tarefas solicitando-as ao ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Journey Designer	Instale Journey Designer solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Knowledge Management	Gestão de conhecimento é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. O Gestão de conhecimento Portal de serviços está disponível com seu plug-in (com.snc.knowledge_serviceportal) que está ativo por padrão. Ative o plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced) para habilitar recursos avançados para Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced . Plug-ins adicionais que habilitam vários recursos Gestão de conhecimento estão disponíveis. Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para Knowledge Management . Ative o plug-in Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap) para definir e gerar automaticamente mapas do site XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa (SEO) das páginas do portal público. Você também deve ativar o registro de configuração do mapa do site (sitemap_config_KB) e a definição da configuração do mapa do site. Para obter mais informações, consulte Configurar registro do Sitemap Generator .

Aplicação ou recurso	Detalhes
MID Server	MID Server é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Manager Hub	Instale Manager Hub solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Mentoria	Mentoria pode ser instalado com a ativação do plug-in Employee Connections, que faz parte de ServiceNow® Base para crescimento e desenvolvimento para funcionários. Para obter mais informações, consulte Talent Development .
Mobile Platform	ServiceNow Mobile Platform é um recurso Now Platform® que está ativo por padrão.
Consulta em idioma natural	Natural Language Query é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Next Experience	Next Experience é um recurso Now Platform que está ativo por padrão quando o usuário carrega ou atualiza para a versão Washington DC. Uma propriedade do sistema de recusa pode ser criada antes da atualização se houver problemas conhecidos ao ativar Next Experience em uma instância.
Next Experience Components	Next Experience Components é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience	Baixe as ferramentas para desenvolvedores do Next Experience na Google Chrome Web Store.
Notificações	Notifications é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Notify	Notify é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Notify (com.snc.notify). Para obter detalhes, consulte Notify .
Now Assist	Os recursos Now Assist estão disponíveis com a ativação de qualquer plug-in Now Assist. Os seguintes plug-ins estão disponíveis: • Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Creator i Nota: Os recursos de IA generativa que estão disponíveis com os plug-ins Now Assist podem variar. Para obter mais informações, consulte Install Now Assist plugins.
Plug-in do Now Assist para criadores	Instale Now Assist para Creator solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	Os recursos Now Assist estão disponíveis com a ativação do plug-in Now Assist para CSM. Para obter mais informações, consulte Install Now Assist plugins .
Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)	Instale Now Assist para HRSD solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	Now Assist para ITOM está disponível com a ativação do plug-in [ITOM no Now Assist Admin console . Para obter mais informações, consulte .
Programação de plantão	Programação de plantão está disponível com a ativação do plug-in Now Platform Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation). Para obter detalhes, consulte Activate On-Call Scheduling. A ativação deste plug-in ativa as seguintes bibliotecas de terceiros: • Biblioteca FullCalendar • Agendador do DHTMLX i Nota: O plug-in Programação de plantão (com.snc.on_call_rotation) está ativo por padrão para clientes zBoot.
Operational Resilience	Instale Operational Resilience solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Operational Technology Incident Management v2	Instale Gestão de incidentes para tecnologia operacional v2 solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de conhecimento para tecnologia operacional	Gestão de conhecimento para tecnologia operacional está incluído na aplicação Gestão de incidentes para tecnologia operacional. Você deve ter a aplicação Gestão de incidentes para tecnologia operacional (versão 2.0.2) instalada e configurada para que possa configurar Gestão de conhecimento para tecnologia operacional. Nenhum plug-in adicional é necessário. Instale Gestão de incidentes para tecnologia operacional solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Operational Technology Manager	Instale Operational Technology Manager solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Operational Technology Vulnerability Response	Instale Operational Technology Vulnerability Response solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de oportunidades	Instale Gestão de oportunidades solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de pedidos	Instale Gestão de pedidos solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Instale Order Management for Telecommunications, Media, and Technology solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Redefinição de senha	Redefinição de senha é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Performance Analytics	Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes está ativo por padrão. Você não pode criar indicadores ou detalhamentos com este aplicativo complementar. Os recursos completos de Performance Analytics estão disponíveis com uma assinatura. Ative o plug-in Premium Performance Analytics que corresponde à sua assinatura. Para obter detalhes, consulte Activating your Performance Analytics subscription.
Experiência da Análise da plataforma	Platform Analytics A experiência é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. Esta versão inclui todas as atualizações dos componentes Platform Analytics que foram lançadas na ServiceNow® Store desde a versão Vancouver. Todas as atualizações após a versão Washington DC estarão disponíveis na ServiceNow Store.
Playbooks no Workflow Studio	Embora a interface] esteja em Workflow Studio, elas são aplicações ServiceNow Store separadas. Workflow Studio faz parte de Now Platform® e está disponível por padrão. Obtenha a funcionalidade de playbooks mais recente baixando o aplicativo no ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.
Policy and Compliance Management	Instale GRC: Policy and Compliance Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Planejamento de portfólios	Instale Planejamento de portfólios solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter

Tradução automática

Aplicação ou recurso	Detalhes
	informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Privacy Management	Instale Privacy Management solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Proactive Service Experience Workflows	O recurso de notificação de tíquete de problema de e-mail testá disponível no Proactive Service Experience Workflows com a ativação do plug-in API Notification Management (sn_notif_api_mgmt). Instale Proactive Service Experience Workflows solicitando de ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Mineração de processos	Mineração de processos está disponível com a ativação do plug-in sn_po.
Product Catalog Management e Pricing Management	Os recursos Gestão de catálogo de produtos e Pricing Management estão incluídos em cada aplicação da loja Gestão de vendas e pedidos e não precisam de ativação.
Project Portfolio Management	O Project Portfolio Management está disponível com a ativação do plug-in PPM Standard (com.snc.financial_planning_pmo). Para obter mais informações sobre a ativação, consulte Activate PPM Standard (Project Portfolio Management) .
Espaço do projeto	Instale Espaço do projeto solicitando-o do ServiceNow Store.
Public Sector Digital Services	Instale Public Sector Digital Services aplicações solicitando-as ao ServiceNow Store. Para obter detalhes sobre como instalar as aplicações, consulte Configuring Public Sector Digital Services . 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 .
Gestão de orçamentos	Instale Gestão de orçamentos solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Gestão de mudanças regulatórias	Instale Gestão de mudanças regulatórias solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Espaço de gestão de recursos	Espaço de gestão de recursos é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Instale RPA Hub solicitando-o do ServiceNow Store. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas em RPA Hub, consulte Notas de versão do RPA Hub. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas em Design studio de RPA para desktop, consulte Notas de versão do pacote de plug-in de RPA. Para obter informações sobre notas de versão cumulativas sobre modelos de exemplo de RPA, consulte Notas de versão do modelo de exemplo de RPA. Se você baixou anteriormente a aplicação de ServiceNow Store e uma nova versão está disponível, você pode atualizá-la em sua instância Now Platform em Todos > Aplicações do sistema > Todas as aplicações disponíveis.
Central de segurança	Security Center é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Security Incident Response	Instale Security Incident Response solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Controle de posturas de segurança	Instale as aplicações Security Posture Control Core e Asset Security Posture Management (ASPM) para o Security Posture Control solicitando-as em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	Instale as aplicações Engagement Messenger, playbook for CSM e Omnichannel solicitando-as no ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações

Aplicação ou recurso	Detalhes
	sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Service Bridge	Instale Service Bridge solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Service Builder	Instale Service Builder solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Catálogo de serviços	Catálogo de serviços é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Service Graph Connector Integration for Claroty CTD	Instale Integração do Conector do Service Graph para Claroty CTD solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)	Instale ServiceNow® Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Azure) solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (console de gestão no local)	Instale o Conector [Service Graph para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) solicitando-o no ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Espaço de operações de serviços para IT Service Management	Espaço de operações de serviços para ITSM está ativo por padrão e sua versão padrão é 2.1 em Washington DC. Quando você atualiza de qualquer versão anterior para Washington DC de ServiceNow Store, Espaço de operações de serviços para ITSM 2.1 é instalado automaticamente.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Portal de serviços	Portal de serviços é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Barra lateral	Instale Sidebar solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Inteligência de habilidades	Instale Inteligência de habilidades solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Software Asset Management	Gestão de ativos de software está disponível com a ativação dos plug-ins Ativar todos os Software Asset Management Professional, incluindo o plug-in Espaço para ativos de software (com.sn_samp_master_ws). Ativar este plug-in ativa automaticamente o plug-in Ativar tudo Software Asset Management Professional (com.sn_samp_master) e o plug-in Espaço para ativos de software (com.sn_sam_workspace). Depois que o novo plug-in for ativado, você não poderá acessar a interface do usuário clássica. Para obter detalhes sobre os plug-ins e como solicitá-los, consulte Request Software Asset Management. Na versão Now Platform[®] Washington DC, há suporte limitado para a interface do usuário clássica Gestão de ativos de software. Enquanto ele permanece ativo em sua instância, inclusive quando você atualiza para uma nova versão Now Platform[®], você pode migrar para o novo espaço para uma experiência intuitiva e personalizada. Para versões anteriores a Utah, se você ativou o plug-in Software Asset Management Professional mais antigo (com.sn_samp_master), o Espaço para ativos de software estará disponível com a ativação do plug-in Espaço para ativos de software (com.sn_sam_workspace). Depois que o plug-in Espaço for ativado, você não poderá reverter para a interface do usuário clássica. Para obter detalhes sobre os plug-ins e como solicitá-los, consulte Solicitar os plug-ins do Software Asset Management. Para ativar Next Experience, certifique-se de que a propriedade do sistema <i>glide.ui.polaris.experience</i> em sua instância esteja definida como verdadeiro. Instale as seguintes aplicações Gestão de ativos de software solicitando-as ao ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	- Gestão de ativos de software – Gestão de licenças de SaaS - Coleta de dados para Oracle Global Licensing and Advisory Services - IBM Conformidade de licença para Gestão de ativos de software - Verificação de integridade do ITAM - Gestão de ativos de software Playbooks e Configuração assistida
Sourcing and Procurement Operations	Instale Sourcing and Procurement Operations solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Strategic Planning	Instale Planejamento estratégico solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de assinaturas	Gestão de assinaturas é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Instale Supplier Lifecycle Operations solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Clone do sistema	Clone do sistema é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Construtor de tabelas	Construtor de tabelas é um recurso Now Platform que está ativo por padrão quando você instala App Engine Studio.
Telecommunications Network Inventory	A aplicação Telecommunications Network Inventory é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Network Inventory Advanced (sn_ni_adv). Para obter detalhes, consulte Install Telecommunications Network Inventory .
Construtor de temas	Instale Construtor de temas solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações

Aplicação ou recurso	Detalhes
	sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Gestão de risco de terceiros	Instale TPRM solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão . Testes de início rápido para TPRM. Após os upgrades e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se TPRM funciona conforme o esperado. Se você personalizou TPRM, copie os testes de início rápido e configure-os para suas personalizações.
Construtor de IU	Construtor de IU está ativo por padrão.
Central de upgrades	Central de upgrades é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Análise da experiência do usuário	Análise da experiência do usuário é um recurso Now Platform que está ativo por padrão.
Virtual Agent	Virtual Agent é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), que requer uma assinatura separada. Para obter detalhes, consulte Activate Virtual Agent . Nota: O plug-in Glide Virtual Agent instala inicialmente os aplicativos Recomendações de tópicos e Conversational Analytics. As atualizações subsequentes desses aplicativos devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store. ServiceNow® Virtual Agent Lite é um subconjunto da plataforma Virtual Agent que está disponível para clientes ServiceNow® Gestão de serviços de TI (ITSM). Ele não requer ativação e funciona com ITSM Virtual Agent Lite conversas, que também estão disponíveis para ITSM clientes.
Vulnerability Response	Instale Vulnerability Response solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)	Instale Vulnerability Response para Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local) solicitando-o do ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Integrações do Vulnerability Response	Instale aplicações de integração de terceiros compatíveis para Vulnerability Response solicitando-as de ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Walk-Up Experience	Walk-up Experience é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação do plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup). Para obter detalhes, consulte Activate Walk-up Experience .
Workflow Studio	Workflow Studio é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. Cada aplicação em Workflow Studio tem suas próprias informações e requisitos de ativação. Consulte a documentação de cada componente para obter mais informações sobre os requisitos de ativação e assinatura.
Otimização da força de trabalho para ITSM	Instale a aplicação Otimização da força de trabalho para ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) solicitando-a do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Activate Workforce Optimization for ITSM . 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 .
Espaço	O espaço é um recurso Now Platform [®] que está ativo por padrão.
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	A indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing são um recurso Now Platform que está ativo por padrão.

Requisitos adicionais para todos os Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre requisitos adicionais para Washington DC recursos e produtos.

Para usar determinados produtos, são necessárias configurações específicas ou requisitos de terceiros.

Tradução automática

Aplicação ou recurso	Detalhes
Replicação de dados da instância	O consumidor e o produtor devem estar executando pelo menos a versão San Diego para oferecer suporte ao recurso de aglutinação personalizada. Este requisito de versão também se aplica ao suporte para execução de trabalho simultâneo.
Now Assist	O Next Experience UI Framework deve ser habilitado para usar o painel Now Assist.
Plug-in do Now Assist para criadores	
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	A aplicação Now Assist para CSM requer uma licença Customer Service Management Pro Plus ou Enterprise Plus. Now Assist para CSM é compatível com o Vancouver Patch 4 e versões posteriores.
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	Now Assist para ITOM é compatível com o Vancouver Patch 7 e versões posteriores.
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Para usar a aplicação Robô autônomo, os requisitos mínimos são os seguintes: • Intel Processador (1vCPU). • 4 GB de RAM. • Mínimo de 20 GB de espaço livre em disco após a instalação do sistema operacional, patches e software base. • Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019. • .NET Framework 4.7.1 ou posterior. • A configuração de escala de DPI deve ser desativada. Para usar a aplicação Robô autônomo, os requisitos recomendados são: • Intel Processador (4vCPU). • 8 GB de RAM. • Mínimo de 50 GB de espaço livre em disco após a instalação do sistema operacional, patches e software base. • Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• .NET Framework 4.7.1 ou posterior. • A configuração de escala de DPI deve ser desativada. Um robô autônomo é mapeado para apenas uma máquina. As máquinas virtuais (VMs) usadas para a aplicação Robô autônomo devem ser persistentes e estar constantemente ativadas. Para usar a aplicação Robô assistido, os requisitos mínimos são os seguintes: • Intel Processador (1vCPU). • 4 GB de RAM. • Mínimo de 20 GB de espaço livre em disco após a instalação do SO, dos patches e do software base. • Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019. • .NET Framework 4.7.1 ou posterior. • A configuração de escala de DPI deve ser desativada. Para usar a aplicação Robô assistido, os requisitos recomendados são os seguintes: • Intel Processador (4vCPU). • 8 GB de RAM. • Mínimo de 50 GB de espaço livre em disco após a instalação do sistema operacional, patches e software base. • Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019. • .NET Framework 4.7.1 ou posterior. • A configuração de escala de DPI deve ser desativada. Um robô assistido é mapeado para apenas um usuário. Para usar a aplicação Design studio de RPA para desktop, os requisitos mínimos são os seguintes: • Intel Processador (Core i5 ou posterior) • 4 GB de RAM. • 20 GB de espaço livre em disco. • Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019. • .NET Framework 4.7.1 ou posterior. • Monitor com resolução de 1920x1080p. • A configuração de escala de DPI deve ser desativada.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Para usar a aplicação Design studio de RPA para desktop, os requisitos recomendados são os seguintes: • Processador Intel (Core i7). • 8 GB de RAM. • 50 GB de espaço livre em disco. • Microsoft Windows 10 ou Windows Servidor 2016 ou Windows Servidor 2019. • .NET Framework 4.7.1 ou posterior. • Monitor com resolução de 1920x1080p. • A configuração de escala de DPI deve ser desativada.
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	A partir da versão Vancouver, o cliente de bate-papo foi habilitado por padrão somente para usuários autenticados. Para habilitar o cliente de bate-papo para que usuários não autenticados possam acessar o bate-papo [Virtual Agent e o bate-papo Atendente, você deve habilitar as páginas <code>\$sn-va-web-client-app</code> e <code>sn_va_web_client_app_embed</code> para acesso público. Para obter mais informações, consulte Make UI pages public or private .
Inteligência de habilidades	Observe os seguintes requisitos para funcionalidade adicional: • O plug-in Espaço da inteligência de habilidades (sn_skills_int_ws) deve ser instalado para a experiência do espaço. • O plug-in de dados do setor de habilidades (sn_skills_data) é necessário para acessar os dados de habilidades do setor.
Virtual Agent	Now Assist in Virtual Agent requer uma licença para pelo menos um produto Now Assist : • Now Assist para Customer Service Management (CSM) • Now Assist para HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)

Requisitos do navegador para todos os Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre requisitos do navegador para recursos e produtos Washington DC.

Vários produtos têm requisitos específicos de navegador. Revise essas informações para garantir que você esteja usando os navegadores e as versões de navegador corretos.

Aplicação ou recurso	Detalhes
AI Search	Pesquisa com IA não é compatível com o Internet Explorer.
Advanced Work Assignment	Advanced Work Assignment não é compatível com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use

Aplicação ou recurso	Detalhes
	o Microsoft Edge-Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador .
Experiência do agente para CSM	ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador .
Automated Test Framework	Automated Test Framework O oferece suporte à execução de testes somente em navegadores da área de trabalho. Você não pode executar testes ou pacotes de testes em tablets, navegadores móveis ou na IU para celular. Alguns navegadores de desktop exigem configuração adicional. Para obter mais informações, consulte Browser recommendations for Automated Test Framework . Automated Test Framework oferece suporte limitado para design de teste em tablets. Você não pode adicionar novas etapas de teste de IU personalizadas de tablets porque os tablets não podem recuperar componentes. Em vez disso, revise todas as etapas de teste de IU personalizada existentes que foram adicionadas de um navegador para desktop.
Customer Service Management (CSM)	ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador .
Gestão de dados para CSM	Começando com a versão [Washington DC, o ServiceNow® Data Management não é compatível com dispositivos móveis e Internet Explorer. Para obter mais informações, consulte Suporte ao navegador .
Gestão de ESG	O novo recurso do construtor de fórmulas é compatível com todos os navegadores, exceto Safari.
Next Experience	A versão Washington DC não é mais compatível com Internet Explorer 11. Você não pode fazer login usando esse navegador. A versão [iOS de Firefox também não é compatível.
Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience	Baixe as ferramentas para desenvolvedores do Next Experience na Google Chrome Web Store.
Now Assist	Now Assist oferece suporte a vários navegadores, incluindo Google Chrome e Microsoft Edge. Now Assist não é compatível com Microsoft Internet Explorer

Aplicação ou recurso	Detalhes
Plug-in do Now Assist para criadores	
Gestão de oportunidades	ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador .
Gestão de pedidos	ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador .
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador .
Policy and Compliance Management	GRC: Policy and Compliance Management requer a versão pública mais recente e duas versões anteriores dos seguintes navegadores: • Google Chrome • Firefox e Firefox Versão de suporte estendido (ESR) • Microsoft Edge Chromium • Safari 12.0 e versões posteriores
Gestão de orçamentos	ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge - Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador .
Robotic Process Automation (RPA) Hub	ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis. Para obter mais informações sobre a lista de navegadores compatíveis, consulte Suporte ao navegador .
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	Internet Explorer não é compatível.
Portal de serviços	A versão Washington DC não é compatível com Internet Explorer 11. A versão [iOS de Firefox não é compatível com páginas Portal de serviços.

Aplicação ou recurso	Detalhes
Construtor de tabelas	O Internet Explorer não é compatível.
Construtor de IU	O Internet Explorer não é compatível.
Análise da experiência do usuário	Para otimizar sua Análise da experiência do usuário, use um navegador Google Chrome ou Apple Safari.
Virtual Agent	Virtual Agent oferece suporte a vários navegadores, incluindo Google Chrome e Microsoft Edge. Para obter mais informações, consulte Suporte ao navegador .
Walk-Up Experience	Acesse Walk-up Experience por meio de ServiceNow® Espaço. ServiceNow espaços não são compatíveis com dispositivos móveis. A partir da versão ServiceNowOrlando, os espaços [] não são compatíveis com Internet Explorer ou Microsoft Edge. Em vez disso, use Microsoft Edge Chromium ou um dos outros navegadores compatíveis listados em Suporte ao navegador. Se você estiver na New York ou em uma versão anterior e usando Internet Explorer 11 ou Microsoft Edge com qualquer espaço, como ServiceNow® Espaço do agente do CSM ou ServiceNow® Espaço de gestão de fornecedores, primeiro migre para um navegador mais recente. Depois de atualizar para um novo navegador, você pode atualizar para pelo menos a versão Orlando. Para obter mais informações, consulte o artigo Internet Explorer 11 Performance [KB0683275] no Now Support Base de conhecimento.

Informações de acessibilidade para todos os Washington DC recursos e produtos

Resumo de notas de versão cumulativas sobre informações de acessibilidade para Washington DC recursos e produtos. Alguns produtos têm informações ou exceções de acessibilidade específicas.

Importante:

Para encontrar a documentação sobre recursos de acessibilidade em produtos ServiceNow, consulte [Documentação do produto para acessibilidade](#).

Para exibir relatórios de conformidade de acessibilidade (ACRs) para versões compatíveis no momento, consulte [Relatórios de conformidade de acessibilidade](#).

Aplicação ou recurso	Detalhes
Experiência do agente para CSM	Melhorias de acessibilidade Melhorias abrangentes de acessibilidade foram concluídas para criar um espaço configurável altamente compatível.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Refluxo O Espaço configurável oferece suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS. Os layouts de página são transformados em uma exibição vertical empilhada automaticamente quando os usuários aumentam o zoom do navegador para 400%. Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte Reflow for Configurable Workspace para mais detalhes. Atalhos do teclado Quarenta atalhos do teclado agora estão disponíveis para ajudá-lo a navegar pelas páginas configuráveis do espaço com mais rapidez e eficácia sem o mouse. Os atalhos são contextuais para a página em que você está e para o sistema operacional que está usando. Exiba os atalhos do teclado que estão disponíveis para você em uma página específica por meio do modal de atalho do teclado. Você pode abrir o modal selecionando Atalhos do teclado no menu Preferências do usuário Next Experience ou usando um atalho do teclado (Control + / para Windows ou Command + / para macOS). Este aprimoramento ajuda usuários que não usam somente mouse e teclado ou usuários com problemas de mobilidade e deficiências motoras a reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas. Anteriormente, um número limitado de atalhos do teclado estava disponível quando a preferência do usuário Habilitar atalhos do teclado especiais Next Experience estava ativada. Esses atalhos estão incluídos na nova estrutura de atalhos do teclado e podem ser acessados por meio do novo modal. Consulte Configure Next Experience accessibility preferences para obter informações adicionais.
Inteligência para documentos	[store-future: BEGIN review]Suporte para refluxo[End]

Aplicação ou recurso	Detalhes
	[store-future: BEGIN review]O componente sn-docintel-iframe foi atualizado para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS.[End] [store-future: BEGIN review] Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte Reflow for Configurable Workspace para mais detalhes. [End] Melhorias gerais de acessibilidade Vários recursos de Document Intelligence foram atualizados para criar uma experiência do usuário mais acessível. • Controles e mensagens atualizados para fornecer rótulos corretos e outras informações relevantes para usuários de tecnologia assistiva (por exemplo, usuários de leitores de tela). • Forneceu texto alternativo para imagens e ícones informativos para que a finalidade dessas imagens seja transmitida aos usuários de tecnologia assistiva. • Contraste de cores aprimorado para texto e imagens para atender às diretrizes padrão mínimas: ◦ O texto de tamanho normal tem uma taxa de contraste mínima de pelo menos 4,5:1. ◦ Os componentes gráficos e de interface do usuário têm uma taxa de contraste mínima de pelo menos 3:1. • Padrões de design padronizados para componentes para melhorar a detecção do leitor de tela. • Atualizadas as chamadas para ações (CTAs) e as dicas das ferramentas para que possam ser descartadas por meio de um teclado, sem mover o mouse ou o ponteiro. Por exemplo, usando a tecla Escape. • Corrigido o problema de ordem de foco com os controles da caixa de seleção do modo Preenchimento automático. • Corrigido o problema de ordem de foco com a barra lateral de miniaturas do modo Preenchimento automático.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Modo de preenchimento automático atualizado - Personalizado Selecione para fornecer dicas visuais adicionais para transmitir informações de estado selecionadas, em vez de usar cores somente para transmitir as informações. • Modo Preenchimento automático atualizado – Seleção personalizada para indicar programaticamente o estado selecionado do controle de alternância ABC. • Atualizado para que o tamanho do texto possa ser aumentado para 200% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. • Atualizado para permitir mudanças no espaçamento do texto sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Por exemplo, alguns usuários aplicam estilos de espaçamento de texto personalizados ao conteúdo do navegador para melhorar a legibilidade.
Serviços de documentos	• Atualizado Visualizador de documentos para corresponder rótulos programáticos a rótulos visuais. Este aprimoramento fornece suporte aprimorado para ZoomText (um tipo de software de ampliação) e outros tipos de tecnologia assistiva (por exemplo, leitores de tela). • Atualizado para informar programaticamente os usuários de tecnologia assistiva quando um número de página inválido é inserido no campo de entrada de número de página. • Adicionada uma dica de ferramenta para o campo de entrada Número de página em Visualizador de documentos. Um rótulo visual e um rótulo programático são fornecidos aos usuários.
Inteligência para CSM	Suporte para refluxo Os componentes a seguir foram atualizados para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS. Versão 28.0.0 de Recommended Actions: • sn-template-modal-worknotes • sn-component-attach-article-guidance • sn-next-best-action-list-connected • sn-guidance-experience-list-connected

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Versão 25.1.0 de Decisões guiadas: • sn-guided-decision-card • sn-guided-decision-playbook-card Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte Reflow for Configurable Workspace para mais detalhes.
Knowledge Management	Tema escuro Habilite o tema escuro [Next Experience nas aplicações Aplicativo Now Mobile e Agent Mobile. Esta opção é comumente usada para reduzir o esforço visual e melhorar a legibilidade. Suporte para refluxo Os componentes a seguir foram atualizados para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS. • sn-knowledge-content • conteúdo relacionado ao sn • sn-star-rating • sn-comparator • sn-attach-article-guidance • sn-nested-comments • sn-knowledge-detail • sn-knowledge-socialqa-answer • sn-knowledge-socialqa-detail • sn-knowledge-discussion-wrapper • sn-timeago Além disso, as páginas a seguir foram atualizadas para oferecer suporte ao refluxo: • Exibição de Conhecimento (kb_view) • Modal do seletor de modelo do artigo de conhecimento

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Seletor de categoria de conhecimento (kb_category_picker) • Comparação de tradução • Solicitar tradução • Comparação de versões Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte Reflow for Configurable Workspace para mais detalhes.
Mobile Platform	Visualização de dados As melhorias de acessibilidade para o recurso de visualização de dados incluem as seguintes atualizações: • Suporte aprimorado para leitores de tela, com foco específico na funcionalidade VoiceOver. Essa melhoria garante que os usuários que dependem de leitores de tela possam navegar sem problemas e compreender o conteúdo dos gráficos de visualização de dados. • O texto em gráficos de visualização de dados agora pode ser redimensionado, acomodar usuários que podem precisar de texto maior para melhor legibilidade. Este suporte permite que o texto seja aumentado significativamente sem qualquer perda de conteúdo ou funcionalidade. • Habilite o tema ou modo escuro no Mobile Platform. Esta opção é comumente usada para reduzir o esforço visual e melhorar a legibilidade.
Next Experience	Os recursos a seguir foram adicionados para melhorar a acessibilidade geral no Next Experience. Next Experience keyboard shortcuts Quarenta atalhos do teclado agora estão disponíveis para ajudá-lo a navegar pelas páginas configuráveis do espaço com mais rapidez e eficácia sem o mouse. Os atalhos são contextuais para a página em que você está e para o sistema operacional que está usando. Exiba os atalhos do teclado que estão disponíveis para você em uma página específica por meio do modal de atalho do teclado. Você pode abrir o modal selecionando Atalhos do teclado no menu Preferências do usuário Next Experience ou usando um atalho do

Aplicação ou recurso	Detalhes
	teclado (Control + / para Windows ou Command + / para macOS). Este aprimoramento ajuda usuários que não usam somente mouse e teclado ou usuários com problemas de mobilidade e deficiências motoras a reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas. Anteriormente, um número limitado de atalhos do teclado estava disponível quando a preferência do usuário Habilitar atalhos do teclado especiais Next Experience estava ativada. Esses atalhos estão incluídos na nova estrutura de atalhos do teclado e podem ser acessados por meio do novo modal. Consulte Configure Next Experience accessibility preferences para obter informações adicionais. Refluxo O Next Experience oferece suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS. Os layouts de página são transformados em uma exibição vertical empilhada automaticamente quando os usuários aumentam o zoom do navegador para 400%. Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte Reflow for Configurable Workspace para mais detalhes.
Next Experience Components	As melhorias de acessibilidade a seguir foram feitas na Next Experience Components na versão Washington DC. Suporte para software de ampliação e leitores de tela Os seguintes Next Experience Components foram atualizados para corresponder rótulos programáticos a rótulos visuais. Este aprimoramento fornece suporte aprimorado para ZoomText (um tipo de software de ampliação) e outros tipos de tecnologia assistiva (por exemplo, leitores de tela). Este aprimoramento oferece suporte a usuários com deficiências físicas e motoras, como baixa visão ou limitações de mobilidade, que usam a plataforma ServiceNow.

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Bate-papo do agente [sn-agent-chat] • Caixa de entrada do agente [sn-agent-inbox] • Guias de tela [sn-canvas-tabs] • Entrada de bate-papo [sn-chat-input] • Sugestão de menção no bate-papo [sn-chat-mention-suggestion] • Check-list [now-checklist] • Calendário de data e hora [now-date-time-calendar] • Visualizador de documento [sn-document-viewer] • Arrastar e soltar [sn-drag-and-drop] • Seleção de campo [sn-record-field-list-reorder-list] • Seletor de lista [sn-list-selector] • Conteúdo popover de configuração de notificação [notification-setting-popover-content] • Conteúdo popover de presença [sn-presence-popover-content] Suporte para refluxo Os componentes a seguir foram atualizados para oferecer suporte ao refluxo, o que permite que as páginas e o conteúdo sejam ampliados em até 400% por meio das configurações do navegador sem perda de conteúdo ou funcionalidade. Além disso, o conteúdo pode ser ampliado sem rolagem em duas dimensões a uma largura equivalente a 320 pixels CSS ou uma altura equivalente a 256 pixels CSS. Este aprimoramento ajuda usuários com baixa visão ou que têm problemas para ver o conteúdo da Web em um navegador devido ao tamanho do monitor, tipo de dispositivo, iluminação ruim ou outras situações. O refluxo pode ser desativado com uma propriedade do sistema para instâncias, experiências e páginas. Consulte Reflow for Configurable Workspace para mais detalhes. • Barra de ação [now-record-common-uiactionbar] • Bate-papo do agente [sn-agent-chat] • Calendário de compromissos [now-appointment-calendar] • Gráfico de barras [now-vis-bar] • Visualização de bolha [now-vis-buble-wrapper] • Calendário [now-calendar] • Carrossel [sn-carousel]

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Check-list [now-checklist] • Cartão de contato [sn-contact-card] • Árvore de conteúdo [now-content-tree] • Barra lateral contextual [now-contextual-sidebar] • Atividade do cliente [sn-customer-activity] • Seletor de intervalo de datas [now-date-range-picker] • Gráfico de mostrador [now-vis-dial] • Exibição de documento [sn-document-display] • Inteligência para documentos [sn-docintel-iframe] • Lista expressa [sn-itom-aiops-list] • Filtro [now-filter] • Formulário [now-record-form-selection-column-layout] • Gráfico de medidor [now-vis-gauge] • Visualização do mapa geográfico [now-vis-geomap-wrapper] • Visualização de mapa térmico [now-vis-healthmap-wrapper] • ITOM Metric Explorer [sn-itom-metric-explorer] • Quadro Kanban [now-visual-board] • Blocos de conhecimento [sn-knowledge-blocks-connected-uib] • Conteúdo de conhecimento [sn-knowledge-content] • Seletor de lista [sn-list-selector] • Controle de paginação [now-pagination] • Visualização de pizza/rosca [now-vis-torie-wrapper] • Visualização de tabela dinâmica [sn-multipivot] • Visualizador de atividades do Playbook [now-playbook-activity-viewer] • Playbook experience [now-playbook-experience-connected] • Modais do Playbook [now-playbook-modals] • Seletor de fases do Playbook [now-playbook-stage-picker] • Novo painel de integridade de serviço [sn-itom-service-dashboard] • Pontuação única [now-score-advanced] • Visualização da série temporal [now-vis-timeseries-wrapper]

Aplicação ou recurso	Detalhes
	Suporte para conversão de fala em texto Os seguintes Next Experience Components foram atualizados para corresponder aos rótulos visuais com os rótulos acessíveis. Se o rótulo acessível for diferente do rótulo visual, o software de conversão de fala em texto não poderá identificar e ativar o elemento interativo. Rótulos visuais e acessíveis correspondentes permitem que o software de conversão de fala em texto, como o Dragon Naturally Speaking, identifique esses componentes na interface do usuário em vez de fazer uma navegação lenta baseada em grade oferecida pelas tecnologias de assistente de fala em texto. • Menu suspenso [now-dropdown] • Entrada [now-input] • Lista de registros [now-record-list] • Número do registro [now-record-number] • Link de texto [now-text-link] • Alternar [now-toggle] • Digitação antecipada [now-typeahead] • Múltiplo autocompletável [now-typeahead-multi] Melhorias gerais de acessibilidade Os componentes a seguir foram atualizados para atender aos padrões de acessibilidade reconhecidos internacionalmente. • Calendário de compromissos [now-appointment-calendar] • Calendário [now-calendar] • Check-list [now-checklist] • Cartão de contato [sn-contact-card] • Árvore de conteúdo [now-content-tree] • Kanban [now-visual-board] • Seletor de atividade do Playbook [now-playbook-activity-picker] • Grupo de rádios [now-radio-group]
Plug-in do Now Assist para criadores	
Experiência da Análise da plataforma	Navegação do teclado alterada nos painéis O botão de navegação do teclado foi removido dos widgets do painel que têm foco. Você pode pressionar a barra de espaço em widgets que têm foco para permitir a movimentação do widget com as teclas de seta. Contraste de cores em visualizações de dados de série temporal

Aplicação ou recurso	Detalhes
	O contraste nas visualizações de séries temporais foi aprimorado.
Planejamento de portfólios	Suporte para truncamento As exibições a seguir do espaço Planejamento de portfólios foram atualizadas para mostrar o texto truncado para elementos não interativos quando a preferência do usuário de acessibilidade "Habilitar foco do teclado em texto truncado" estiver ativada. • Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização • Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre • Planejamento de capacidade Este aprimoramento oferece suporte a usuários com visão que dependem exclusivamente de um teclado para usar a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configure Next Experience accessibility preferences . Controles Invisíveis As exibições a seguir do espaço Planejamento de portfólios foram atualizadas para exibir automaticamente os controles que normalmente não estão visíveis quando a preferência do usuário de acessibilidade "Mostrar todos os botões sem precisar passar o mouse" está ativada. • Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização • Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre • Planejamento de capacidade Este aprimoramento oferece suporte a usuários com deficiências físicas e motoras, como baixa visão ou limitações de mobilidade, que usam a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configure Next Experience accessibility preferences .
Strategic Planning	Suporte para truncamento As exibições a seguir do espaço Planejamento estratégico foram atualizadas para mostrar o texto truncado para elementos não interativos quando a preferência do usuário de acessibilidade "Habilitar foco do teclado em texto truncado" estiver ativada. • Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização e Objetivos • Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre

Aplicação ou recurso	Detalhes
	• Pontuação • Planejamento de capacidade Este aprimoramento oferece suporte a usuários com visão que dependem exclusivamente de um teclado para usar a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configure Next Experience accessibility preferences . Controles Invisíveis As exibições a seguir do espaço Planejamento estratégico foram atualizadas para exibir automaticamente os controles que normalmente não estão visíveis quando a preferência do usuário de acessibilidade "Mostrar todos os botões sem precisar passar o mouse" está ativada. • Exibições de Lista e Hierarquia de Priorização e Objetivos • Exibição da linha do tempo do plano de portfólio e roadmaps de forma livre • Pontuação • Planejamento de capacidade Este aprimoramento oferece suporte a usuários com deficiências físicas e motoras, como baixa visão ou limitações de mobilidade, que usam a plataforma ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configure Next Experience accessibility preferences .
Construtor de temas	Adjust components to meet accessibility standards  Use os novos recursos do verificador de acessibilidade para garantir que você atenda aos níveis de contraste de cores conformes ao aplicar sua própria marca e cores à sua instância da Web ou móvel. Consulte Adjust components to meet accessibility standards  para mais detalhes.
Espaço	Atalhos do teclado  Quarenta atalhos do teclado agora estão disponíveis para ajudá-lo a navegar pelas páginas configuráveis do espaço com mais rapidez e eficácia sem um mouse. Os atalhos são contextuais para a página em que você está e para o sistema operacional que está usando. Exiba os atalhos do teclado que estão disponíveis para você em uma página específica por meio do modal de atalho do teclado. Você pode abrir o modal selecionando Atalhos do teclado no menu Preferências do usuário do Next Experience ou usando um atalho

Aplicação ou recurso	Detalhes
	do teclado (Control + / para Windows ou Command + / para macOS). Este aprimoramento ajuda usuários que não usam somente mouse e teclado ou usuários com problemas de mobilidade e deficiências motoras a reduzir o tempo necessário para concluir várias tarefas. Anteriormente, um número limitado de atalhos do teclado estava disponível quando a preferência do usuário Habilitar atalhos do teclado especiais do Next Experience estava ativada. Esses atalhos estão incluídos na nova estrutura de atalhos do teclado e podem ser acessados por meio do novo modal. Consulte Configure Next Experience accessibility preferences para obter informações adicionais.

Informações de localização do produto no Washington DC

Resumo de notas de versão cumulativas sobre novos Washington DC recursos e produtos.

Alguns produtos podem ter requisitos específicos de localização ou comportamento em Washington DC.

Aplicação ou recurso	Detalhes
AI Search	Pesquisa com IA oferece suporte a idiomas internacionais. Para obter detalhes sobre o suporte de idioma por recurso, consulte Internationalization support for AI Search .
Construtor de decisões	O Framework de localização está integrado em Construtor de decisões. No entanto, como o recurso Editar no Excel não oferece suporte à localização, você não pode usar esse recurso em nenhuma instância que não use o inglês.
Análise de logs de integridade	Os idiomas disponíveis no momento para Análise de logs de integridade são inglês dos EUA, inglês do Reino Unido, francês, alemão, italiano, japonês e espanhol. O idioma padrão é o inglês dos EUA.
Now Assist	Now Assist está disponível somente em inglês.
Plug-in do Now Assist para criadores	
Robotic Process Automation (RPA) Hub	RPA Hub oferece suporte a idiomas internacionais. Para obter mais informações, consulte Suporte de internacionalização para RPA Hub .

Aplicação ou recurso	Detalhes
Virtual Agent	O ServiceNow® Framework de localização está integrado em Virtual Agent.

Mudanças nos plug-ins na versão Washington DC

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram descontinuados, planejados para descontinuação, renomeados ou alterados de alguma forma.

- Planejado para descontinuação: em preparação para a futura descontinuação. A aplicação está sendo preparada para descontinuação futura. O plug-in ficará oculto e não estará mais disponível para ativação, mas continuará a ser compatível. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.
- Descontinuado: a aplicação não é mais implantada, aprimorada ou suportada. Para obter detalhes, consulte o artigo [Processo de descontinuação \[KB0867184\]](#) na base de conhecimento do Now Support.
- Modo de manutenção: a aplicação não terá novas melhorias ou ativações, mas terá suporte contínuo.

Plug-ins obsoletos

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram descontinuados em Washington DC e Vancouver.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Operações nativas da nuvem [sn_k8s]	Descontinuado em Washington DC	Use o Cloud Native Operations para executar a descoberta e o monitoramento contínuos das plataformas do Kubernetes.	Instale a aplicação Agent Client Collector for Visibility (ACC-V) a partir do ServiceNow Store e revise a documentação do .
Designer de item [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Descontinuado em Washington DC	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.	O plug-in Catalog Builder é ativado por padrão em todas as instâncias (com.glideapp.servicecatalog.catalog_bui
Espaço do agente CSM [com.snc.agent_workspace.csm]	Descontinuado em Washington DC	O CSM Agent Workspace permite que você integre o Customer Service Management a outros aplicativos.	Instale a aplicação CSM Configurable Workspace da ServiceNow Store.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Customer Service Management para pedidos [com.snc.csm.order]	Descontinuado em Washington DC	O recurso Customer Service Management for Orders adiciona suporte para pedidos e itens de linha de pedido à aplicação Customer Service Management.	Instale a aplicação da Store Order Management.
Relacionamento entre modelo de produto e itens do catálogo [com.snc.product_catalog_relationship]	Descontinuado em Washington DC	Permite que o autoatendimento dos clientes solicite serviços em produtos, criando relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo.	Instale o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) e use o recurso de definição de serviço.
Central Dispatch [com.snc.central_dispatch]	Descontinuado em Washington DC	Fornecer uma exibição de lista e de calendário de tarefas não atribuídas.	Instale e configure o plug-in Dispatcher Workspace (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)
Journey Accelerator v4.0.3 e versões anteriores [com.sn_ja]	Descontinuado em Washington DC	Ajuda a criar modelos para planos e tarefas pendentes. Os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos na Central do funcionário (EC).	Migre para a aplicação Journey Designer de substituição. O Journey Designer instalará automaticamente o Journey Accelerator v5.0+, que é a versão compatível com o Journey Designer.
Mobile Studio [com.glide.sg-studio]	Descontinuado em Washington DC	Use o Mobile Studio para criar e modificar componentes móveis para uso em qualquer um dos aplicativos para celular da ServiceNow.	Faça a transição para a substituição do Construtor de apps para celular.
Processador HTML [n/d]	Descontinuado em Washington DC		Consulte KB1119956 para obter as etapas para desabilitar este recurso em sua instância.
Badge Reader Integration for Walk-up Experience (removido de com.snc.badge_reader)	Descontinuado em Washington DC	Melhore a satisfação do usuário do Walk-up Experience usando a aplicação Badge Reader Integration	Revise a orientação para criar um cliente leitor de cartão do cliente.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		em seus locais de fila de balcão de serviços presenciais.	
ITSM Agent Workspace e CMDB Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.itsm, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium, com.cmdb-workspace]	Descontinuado em Washington DC	Melhore a experiência do agente ITSM e gerencie seu volume de execução de TI com mais eficiência usando o ITSM Agent Workspace.	Instale a aplicação Espaço de operações de serviços para ITSM na ServiceNow Store.
Espaço do operador e Espaço do agente do CMDB [com.itom-noc-app, com.oi-scoped-app, com.sn-em-ai-action, com.sn-em-hidden-component com.sn-em-ai- visão geral, com.sn-em-metric, com.sn_log_viewer com.cmdb-workspace]	Descontinuado em Washington DC		Instale a aplicação Espaço de operações de serviços para ITOM na ServiceNow Store.
Pesquisa do CMDB [com.snc.cmdb_search]	Descontinuado em Vancouver.	Fornece recursos aprimorados para pesquisar o CMDB.	Faça a transição para o Espaço do CMDB.
Conversational Integration with Google Assistant [com.sn.va.google.assistant]	Descontinuado em Vancouver.	Permite que o Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz do Google usando os tópicos do Virtual Agent.	O Google descontinuou a funcionalidade de Ações de conversa desde 13 de junho de 2023. Devido à dependência dessa funcionalidade obsoleta, o suporte para a aplicação da loja "Conversational Integration with Google Assistant" também foi encerrado.
DevOps Config Insights [com.snc.devops.config.insights]	Descontinuado em Vancouver.	Exibe relatórios para identificar rapidamente erros de configuração e tomar medidas.	O DevOps Config Insights Dashboard que foi lançado anteriormente com a aplicação DevOps Config Insights não é mais suportado com a aplicação DevOps Config. Nenhuma ação do cliente é necessária com esta mudança.
Field Service Management Mobile (legado)	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda sua organização a gerenciar o trabalho baseado em local	Migre para o novo aplicativo Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile)

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
[com.snc.work_management_m]		com mais eficiência e segurança.	que fornece todos os recursos do Field Service Management Mobile com uma experiência nativa aprimorada e melhores recursos off-line.
Spoke do Google Hangouts [com.sn.ghangouts.spoke]	Descontinuado em Vancouver.	Fornece ações para executar tarefas do Google Hangouts quando os eventos ocorrem em ServiceNow.	Se você estiver usando o Google Hangouts Spoke para programação de calendário, consulte o Guia de migração [KB1288254] para obter orientação sobre a instalação e configuração da aplicação Google Calendar no ServiceNow Store.
Suporte do IE11 para Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot, com.glide.cs.chatbot.lite]	Suporte encerrado para o navegador IE11.		
Otimização da força de trabalho do ITSM [sn_wfo_itsm, sn_wfo_itsm_cnt]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade de sua força de trabalho em um único local.	Instale a aplicação Workforce Optimization for ITSM Configurable Workspace no ServiceNow Store.
Plug-in de mapa [com.snc.fsm_map]	Descontinuado em Vancouver.	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.	Ative o plug-in Dispatcher Workspace [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]
Service Management Geolocalização Mobile [com.snc.service_management_m]	Descontinuado em Vancouver.	Fornece um menu na IU móvel para Geolocalização da Gestão de serviços.	Migre para o novo aplicativo Field Service Mobile que fornece todos os recursos do Service Management Geolocalização com uma experiência nativa aprimorada.
Avaliação de coleta de informações padronizadas (SIG) [com.snc.sig_asmt_core]	Descontinuado em Vancouver.	Processador necessário para importar respostas para o questionário SIG por meio de planilhas do Excel.	Migre para a aplicação da loja GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt].

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) [com.sn_sig_app]	Descontinuado em Vancouver.	Aplicação da Store que distribuiu o conteúdo do SIG Questionnaire de 2018 e 2019. Este conteúdo não é mais compatível com ServiceNow.	Migre para a aplicação da loja GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt] que contém as versões compatíveis do SIG Questionnaire (2023, 2022, 2021).
Tanium Integration V2 para Security Operations [com.snc.secops.tanium.v2]	Descontinuado em Vancouver.	Oferece suporte a casos de uso expandidos para recursos do Tanium.	Instale o Tanium Integration for Security Operations lançado pela Tanium no ServiceNow Store.
Workforce Optimization for CSM (legado) [com_snc_wfo_csm]	Descontinuado em Vancouver.	Fornece recursos de Channel Management, Team Performance, Scheduling, Skill Determination e Coaching para gerentes, supervisores e líderes de equipe para melhorar a qualidade e a eficiência de suas equipes de atendimento ao cliente e aumentar a satisfação da equipe.	Faça a transição para a aplicação Workforce Optimization for CSM que está disponível na ServiceNow Store. Você pode configurar o Workforce Optimization for Atendimento ao cliente usando o Construtor de IU.
Workforce Optimization for ITSM (legado) [com.snc.wfo_itsm]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho em um único local no espaço legado.	Faça a transição para a aplicação Workforce Optimization for ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) que está disponível na ServiceNow Store. Você pode configurar o Workforce Optimization for IT Service Management usando o UI Builder.

Plug-ins planejados para descontinuação

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram planejados para descontinuação em uma versão futura.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Configuração do DevOps [com.snc.devops_config]	Planejado para descontinuação no	Gerencia e valida dados de configuração	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
- Pacote de conteúdo do exportador do DevOps Config [com.snc.devops.config.exporter.content] - Pacote de conteúdo de política de DevOps Config [com.snc.devops.config.policy.content] - Gestão de dados de configuração [com.sn_cdm] - Componente do menu de contexto para IU do Configuration Data Management [com.servicenow_cdm_context_menu]	termo de contrato específico do cliente para a aplicação DevOps Config.	em seu ambiente DevOps usando um único sistema.	
GRC: DevOps Accelerator [com.sn_grc_devops]	Planejado para descontinuação na versão Y	Permite que seus clientes avaliem a conformidade das políticas de DevOps e dos objetivos de controle de GRC integrando-se à política como mecanismo de código (PaCE).	
Predictive Intelligence Workbench para ITSM [com.sn_piwb_itsm_content]	Planejado para descontinuação na versão Y	Permite que um cliente propague conteúdo específico do domínio para fornecer orientação de implementação para casos de uso criados por meio do Predictive Intelligence Workbench	Instale a aplicação Task Intelligence for ITSM a partir do ServiceNow Store e use o console de administração do Task Intelligence. Para obter mais informações, consulte a documentação Task Intelligence for ITSM .
Legal Counsel Center Classic [com.sn_lg_workspace] e Componentes do Legal Counsel Center [com.sn_lg_ws_comps]	Planejado para descontinuação na versão Y	O Legal Counsel Center Classic permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.	Instale a aplicação Legal Counsel Center do ServiceNow Store e revise a Legal Counsel Center documentação.
Order Management para Customer Service Management [com.sn_csm_order_mgmt]	Planejado para descontinuação em setembro de 2028 ou data de término do termo de assinatura da	O Order Management fornece a capacidade de criar, gerenciar e rastrear pedidos.	Instale a nova aplicação Order Management do ServiceNow Store e revise a

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
	Gestão de pedidos (o que ocorrer primeiro)		documentação do Install and configure Order Management para obter orientação de configuração.
Tradução dinâmica da IBM [com.glide.ibm_translation_spoke]	Planejado para descontinuação em dezembro de 2024	Este spoke está disponível na Store e funciona com o plug-in Dynamic Translation da ServiceNow. Existem serviços de tradução alternativos (Google, Microsoft) disponíveis.	A IBM informou o fim da vida útil do Watson Language Translator com o fim do suporte em 10 de junho de 2024 e a remoção permanente em 10 de dezembro de 2024. Revise a documentação do Dynamic Translation para explorar os serviços de Tradução dinâmica disponíveis com o Google e a Microsoft.
Site Reliability Metrics e [com.sn_srm]	Planejado para descontinuação na versão Y	Captura sinais de desempenho da aplicação da ferramenta APM (Application Performance Management), normalmente chamada de Indicadores de nível de serviço (SLIs). A aplicação SRM permite a criação de objetivos de nível de serviço (SLOs), orçamentos de erro (EB) e ações baseadas em políticas.	Instale a aplicação Service Reliability Management da ServiceNow Store e revise o blog de lançamento para saber mais sobre a aplicação e os recursos.
Site Reliability Operations [com.sn_srops]	Planejado para descontinuação na versão Y	Aumenta a visibilidade dos microsserviços em um único espaço integrando equipes e registrando serviços em minutos. Ele melhora a observabilidade ao se conectar rapidamente à telemetria por meio de integrações de Webhook e resolve incidentes mais	Instale a aplicação Service Reliability Management da ServiceNow Store e revise o blog de lançamento para saber mais sobre a aplicação e os recursos.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		rapidamente com a automação de alertas.	
Knowledge Management v3 [com.snc.knowledge3]	Planejado para descontinuação na versão Y	A página inicial do Knowledge Management v3 não será mais implantada ou ativada a partir da versão Washington DC.	Instale e configure o plug-in Knowledge Management Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) usando a orientação em Configuring Knowledge Management e defina a propriedade do sistema <code>sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal</code> como verdadeiro para ativar o redirecionamento da página inicial do v3 para o Portal.
Configuração da Descoberta na nuvem usando a Descoberta na nuvem clássica	Planejado para descontinuação na versão X.	Permite que você configure a Descoberta na nuvem para executar a descoberta na nuvem e usar o Cloud Provisioning and Governance para gerenciar os recursos de nuvem descobertos.	Instale o Cloud Operations Workspace (COW) no ServiceNow Store.
Painel de gastos com a nuvem [sn_sam_cld_spend]	Planejado para descontinuação na versão X.	Ajuda a exibir todos os gastos com nuvem em um único painel, incluindo software, plataforma e infraestrutura.	Instale o Espaço do executivo de ativos no ServiceNow Store.
Employee Campaigns for Workplace from Facebook [com.snc.sn_fb_wp_campaigns]	Planejado para descontinuação na versão X.	Permite que você empacote seu conteúdo em uma campanha e publique o conteúdo em grupos no Workplace do Facebook.	Sem substituição. Se você estiver usando este aplicativo, terá a opção de manter o aplicativo sem suporte como código personalizado.
Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation]	Planejado para descontinuação em maio de 2025 ou no fim do último termo de assinatura.	Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local. Para exibir solicitações em um plano de produção, o plug-in Instalações	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		Visualização Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) é necessário. Arquivos de integração instalados quando o plug-in Instalações Visualização Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) também está instalado. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	
Workbench de visualização de instalações [com.snc.facilities_service_automation.fvw]	Planejado para descontinuação em março de 2025 ou antes, dependendo da assinatura.	Habilita a funcionalidade de planta baixa interativa.	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.
Mapa de serviço de campo [com.snc.fsm_map]	Planejado para descontinuação na versão X.	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.	Instale e configure o espaço do Field Service Dispatcher. Para obter orientação, consulte Configuring Dispatcher Workspace .
Gestão de serviços financeiros [com.snc.finance_service_automation]	Planejado para descontinuação em fevereiro de 2023 ou no fim do último termo de assinatura.	Permite iniciar o Finance Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	
Espaço clássico do agente FSM [com.snc.agent_workspace.fsm]	Planejado para descontinuação na versão X.		Instale e configure o espaço do Field Service Dispatcher. Para obter orientação, consulte Configuring .

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
			Dispatcher Workspace  .
Global Reporting Initiative (GRI) Content Accelerator for ESG [com.sn_esg_gri]	Planejado para descontinuação na versão X.	Oferece estruturas de ESG, como documentos de autoridade e citações, e fornece as definições de métrica relacionadas. Isso permite que os clientes agilizem sua jornada de conformidade regulatória de ESG e os coloquem na linha de frente do cenário de conformidade regulatória.	Instale a aplicação ESG Content Accelerator da ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Unified content management  .
Agente de RH Móvel [com.sn_hr_mobile_agent]	Planejado para descontinuação na versão X.		Sem substituição. Se você estiver usando este plug-in, terá a opção de manter o plug-in sem suporte como código personalizado.
Espaço do agente de RH [com.sn_hr_agent_workspace]	Planejado para descontinuação na versão X.	Use o Espaço do agente do HR Service Delivery para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.	Instale e configure o Espaço do agente configurável de HRSD para Gestão de casos. Para obter orientação, consulte Agent Workspace for HR Case Management (Configurable)  e o artigo da comunidade  .
HR Service Delivery v1.0 (legado) [com.snc.hr.core.cms, com.snc.hr.core, com.snc.hr.hr_connect, con.snc.hr.pa, com.snc.hr.service_portal]	Planejado para descontinuação na versão X.	Desbloqueia a produtividade empresarial e oferece aos seus funcionários a experiência de serviço que eles merecem.	Migre para a aplicação com escopo Human Resources Core v2.0 [com.sn_hr_core].
Central de segurança da instância [sn_isc_core, sn_isc_nlu, sn_isc_va]	Planejado para descontinuação na versão X.	Monitora o nível de conformidade dos controles de segurança da instância, exibe as métricas de monitoramento de eventos de segurança	Instale o ServiceNow Security Center na ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Security Center  .

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		e configura e mantém as configurações de segurança da instância, tudo isso de dentro do Instance Security Center.	
ITSM Pro - Espaço do responsável pelo serviço [com.spm_owner_workspace]	Planejado para descontinuação no fim do prazo da assinatura ou na migração para a Gestão de portfólios digitais.	Fornecer uma experiência premium do Service Portfolio Management. Os gerentes de portfólio e proprietários de serviço acessam uma interface do usuário integrada e graficamente intuitiva para gerenciar e monitorar portfólios e serviços.	Migre para o Digital Portfolio Management na ServiceNow Store.
MaestroRS [app-irm-bcm]	Planejado para descontinuação no termo de contrato específico do cliente para a aplicação MaestroRS.		Ative as quatro aplicações de substituição do Business Continuity Management na ServiceNow Store; • GRC: Business Continuity Management – Core • GRC: Business Continuity Planning • GRC: Business Impact Analysis • GRC: Business Continuity Management – Componentes
Gestão de serviços de marketing [com.snc.marketing_service_automation]	Planejado para descontinuação em fevereiro de 2023 ou no fim do último termo de assinatura.	Permite iniciar o Marketing Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Microsoft AD Spoke for IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	Planejado para descontinuação na data de término do contrato ou em março de 2028 (o que ocorrer primeiro).	Fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos, computadores e objetos no AD.	Instale a aplicação Microsoft Active Directory v2 Spoke no ServiceNow Store Para obter orientação, consulte o Guia de migração [KB1284583] .
Perguntas e respostas da comunidade [com.sn_kb_social_qa]	Planejado para descontinuação em uma versão futura.	Permite que os usuários façam perguntas e respondam a elas, além de votar em perguntas e respostas. As perguntas e respostas da comunidade estendem a aplicação de conhecimento e usam a funcionalidade de conhecimento existente, como critérios do usuário e várias bases de conhecimento. Por padrão, este plug-in está ativo para clientes existentes que atualizam para a versão Paris. A partir da versão Paris, o plug-in está inativo para novos clientes.	
Serviço Conector do Graph para ExtraHop [com.snc.cmdb.extrahop_integration]	Planejado para descontinuação na versão X.	Fornece recursos para extrair dados da aplicação ExtraHop para sua instância ServiceNow.	Instale a aplicação Service Graph Connector for ExtraHop Reveal(x) no ServiceNow Store. Esta aplicação é de propriedade da ExtraHop.
Acelerador de conteúdo do Painel de padrões de contabilidade de sustentabilidade (SASB) para ESG [com.sn_esg_sasb]	Planejado para descontinuação na versão X.	O Acelerador SASB foi projetado para uso com a aplicação Gestão e relatório de ESG para permitir que os clientes adotem facilmente a estrutura SASB para produzir suas divulgações de ESG.	Instale a aplicação ESG Content Accelerator da ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Unified content management .
Trusted Security Circles	Planejado para descontinuação em		

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
[sn_ti], [sn_tis_a]	setembro de 2023 ou no fim do último prazo de assinatura.		
Vendor Performance Management [com.snc.vendor_performance], [com.snc.vendor_ticket]	Planejado para descontinuação em março de 2024 ou fim do prazo da assinatura.	Fornecer recursos para medir, gerenciar e rastrear dados do fornecedor e comparar características de desempenho em exibições gráficas exclusivas.	Faça a transição para o Vendor Manager Workspace, incluído no pacote de assinatura do ITSM Pro v2.

Plug-ins renomeados e alterados

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram renomeados ou alterados em Vancouver ou Washington DC.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Fabricação comum [com.sn_mfg_common]	Renomeado em Vancouver.	Dependências comuns que permitem usar a solução Operational Technology.	Renomeado para Espaço industrial comum.
Manufacturing Process Manager [com.sn_otsm]	Renomeado em Vancouver.	Permite que suas equipes mapeiem e visualizem os modelos de equipamentos industriais e os processos de produção associados em instalações individuais.	Renomeado para Gerente de processo industrial.
Process Optimization Content Pack for FSM [com.snc.fsm_process_optimization]	Renomeado em Vancouver.	Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises aprofundadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.	Renomeado para Pacote de conteúdo de mineração de processos para FSM.
Playbook da Software Asset Management [com.sn_sam_playbook]	Renomeado em Vancouver.	Playbooks e Guided Setups fornecem orientação passo a passo para concluir tarefas em suas	Renomeado para Software Asset Management Playbooks e Guided Setups.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		atividades diárias de gerenciamento de software.	
API do Virtual Agent (sn_va_as_service)	Alterado em Washington DC.	Integra qualquer interface de bate-papo ou bot com o Virtual Agent ou o Bate-papo do agente.	O plug-in com.sn.omnichannel.callback foi removido e o plug-in com.sn_ext_agent_management_util agora é uma dependência.
Workplace Safety Management [sn_wsd_core]	Renomeado em Vancouver.	Ajuda a criar processos seguros, contínuos e gerenciados para os funcionários no local de trabalho.	Renomeado para Workplace Core.

Plug-ins no modo de manutenção

Esta tabela lista os plug-ins existentes que estão no modo de manutenção.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Advanced Work Assignment para CSM [com.sn_csm.awa]	Somente modo de manutenção.	Ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) ativará este plug-in.	
Interface do usuário do CMS - Service Management Core [com.snc.service_management.core.cms]	Somente modo de manutenção.	Todos os itens do Sistema de gestão de conteúdo (blocos, páginas e menus) usados para fazer referência às principais aplicações de autoatendimento de TI são empacotados neste plug-in. Também é a base principal para todas as aplicações do Service Management.	
Gestão de conteúdo [com.glide.cms]	Somente modo de manutenção.		
Tipos estendidos da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.types]	Somente modo de manutenção.	Uma extensão do Content Management que adiciona iFrames e quadros Flash. Você deve solicitar a aplicação Sistema	

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		de gestão de conteúdo (CMS) ao ServiceNow pessoal. Em vez de ativar o CMS, use Portal de serviços para novo desenvolvimento. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .	
Tipo de iFrame da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.type.iframe]	Somente modo de manutenção.		
Tipo de Flash de gestão de conteúdo [com.glide.cms.type.flash]	Somente modo de manutenção.		
Hierarquia de contas de CSM [com.snc.sn_csm_account_hierarchy]	Somente modo de manutenção.		
Pesquisar e verificar CSM [com.snc.sn_csm_lookup_verify]	Somente modo de manutenção.		
Espaço do CSM - Componentes [com.csm_workspace_components]	Somente modo de manutenção.		
Gerenciamento de movimentação das Instalações [com.snc.facilities_service_automation]	Somente modo de manutenção. Planejamento para descontinuação em março de 2025 ou fim do prazo da assinatura.	Habilita a funcionalidade de movimentação de usuário único, bem como a funcionalidade de movimentação empresarial e planejamento de movimentação.	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.
Portal do CMS da Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Somente modo de manutenção.		

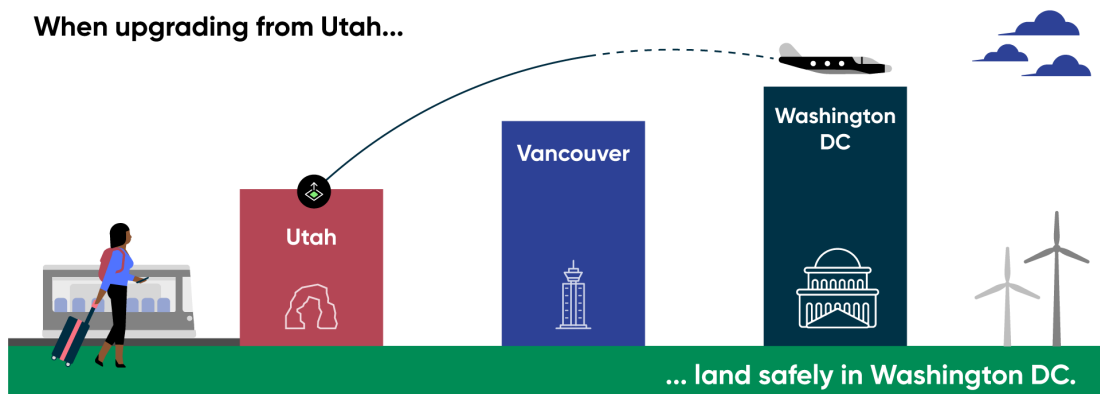
Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Instalações Service Management Mobile [com.snc.facilities_service_automation_m]	Somente modo de manutenção.	Gerencia componentes móveis de gestão de serviços de instalações.	
Portal do CMS da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.cms]	Somente modo de manutenção.	Permite iniciar o Field Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS.	
Aplicativo de Recursos Humanos: Core CMS [com.snc.hr.core.cms]	Somente modo de manutenção.	Fornecer gestão de casos e conhecimento para o RH. Padroniza a documentação, a interação e a execução das consultas e solicitações dos funcionários e, ao mesmo tempo, tem visibilidade da quantidade e do tipo de casos recebidos.	
Pesquisar e verificar [com.snc.sn_lookup_and_verify_config]	Somente modo de manutenção.		
Extensão do CMS do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Somente modo de manutenção.	Fornecer a capacidade de definir a experiência do catálogo no CMS.	

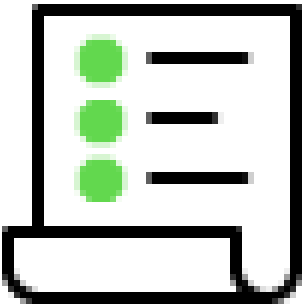
Notas de versão para atualização de Utah

Ao atualizar da versão Utah, entenda as correções em cada versão de lançamento, as mudanças notáveis na interface do usuário, o suporte do navegador, as atualizações de plug-in e as tarefas de atualização e migração de cada recurso, se aplicável.

Atualização de Utah para Washington DC

When upgrading from Utah...



Notas de versão do produto combinadas  Informações detalhadas sobre novos produtos e recursos de Utah a Washington DC	Notas da versão de PRB personalizadas  Gerar uma lista de problemas que foram corrigidos entre sua versão atual e as versões de destino disponíveis	Mudanças nos plug-ins de Utah para Washington DC  Lista de plug-ins novos, alterados, renomeados e descontinuados
Acessibilidade e conformidade  Relatórios de conformidade de acessibilidade com base no modelo de acessibilidade de produto voluntário (VPAT)	Patches e hotfixes disponíveis  Notas de versão para problemas corrigidos	Suporte ao navegador  Versões de navegador compatíveis e requisitos adicionais para produtos específicos

Tradução automática

i Nota:

A versão Utah inclui ACLs adicionais prontas para uso, que podem afetar o acesso aos relatórios. Use a [avaliação de ACL para aplicação de relatórios](#) para verificar se os relatórios continuam a funcionar como parte do teste de atualização. Consulte [KB1226564](#) para obter detalhes adicionais.

Notas de versão do produto combinadas para atualizações de Utah para Washington DC

Para ajudá-lo a atualizar de Utah para Washington DC, combinamos as notas de versão entre famílias de cada produto em uma página. Selecione os produtos necessários para personalizar os resultados das notas de versão.

Selecione seus produtos para exibir as notas de versão de Utah a Washington DC

A tabela abaixo tem uma lista de todos os produtos disponíveis entre Utah e Washington DC. Use o recurso **Filtrar por** para selecionar os produtos de seu interesse. A tabela será filtrada para mostrar as notas de versão combinadas dos produtos selecionados. Clique nos links para ler as notas de versão combinadas de cada produto.

Produto	Notas de versão combinadas
Operações de contas a pagar	Link
Central de administração	Link
Serviços de adoção	Link
Advanced Goal Framework	Link
Advanced Risk	Link
Advanced Work Assignment	Link
Bate-papo do agente	Link
Bate-papo do agente e barra lateral	Link
Agent Client Collector	Link
Experiência do agente para CSM	Link
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	Link
Agile Development 2.0	Link
AI Search	Link
Alignment Planner Workspace	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
API	Link ↗
App Engine Studio	Link ↗
Gestão de aplicações	Link ↗
Gerenciador de aplicações	Link ↗
Application Portfolio Management	Link ↗
Painel Visão geral de uso da aplicação	Link ↗
Application Vulnerability Response	Link ↗
Avaliações e Pesquisas	Link ↗
Audit Management	Link ↗
Autenticação	Link ↗
Automated Test Framework	Link ↗
Benchmarks	Link ↗
Business Continuity Management	Link ↗
Avaliação de carreira	Link ↗
Case and Knowledge Management	Link ↗
Gestão de mudanças	Link ↗
Gestão de dispositivos clínicos	Link ↗
Console do administrador de clones	Link ↗
Gestão de custos de nuvem	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Insights da nuvem	Link
Cloud Provisioning and Governance	Link
Coaching	Link
Commercial Lines Claims	Link
Recurso comum de Governance, Risk, and Compliance	Link
Recurso GRC comum	Link
Gestão de Casos de Conformidade	Link
Configuration Compliance	Link
Configuration Management Database (CMDB)	Link
Vulnerability Response do contêiner	Link
Autorização e monitoramento contínuos	Link
Autorização e monitoramento contínuos (CAM)	Link
Conversational Interfaces	Link
Página inicial de Interfaces conversacionais	Link
Now Platform principal	Link
Contratos e direitos do cliente	Link
Customer Service Management	Link
Customer Service Management (CSM)	Link
Painéis	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Descoberta de dados	Link ↗
Gestão de dados para CSM	Link ↗
Privacidade de dados	Link ↗
Separação de dados	Link ↗
Construtor de decisões	Link ↗
Página principal padrão do administrador	Link ↗
Desenvolvimento delegado	Link ↗
DevOps	Link ↗
Velocidade de mudança para DevOps	Link ↗
Configuração de DevOps	Link ↗
Gestão de portfólios digitais	Link ↗
Inteligência para documentos	Link ↗
Serviços de documentos	Link ↗
Modelos de documento	Link ↗
Tradução dinâmica	Link ↗
Central do funcionário	Link ↗
Gestão de documentos de funcionários	Link ↗
Employee Growth and Development	Link ↗
Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Employee Growth and Development Core	Link ↗
Employee Journey Management	Link ↗
Relacionamentos do funcionário	Link ↗
EMR Help	Link ↗
Criptografia e gerenciamento de chaves	Link ↗
Encryption Key Management	Link ↗
Gestão de ativos empresariais	Link ↗
Environmental, Social, and Governance Management	Link ↗
Spoke do Equifax	Link ↗
Tela do ERP	Link ↗
ERP Customization Mining	Link ↗
Gestão de ESG	Link ↗
Event Management	Link ↗
Export to PowerPoint for Strategic Portfolio Management	Link ↗
Gestão de serviços de campo	Link ↗
Gestão financeira	Link ↗
Financial Services Business Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Business Lifecycle	Link ↗
Financial Services Business Loan Operations	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Financial Services Card Operations	Link ↗
Financial Services Client Lifecycle	Link ↗
Financial Services Complaint Management	Link ↗
Financial Services Credit Operations	Link ↗
Financial Services Customer Lifecycle Operations	Link ↗
Financial Services Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Insurance Policy Operations	Link ↗
Financial Services integration with Jack Henry Associates jXchange	Link ↗
Financial Services integration with Socure	Link ↗
Financial Services Loan Operations	Link ↗
Financial Services Operations Core	Link ↗
Integração do Financial Services Operations com FRISS	Link ↗
Integração do FSO com Guidewire	Link ↗
Integração do Financial Services Operations com o jXchange da Jack Henry	Link ↗
Financial Services Operations Integration with Visa	Link ↗
Financial Services Payment Operations	Link ↗
Financial Services Personal Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Personal Loan Operations	Link ↗
Financial Services Treasury Operations	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Flow Designer	Link
Controlador de IA generativa	Link
Goal Framework	Link
Goal Framework for SPM	Link
Governança, risco e conformidade	Link
Delegação granular	Link
GRC: integrações com conteúdo de terceiros	Link
Group Life Servicing	Link
Hardware Asset Management 10.0.0	Link
Hardware Asset Management 4.0	Link
Hardware Asset Management 5.0	Link
Hardware Asset Management 7.0.0	Link
Hardware Asset Management 8.0.0	Link
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Link
Análise de logs de integridade	Link
Centro de ajuda	Link
Serviço de envio de mensagens Hermes	Link
HR Service Delivery	Link
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Transições e integração empresarial do HR Service Delivery	Link
HR Service Delivery Integration with Magnit	Link
HR Service Delivery Integration with Workday Learning	Link
Identidade e autenticação	Link
Importar e exportar	Link
Gestão de incidentes	Link
Individual Life Servicing	Link
Gerente de processos industriais	Link
Produtos do setor	Link
Replicação de dados da instância	Link
Instance Scan	Link
Hub de integração	Link
Inteligência para CSM	Link
Entrega de serviço inteligente	Link
Intelligent Servicing for Fraud	Link
Investment Funding	Link
Acelerador de adoção de nuvem de ITOM	Link
Integridade do ITOM	Link
Optimização do ITOM	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Otimização do ITOM Otimização do ITOM	Link ↗
Visibilidade do ITOM	Link ↗
Espaço do agente para ITSM	Link ↗
ITSM Mobile	Link ↗
ITSM Mobile Agent	Link ↗
Workbench de inteligência preditiva do ITSM	Link ↗
Painel de sucesso do ITSM	Link ↗
ITSM Virtual Agent	Link ↗
Journey Designer	Link ↗
Journey Designer 2.0	Link ↗
Knowledge Management	Link ↗
Aprendizagem	Link ↗
Legal Service Delivery	Link ↗
Localization Framework	Link ↗
Manager Hub	Link ↗
Manufacturing Process Manager	Link ↗
Mentoria	Link ↗
MetricBase	Link ↗
MID Server	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Dispositivo móvel	Link
Mobile Platform	Link
Consulta em idioma natural	Link
Natural Language Understanding	Link
Next Experience	Link
Next Experience Components	Link
Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience	Link
IU do Next Experience	Link
Interface do usuário do Next Experience	Link
Notificações	Link
Notify	Link
Now Assist	Link
Plug-in do Now Assist para criadores	Link
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	Link
Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)	Link
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	Link
App Now Mobile	Link
Omnichannel Callback	Link
Experiência de integração	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Programação de plantão	Link ↗
Operational Resilience	Link ↗
Gestão de mudanças para tecnologia operacional	Link ↗
Operational Technology Incident Management v2	Link ↗
Gestão de conhecimento para tecnologia operacional	Link ↗
Operational Technology Manager	Link ↗
Operational Technology Service Management	Link ↗
Operational Technology Vulnerability Response	Link ↗
Gestão de oportunidades	Link ↗
Gestão de pedidos	Link ↗
Order Management para CSM	Link ↗
Order Management para Customer Service Management	Link ↗
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Link ↗
Redefinição de senha	Link ↗
Patient Support Services	Link ↗
Performance Analytics	Link ↗
Personal Lines Claims	Link ↗
Experiência da Análise da plataforma	Link ↗
Espaço de Análise da plataforma	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Segurança da plataforma	Link ↗
Playbooks no Workflow Studio	Link ↗
Policy and Compliance integrator	Link ↗
Policy and Compliance Management	Link ↗
Planejamento de portfólios	Link ↗
Predictive Intelligence	Link ↗
Pre-Visit Management	Link ↗
Privacy Management	Link ↗
Solicitações proativas	Link ↗
Proactive Service Experience Workflows	Link ↗
Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativos (tecnologia)	Link ↗
Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativos (Telecomunicações)	Link ↗
Gatilhos proativos	Link ↗
Gestão de problemas	Link ↗
Designer de automação de processos	Link ↗
Mineração de processos	Link ↗
Otimização de processos	Link ↗
Gestão de serviços de compras	Link ↗
Product Catalog Management e Pricing Management	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Project Portfolio Management	Link
Espaço do projeto	Link
Public Sector Digital Services	Link
Gestão de orçamentos	Link
Estrutura de recomendação	Link
Redox Inbound Integration	Link
Gestão de mudanças regulatórias	Link
Relatórios	Link
Espaço de gestão de recursos	Link
Painéis dinâmicos	Link
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Link
Scaled Agile Framework (SAFe)	Link
Script	Link
Administração de pesquisa	Link
Central de segurança	Link
Security Incident Response	Link
Controle de posturas de segurança	Link
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	Link
Service Bridge	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Service Bridge (tecnologia)	Link ↗
Service Bridge (Telecomunicações)	Link ↗
Service Builder	Link ↗
Catálogo de serviços	Link ↗
Central de serviços	Link ↗
Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)	Link ↗
Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (console de gestão no local)	Link ↗
Service Graph Connector Integration for Claroty CTD	Link ↗
Gestão de nível de serviço	Link ↗
Painel de desempenho da ServiceNow	Link ↗
ServiceNow Studio	Link ↗
ServiceNow Voice	Link ↗
Espaço de operações de serviços para ITOM	Link ↗
Espaço de operações de serviços para IT Service Management	Link ↗
Espaço de operações de serviços para ITSM	Link ↗
Portal de serviços	Link ↗
Gestão de portfólio de serviços	Link ↗
Barra lateral	Link ↗
Sitemap Generator	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Inteligência de habilidades	Link ↗
Gestão de habilidades	Link ↗
Software Asset Management	Link ↗
Sourcing and Procurement Operations	Link ↗
Benchmarks GPS	Link ↗
Painel Visão geral de uso da loja	Link ↗
Strategic Planning	Link ↗
Studio	Link ↗
Gestão de assinaturas	Link ↗
Supplier Lifecycle Management	Link ↗
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Link ↗
Painel de administração do sistema	Link ↗
Clone do sistema	Link ↗
Página inicial de System Diagnostics	Link ↗
Construtor de tabelas	Link ↗
Table Builder for App Engine	Link ↗
Inteligência para tarefas do ITSM	Link ↗
Gestão de serviços de provedores de tecnologia	Link ↗
Telecommunications Network Inventory	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Gestão de serviços de telecomunicações	Link
Telecommunications Service Operations Management	Link
Construtor de temas	Link
Gestão de risco de terceiros	Link
Construtor de IU	Link
Universal Request	Link
Central de upgrades	Link
Análise da experiência do usuário	Link
Vaccine Administration Management	Link
Vendor Management Workspace	Link
Gestão de riscos do fornecedor	Link
Virtual Agent	Link
Visa Spoke	Link
Visual Task Boards	Link
Vulnerability Response	Link
Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)	Link
Integrações do Vulnerability Response	Link
Vulnerability Response Integration with Claroty CTD	Link
Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Walk-Up Experience	Link ↗
Workflow Studio	Link ↗
Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente	Link ↗
Otimização da força de trabalho para RH	Link ↗
Otimização da força de trabalho para ITSM	Link ↗
Espaço	Link ↗
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	Link ↗

Mudanças nos plug-ins de Utah para Washington DC

Antes de atualizar de Utah para Washington DC, leia as notas de versão para obter informações sobre novos plug-ins e plug-ins existentes que foram descontinuados, renomeados ou alterados de alguma forma.

Mudanças nos plug-ins de Utah e Vancouver

Consulte [Mudanças no plug-in Utah ↗](#) para obter mais informações.

Consulte [Mudanças no plug-in do Vancouver ↗](#) para obter mais informações.

Plug-ins obsoletos de Utah para Washington DC

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram descontinuados em Vancouver ou Utah.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Badge Reader Integration for Walk-up Experience (removido de com.snc.badge_reader)	Descontinuado em Washington DC	Melhore a satisfação do usuário do Walk-up Experience usando a aplicação Badge Reader Integration em seus locais de fila de balcão de serviços presenciais.	Revise a orientação para criar um cliente leitor de cartão do cliente.
Central Dispatch [com.snc.central_dispatch]	Descontinuado em Washington DC	Fornece uma exibição de lista e de calendário de tarefas não atribuídas.	Instale e configure o plug-in Dispatcher Workspace (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)
Operações nativas da nuvem [sn_k8s]	Descontinuado em Washington DC	Use o Cloud Native Operations para executar a descoberta	Instale a aplicação Agent Client Collector for

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		e o monitoramento contínuos das plataformas do Kubernetes.	Visibility (ACC-V) a partir do ServiceNow Store e revise a documentação do .
Provisionamento e governança de nuvem - Terraform Connector for IBM Cloud	Descontinuado em Utah.		
CMDB: fundamentos de TI [com.sn_apphealth]	Descontinuado em Utah.		Faça a transição para o Painel de dados/Informações e fundação de dados do CMDB.
Pesquisa do CMDB [com.snc.cmdb_search]	Descontinuado em Vancouver.	Fornecer recursos aprimorados para pesquisar o CMDB.	Faça a transição para o Espaço do CMDB.
Suporte do Connect [com.glide.connect.support]	Descontinuado em Utah.	Baseia-se na plataforma de mensagens do Connect e permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real aos usuários finais, usando filas.	Migre para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente no Espaço do agente.
Conversational Integration with Google Assistant [com.sn.va.google.assistant]	Descontinuado em Vancouver.	Permite que o Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz do Google usando os tópicos do Virtual Agent.	O Google descontinuou a funcionalidade de Ações de conversa desde 13 de junho de 2023. Devido à dependência dessa funcionalidade obsoleta, o suporte para a aplicação da loja "Conversational Integration with Google Assistant" também foi encerrado.
Espaço do agente CSM [com.snc.agent_workspace.csm]	Descontinuado em Washington DC	O CSM Agent Workspace permite que você integre o Customer Service Management a outros aplicativos.	Instale a aplicação CSM Configurable Workspace da ServiceNow Store.
Customer Service Management para pedidos [com.snc.csm.order]	Descontinuado em Washington DC	O recurso Customer Service Management for Orders adiciona suporte para pedidos e itens de linha de pedido à aplicação	Instale a aplicação da Store Order Management.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		Customer Service Management.	
DevOps Config Insights [com.snc.devops.config.insights]	Descontinuado em Vancouver.	Exibe relatórios para identificar rapidamente erros de configuração e tomar medidas.	O painel DevOps Config Insights que foi lançado anteriormente com a aplicação DevOps Config Insights agora é lançado com a aplicação DevOps Config. Nenhuma ação do cliente é necessária com esta mudança.
Field Service Management Mobile (legado) [com.snc.work_management_m]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda sua organização a gerenciar o trabalho baseado em local com mais eficiência e segurança.	Migre para o novo aplicativo Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) que fornece todos os recursos do Field Service Management Mobile com uma experiência nativa aprimorada e melhores recursos off-line.
Spoke do Google Hangouts [com.sn.ghangouts.spoke]	Descontinuado em Vancouver.	Fornecer ações para executar tarefas do Google Hangouts quando os eventos ocorrem em ServiceNow.	Se você estiver usando o Google Hangouts Spoke para programação de calendário, consulte o Guia de migração [KB1288254] para obter orientação sobre a instalação e configuração da aplicação Google Calendar no ServiceNow Store.
Processador HTML [n/d]	Descontinuado em Washington DC		Consulte KB1119956 para obter as etapas para desabilitar este recurso em sua instância.
Conector IBM [com.sn.cmp.ibm]	Descontinuado em Utah.		Selecione e ative a funcionalidade alternativa, Hub de integrações ou Integrações com Anible.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Suporte do IE11 para Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot, com.glide.cs.chatbot.lite]	Suporte encerrado para o navegador IE11.		
Designer de item [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Descontinuado em Washington DC	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.	O plug-in Catalog Builder é ativado por padrão em todas as instâncias (com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder)
ITSM Agent Workspace e CMDB Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.itsm, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium, com.cmdb-workspace]	Descontinuado em Washington DC	Melhore a experiência do agente ITSM e gerencie seu volume de execução de TI com mais eficiência usando o ITSM Agent Workspace.	Instale a aplicação Espaço de operações de serviços para ITSM na ServiceNow Store.
Otimização da força de trabalho do ITSM [sn_wfo_itsm, sn_wfo_itsm_cnt]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade de sua força de trabalho em um único local.	Instale a aplicação Workforce Optimization for ITSM Configurable Workspace no ServiceNow Store.
Journey Accelerator v4.0.3 e versões anteriores [com.sn_ja]	Descontinuado em Washington DC	Ajuda a criar modelos para planos e tarefas pendentes. Os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos na Central do funcionário (EC).	Migre para a aplicação Journey Designer de substituição. O Journey Designer instalará automaticamente o Journey Accelerator v5.0+, que é a versão compatível com o Journey Designer.
Gestão de serviços para assuntos jurídicos [com.snc.legal_service_automation, com.snc.marketing_service_automation, com.snc.finance_service_automation]	Descontinuado em Utah.	Permite iniciar o Legal Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada.	O cliente deve encontrar uma tecnologia de substituição.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	
Plug-in de mapa [com.snc.fsm_map]	Descontinuado em Vancouver.	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.	Ative o plug-in Dispatcher Workspace [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]
Mobile Studio [com.glide.sg-studio]	Descontinuado em Washington DC	Use o Mobile Studio para criar e modificar componentes móveis para uso em qualquer um dos aplicativos para celular da ServiceNow.	Faça a transição para a substituição do Construtor de apps para celular.
Single Sign-on do OpenID [com.snc.integrations.sso.openid]	Descontinuado em Utah.		Faça a transição para o plug-in "Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer" (com.snc.integration.sso.multi.i) e configure o IDP para usar o recurso SSO.
Espaço do operador e Espaço do agente do CMDB [com.itom-noc-app, com.oi-scoped-app, com.sn-em-ai-action, com.sn-em-hidden-component com.sn-em-ai- visão geral, com.sn-em-metric, com.sn_log_viewer com.cmdb-workspace]	Descontinuado em Washington DC		Instale a aplicação Espaço de operações de serviços para ITOM na ServiceNow Store.
Relacionamento entre modelo de produto e itens do catálogo [com.snc.product_catalog_relationship]	Descontinuado em Washington DC	Permite que o autoatendimento dos clientes solicite serviços em produtos, criando relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo.	Instale o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) e use o recurso de definição de serviço.
SAML 1.1 Single Sign-on - Atualização 1 [com.snc.sso.saml11.update1] SAML 1.1 Single Sign-On [com.snc.sso.saml11] Integração - OpenID SSO [com.snc.integration.sso.openid]	Descontinuado em Utah.	Versão legada de logon único usada com um provedor OpenID (OP) externo. A Conexão OpenID é fornecida em London, mas está limitada a serviços da Web.	Faça a transição para o plug-in "Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores" (com.snc.integration.sso.mul) e configure o IDP para usar o recurso de SSO baseado em OIDC.
Service Management Geolocalização Mobile	Descontinuado em Vancouver.	Fornecer um menu na IU móvel para	Migre para o novo aplicativo Field

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
[com.snc.service_management_m]		Geolocalização da Gestão de serviços.	Service Mobile que fornece todos os recursos do Service Management Geolocalização com uma experiência nativa aprimorada.
IU clássica do Software Asset Management	Descontinuado em Utah.	Interface do usuário clássica do Software Asset Management (com.snc.software_asset_management)	Migre para o Software Asset Workspace (com.snc.software_asset_workspace) para usar a nova interface do usuário.
Avaliação de coleta de informações padronizadas (SIG) [com.snc.sig_asmt_core]	Descontinuado em Vancouver.	Processador necessário para importar respostas para o questionário SIG por meio de planilhas do Excel.	Migre para a aplicação da loja GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt].
Questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) [com.sn_sig_app]	Descontinuado em Vancouver.	Aplicação da Store que distribuiu o conteúdo do SIG Questionnaire de 2018 e 2019. Este conteúdo não é mais compatível com ServiceNow.	Migre para a aplicação da loja GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt] que contém as versões compatíveis do SIG Questionnaire (2023, 2022, 2021).
Tanium Integration V2 para Security Operations [com.snc.secops.tanium.v2]	Descontinuado em Vancouver.	Oferece suporte a casos de uso expandidos para recursos do Tanium.	Instale o Tanium Integration for Security Operations lançado pela Tanium no ServiceNow Store.
Vendor Manager Workspace (legado) [com.snc.vlm.vmw]	Descontinuado em Utah.	Acesso ao Vendor Manager Workspace.	Migre para o novo espaço, Vendor Management Workspace na ServiceNow Store.
Workforce Optimization for CSM (legado) [com_snc_wfo_csm]	Descontinuado em Vancouver.	Fornecer capacidades de Channel Management, Team Performance, Scheduling, Skill Determination e Coaching para gerentes, supervisores e líderes de equipe para melhorar a qualidade e a eficiência de suas equipes de	Faça a transição para a aplicação Workforce Optimization for CSM que está disponível na ServiceNow Store. Você pode configurar o Workforce Optimization for Atendimento ao cliente usando o Construtor de IU.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		atendimento ao cliente e aumentar a satisfação da equipe.	
Workforce Optimization for ITSM (legado) [com.snc.wfo_itsm]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho em um único local no espaço legado.	Faça a transição para a aplicação Workforce Optimization for ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) que está disponível na ServiceNow Store. Você pode configurar o Workforce Optimization for IT Service Management usando o UI Builder.

Plug-ins planejados para descontinuação

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram planejados para descontinuação em uma versão futura.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Configuração do DevOps [com.snc.devops_config] - Pacote de conteúdo do exportador do DevOps Config [com.snc.devops.config.exporter.content] - Pacote de conteúdo de política de DevOps Config [com.snc.devops.config.policy.content] - Gestão de dados de configuração [com.sn_cdm] - Componente do menu de contexto para IU do Configuration Data Management [com.servicenow_cdm_context_menu]	Planejado para descontinuação no termo de contrato específico do cliente para a aplicação DevOps Config.	Gerencia e valida dados de configuração em seu ambiente DevOps usando um único sistema.	
GRC: DevOps Accelerator [com.sn_grc_devops]	Planejado para descontinuação na versão Y	Permite que seus clientes avaliem a conformidade das políticas de DevOps e dos objetivos de controle de GRC integrando-se à política como mecanismo de código (PaCE).	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Predictive Intelligence Workbench para ITSM [com.sn_piwb_itsm_content]	Planejado para descontinuação na versão Y	Permite que um cliente propague conteúdo específico do domínio para fornecer orientação de implementação para casos de uso criados por meio do Predictive Intelligence Workbench	Instale a aplicação Task Intelligence for ITSM a partir do ServiceNow Store e use o console de administração do Task Intelligence. Para obter mais informações, consulte a documentação Task Intelligence for ITSM .
Legal Counsel Center Classic [com.sn_lg_workspace] e Componentes do Legal Counsel Center [com.sn_lg_ws_comps]	Planejado para descontinuação na versão Y	O Legal Counsel Center Classic permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.	Instale a aplicação Legal Counsel Center do ServiceNow Store e revise a Legal Counsel Center documentação.
Order Management para Customer Service Management [com.sn_csm_order_mgmt]	Planejado para descontinuação em setembro de 2028 ou data de término do termo de assinatura da Gestão de pedidos (o que ocorrer primeiro)	O Order Management fornece a capacidade de criar, gerenciar e rastrear pedidos.	Instale a nova aplicação Order Management do ServiceNow Store e revise a documentação do Install and configure Order Management para obter orientação de configuração.
Tradução dinâmica da IBM [com.glide.ibm_translation_spoke]	Planejado para descontinuação em dezembro de 2024	Este spoke está disponível na Store e funciona com o plug-in Dynamic Translation da ServiceNow. Existem serviços de tradução alternativos (Google, Microsoft) disponíveis.	A IBM informou o fim da vida útil do Watson Language Translator com o fim do suporte em 10 de junho de 2024 e a remoção permanente em 10 de dezembro de 2024. Revise a documentação do Dynamic Translation para explorar os serviços de Tradução dinâmica disponíveis com o Google e a Microsoft.
Site Reliability Metrics e [com.sn_srm]	Planejado para descontinuação na versão Y	Captura sinais de desempenho da aplicação da ferramenta APM (Application Performance	Instale a aplicação Service Reliability Management da ServiceNow Store e revise o blog de lançamento para

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		Management), normalmente chamada de Indicadores de nível de serviço (SLIs). A aplicação SRM permite a criação de objetivos de nível de serviço (SLOs), orçamentos de erro (EB) e ações baseadas em políticas.	saber mais sobre a aplicação e os recursos.
Site Reliability Operations [com.sn_srops]	Planejado para descontinuação na versão Y	Aumenta a visibilidade dos microsserviços em um único espaço integrando equipes e registrando serviços em minutos. Ele melhora a observabilidade ao se conectar rapidamente à telemetria por meio de integrações de Webhook e resolve incidentes mais rapidamente com a automação de alertas.	Instale a aplicação Service Reliability Management da ServiceNow Store e revise o blog de lançamento para saber mais sobre a aplicação e os recursos.
Knowledge Management v3 [com.snc.knowledge3]	Planejado para descontinuação na versão Y	A página inicial do Knowledge Management v3 não será mais implantada ou ativada a partir da versão Washington DC.	Instale e configure o plug-in Knowledge Management Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) usando a orientação em Configuring Knowledge Management e defina a propriedade do sistema <code>sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal</code> como verdadeiro para ativar o redirecionamento da página inicial do v3 para o Portal.
Configuração da Descoberta na nuvem usando a Descoberta na nuvem clássica	Planejado para descontinuação na versão X.	Permite que você configure a Descoberta na nuvem para executar a descoberta na nuvem e usar o Cloud Provisioning and Governance para gerenciar os	Instale o Cloud Operations Workspace (COW) no ServiceNow Store.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		recursos de nuvem descobertos.	
Painel de gastos com a nuvem [sn_sam_cld_spend]	Planejado para descontinuação na versão X.	Ajuda a exibir todos os gastos com nuvem em um único painel, incluindo software, plataforma e infraestrutura.	Instale o Espaço do executivo de ativos no ServiceNow Store.
Employee Campaigns for Workplace from Facebook [com.snc.sn_fb_wp_campaigns]	Planejado para descontinuação na versão X.	Permite que você empacote seu conteúdo em uma campanha e publique o conteúdo em grupos no Workplace do Facebook.	Sem substituição. Se você estiver usando este aplicativo, terá a opção de manter o aplicativo sem suporte como código personalizado.
Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation.fvw]	Planejado para descontinuação em março de 2025 ou no fim do último termo de assinatura.	Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local. Para exibir solicitações em um plano de produção, o plug-in Instalações Visualização Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) é necessário. Arquivos de integração instalados quando o plug-in Instalações Visualização Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) também está instalado. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.
Workbench de visualização de instalações [com.snc.facilities_service_automation.fvw]	Planejado para descontinuação em março de 2025 ou no fim do termo de assinatura.	Habilita a funcionalidade de planta baixa interativa.	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Mapa de serviço de campo [com.snc.fsm_map]	Planejado para descontinuação na versão X.	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.	Instale e configure o espaço do Field Service Dispatcher. Para obter orientação, consulte Configuring Dispatcher Workspace .
Gestão de serviços financeiros [com.snc.finance_service_automation]	Planejado para descontinuação em fevereiro de 2023 ou no fim do último termo de assinatura.	Permite iniciar o Finance Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	
Espaço clássico do agente FSM [com.snc.agent_workspace.fsm]	Planejado para descontinuação na versão X.		Instale e configure o espaço do Field Service Dispatcher. Para obter orientação, consulte Configuring Dispatcher Workspace .
Global Reporting Initiative (GRI) Content Accelerator for ESG [com.sn_esg_gri]	Planejado para descontinuação na versão X.	Oferece estruturas de ESG, como documentos de autoridade e citações, e fornece as definições de métrica relacionadas. Isso permite que os clientes agilizem sua jornada de conformidade regulatória de ESG e os coloquem na linha de frente do cenário de conformidade regulatória.	Instale a aplicação ESG Content Accelerator da ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Unified content management .
Agente de RH Móvel [com.sn_hr_mobile_agent]	Planejado para descontinuação na versão X.		Sem substituição. Se você estiver usando este plug-in, terá a opção de manter o plug-in sem suporte como código personalizado.
Espaço do agente de RH [com.sn_hr_agent_workspace]	Planejado para descontinuação na versão X.	Use o Espaço do agente do HR Service Delivery	Instale e configure o Espaço do agente configurável de

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.	HRSD para Gestão de casos. Para obter orientação, consulte Agent Workspace for HR Case Management (Configurable) e o artigo da comunidade .
HR Service Delivery v1.0 (legado) [com.snc.hr.core.cms, com.snc.hr.core, com.snc.hr.hr_connect, con.snc.hr.pa, com.snc.hr.service_portal]	Planejado para descontinuação na versão X.	Desbloqueia a produtividade empresarial e oferece aos seus funcionários a experiência de serviço que eles merecem.	Migre para a aplicação com escopo Human Resources Core v2.0 [com.sn_hr_core].
Central de segurança da instância [sn_isc_core, sn_isc_nlu, sn_isc_va]	Planejado para descontinuação na versão X.	Monitora o nível de conformidade dos controles de segurança da instância, exibe as métricas de monitoramento de eventos de segurança e configura e mantém as configurações de segurança da instância, tudo isso de dentro do Instance Security Center.	Instale o ServiceNow Security Center na ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Security Center .
ITSM Pro - Espaço do responsável pelo serviço [com.spm_owner_workspace]	Planejado para descontinuação no fim do prazo da assinatura ou na migração para a Gestão de portfólios digitais.	Fornece uma experiência premium do Service Portfolio Management. Os gerentes de portfólio e proprietários de serviço acessam uma interface do usuário integrada e graficamente intuitiva para gerenciar e monitorar portfólios e serviços.	Migre para o Digital Portfolio Management na ServiceNow Store.
MaestroRS [app-irm-bcm]	Planejado para descontinuação no termo de contrato específico do cliente para a aplicação MaestroRS.		Ative as quatro aplicações de substituição do Business Continuity Management na ServiceNow Store;

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
			• GRC: Business Continuity Management – Core • GRC: Business Continuity Planning • GRC: Business Impact Analysis • GRC: Business Continuity Management – Componentes
Gestão de serviços de marketing [com.snc.marketing_service_automation]	Planejado para descontinuação em novembro de 2023 ou no fim do último termo de assinatura.	Permite iniciar o Marketing Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	
Microsoft AD Spoke for IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	Planejado para descontinuação na data de término do contrato ou em março de 2028 (o que ocorrer primeiro).	Fornecer ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos, computadores e objetos no AD.	Instale a aplicação Microsoft Active Directory v2 Spoke no ServiceNow Store Para obter orientação, consulte o Guia de migração [KB1284583] .
Perguntas e respostas da comunidade [com.sn_kb_social_qa]	Planejado para descontinuação em uma versão futura.	Permite que os usuários façam perguntas e respondam a elas, além de votar em perguntas e respostas. As perguntas e respostas da comunidade estendem a aplicação de conhecimento e usam a funcionalidade de conhecimento existente, como critérios do usuário e várias bases de conhecimento. Por padrão, este plug-	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		in está ativo para clientes existentes que atualizam para a versão Paris. A partir da versão Paris, o plug-in está inativo para novos clientes.	
Serviço Conector do Graph para ExtraHop [com.snc.cmdb.extrahop_integration]	Planejado para descontinuação na versão X.	Fornecer recursos para extrair dados da aplicação ExtraHop para sua instância ServiceNow.	Instale a aplicação Service Graph Connector for ExtraHop Reveal(x) no ServiceNow Store. Esta aplicação é de propriedade da ExtraHop.
Acelerador de conteúdo do Painel de padrões de contabilidade de sustentabilidade (SASB) para ESG [com.sn_esg_sasb]	Planejado para descontinuação na versão X.	O Acelerador SASB foi projetado para uso com a aplicação Gestão e relatório de ESG para permitir que os clientes adotem facilmente a estrutura SASB para produzir suas divulgações de ESG.	Instale a aplicação ESG Content Accelerator da ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Unified content management ↗
Trusted Security Circles [sn_ti], [sn_tis_a]	Planejado para descontinuação em setembro de 2023 ou no fim do último prazo de assinatura.		
Vendor Performance Management [com.snc.vendor_performance], [com.snc.vendor_ticket]	Planejado para descontinuação em março de 2024 ou fim do prazo da assinatura.	Fornecer recursos para medir, gerenciar e rastrear dados do fornecedor e comparar características de desempenho em exibições gráficas exclusivas.	Faça a transição para o Vendor Manager Workspace, incluído no pacote de assinatura do ITSM Pro v2.

Plug-ins renomeados e alterados de Utah para Washington DC

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram renomeados ou alterados em Utah, VancouverOU Washington DC.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
API do Virtual Agent (sn_va_as_service)	Alterado em Washington DC.	Integra qualquer interface de bate-papo ou bot com o Virtual Agent ou o Bate-papo do agente.	O plug-in com.sn.omnichannel.callback foi removido e o plug-in com.sn_ext_agent_management_util

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
			agora é uma dependência.
Advanced Goal Framework [sn_gfa]	Renomeado em Utah.	Fornecer a capacidade de monitorar o andamento do objetivo em tempo real, automatizando o valor real dos destinos de qualquer origem presente no Now Platform.	Renomeado para Framework de objetivos para SPM.
Alignment Planner Workspace [sn_align_ws]	Renomeado em Utah.	Priorize, mapeie e rastreie o trabalho para as tradicionais estratégias em cascata e aprimore sua gestão de projetos e demandas.	Renomeado para Planejamento de portfólios.
Insights da nuvem [sn_clin]	Renomeado em Utah.	Permite analisar a gama completa de custos associados aos seus ativos de nuvem para que você possa identificar e tomar medidas em oportunidades para otimizar operações e economizar dinheiro.	Renomeado para Gestão de custos de nuvem.
Lentes para espaço de planejamento de alinhamento [sn_apw_advanced]	Renomeado em Utah.	Priorize todo o trabalho, alinhe os objetivos, mapeie visualmente o roadmap e acompanhe o andamento ao usar as metodologias Agile, em cascata ou híbridas.	Renomeado para Planejamento estratégico.
Fabricação comum [com.sn_mfg_common]	Renomeado em Vancouver.	Dependências comuns que permitem usar a solução Operational Technology.	Renomeado para Espaço industrial comum.
Manufacturing Process Manager [com.sn_otsm]	Renomeado em Vancouver.	Permite que suas equipes mapeiem e visualizem os modelos de equipamentos industriais e os processos de produção associados em instalações individuais.	Renomeado para Gerente de processo industrial.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Process Optimization Content Pack for FSM [com.snc.fsm_process_optimization]	Renomeado em Vancouver.	Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises aprofundadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.	Renomeado para Pacote de conteúdo de mineração de processos para FSM.
Playbook da Software Asset Management [com.sn_sam_playbook]	Renomeado em Vancouver.	Playbooks e Guided Setups fornecem orientação passo a passo para concluir tarefas em suas atividades diárias de gerenciamento de software.	Renomeado para Software Asset Management Playbooks e Guided Setups.
Workplace Safety Management [sn_wsd_core]	Renomeado em Vancouver.	Ajuda a criar processos seguros, contínuos e gerenciados para os funcionários no local de trabalho.	Renomeado para Workplace Core.

Plug-ins no modo de manutenção

Esta tabela lista os plug-ins existentes que estão no modo de manutenção.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Advanced Work Assignment para CSM [com.sn_csm.awa]	Somente modo de manutenção.	Ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) ativará este plug-in.	
Interface do usuário do CMS - Service Management Core [com.snc.service_management.core.cms]	Somente modo de manutenção.	Todos os itens do Sistema de gestão de conteúdo (blocos, páginas e menus) usados para fazer referência às principais aplicações de autoatendimento de TI são empacotados neste plug-in. Também é a base principal para todas as	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		aplicações do Service Management.	
Gestão de conteúdo [com.glide.cms]	Somente modo de manutenção.		
Tipos estendidos da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.types]	Somente modo de manutenção.	Uma extensão do Content Management que adiciona iFrames e quadros Flash. Você deve solicitar a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) ao ServiceNow pessoal. Em vez de ativar o CMS, use Portal de serviços para novo desenvolvimento. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Consulte Service Portal e Content Management and Service Portal.	
Tipo de iFrame da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.type.iframe]	Somente modo de manutenção.		
Tipo de Flash de gestão de conteúdo [com.glide.cms.type.flash]	Somente modo de manutenção.		
Hierarquia de contas de CSM [com.snc.sn_csm_account_hierarchy]	Somente modo de manutenção.		
Pesquisar e verificar CSM [com.snc.sn_csm_lookup_verify]	Somente modo de manutenção.		
Espaço do CSM - Componentes [com.csm_workspace_components]	Somente modo de manutenção.		
Gerenciamento de movimentação das Instalações	Somente modo de manutenção.	Habilita a funcionalidade de movimentação	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.

Tradução automática

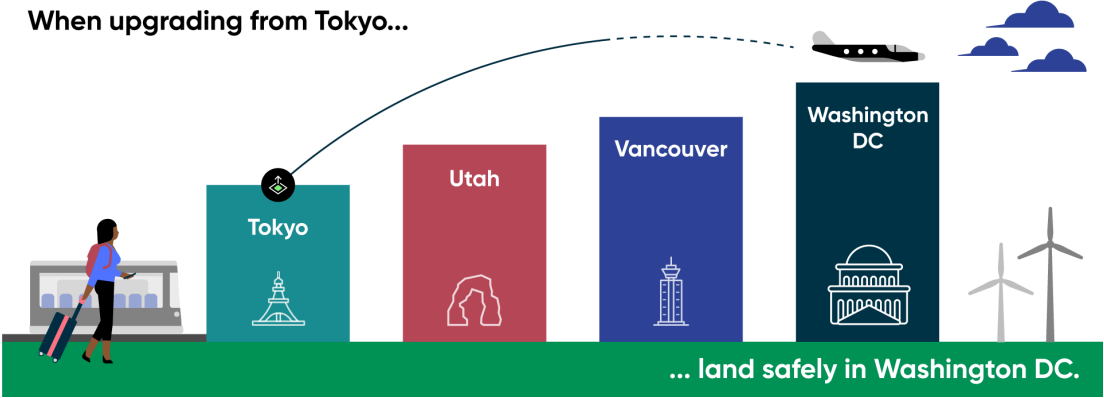
Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
[com.snc.facilities_service_automation.planning]	Planejamento para descontinuação em março de 2025 ou fim do prazo da assinatura.	de usuário único, bem como a funcionalidade de movimentação empresarial e planejamento de movimentação.	
Portal do CMS da Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Somente modo de manutenção.		
Instalações Service Management Mobile [com.snc.facilities_service_automation_m]	Somente modo de manutenção.	Gerencia componentes móveis de gestão de serviços de instalações.	
Portal do CMS da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.cms]	Somente modo de manutenção.	Permite iniciar o Field Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS.	
Aplicativo de Recursos Humanos: Core CMS [com.snc.hr.core.cms]	Somente modo de manutenção.	Fornecer gestão de casos e conhecimento para o RH. Padroniza a documentação, a interação e a execução das consultas e solicitações dos funcionários e, ao mesmo tempo, tem visibilidade da quantidade e do tipo de casos recebidos.	
Pesquisar e verificar [com.snc.sn_lookup_and_verify_config]	Somente modo de manutenção.		
Extensão do CMS do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Somente modo de manutenção.	Fornecer a capacidade de definir a experiência do catálogo no CMS.	

Notas de versão para atualização de Tokyo

Ao atualizar da versão Tokyo, entenda as correções em cada versão de lançamento, as mudanças notáveis na interface do usuário, o suporte do navegador, as atualizações de plug-in e as tarefas de atualização e migração de cada recurso, se aplicável.

Atualização de Tóquio para Washington DC

When upgrading from Tokyo...

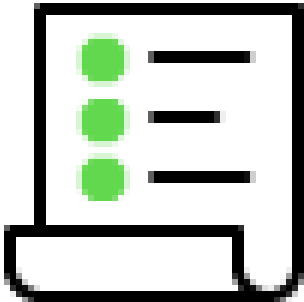


Notas de versão do produto combinadas



Informações detalhadas sobre novos produtos e recursos de Tokyo a Washington DC

Notas da versão de PRB personalizadas



Gerar uma lista de problemas que foram corrigidos entre sua versão atual e as versões de destino disponíveis

Mudanças nos plug-ins de Tóquio para Washington DC



Lista de plug-ins novos, alterados, renomeados e descontinuados

Tradução automática

Acessibilidade e conformidade  Relatórios de conformidade de acessibilidade com base no modelo de acessibilidade de produto voluntário (VPAT)	Patches e hotfixes disponíveis  Notas de versão para problemas corrigidos	Suporte ao navegador  Versões de navegador compatíveis e requisitos adicionais para produtos específicos

Nota:

A versão Utah inclui ACLs adicionais prontas para uso, que podem afetar o acesso aos relatórios. Use a [avaliação de ACL para aplicação de relatórios](#) para verificar se os relatórios continuam a funcionar como parte do teste de atualização. Consulte [KB1226564](#) para obter detalhes adicionais.

Notas de versão do produto combinadas para atualizações de Tóquio para Washington DC

Para ajudá-lo a atualizar de Tóquio para Washington DC, combinamos as notas de versão entre famílias de cada produto em uma página. Selecione os produtos necessários para personalizar os resultados das notas de versão.

Selecione seus produtos para exibir as notas de versão de Tóquio a Washington DC

A tabela abaixo tem uma lista de todos os produtos disponíveis entre Tóquio e Washington DC. Use o recurso **Filtrar por** para selecionar os produtos de seu interesse. A tabela será filtrada para mostrar as notas de versão combinadas dos produtos selecionados. Clique nos links para ler as notas de versão combinadas de cada produto.

Produto	Notas de versão combinadas
Operações de contas a pagar	Link
Central de administração	Link
Serviços de adoção	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Advanced Goal Framework	Link ↗
Advanced Risk	Link ↗
Advanced Work Assignment	Link ↗
Bate-papo do agente	Link ↗
Bate-papo do agente e barra lateral	Link ↗
Agent Client Collector	Link ↗
Experiência do agente para CSM	Link ↗
Espaço do agente para Gestão de casos de RH	Link ↗
Agile Development 2.0	Link ↗
AI Search	Link ↗
Alignment Planner Workspace	Link ↗
API	Link ↗
App Engine Studio	Link ↗
Gestão de aplicações	Link ↗
Gerenciador de aplicações	Link ↗
Application Portfolio Management	Link ↗
Painel Visão geral de uso da aplicação	Link ↗
Application Vulnerability Response	Link ↗
Avaliações e Pesquisas	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Audit Management	Link ↗
Autenticação	Link ↗
Automated Test Framework	Link ↗
Benchmarks	Link ↗
Business Continuity Management	Link ↗
Avaliação de carreira	Link ↗
Case and Knowledge Management	Link ↗
Gestão de mudanças	Link ↗
Gestão de dispositivos clínicos	Link ↗
Console do administrador de clones	Link ↗
Gestão de custos de nuvem	Link ↗
Insights da nuvem	Link ↗
Cloud Provisioning and Governance	Link ↗
Coaching	Link ↗
Commercial Lines Claims	Link ↗
Recurso comum de Governance, Risk, and Compliance	Link ↗
Recurso GRC comum	Link ↗
Gestão de Casos de Conformidade	Link ↗
Configuration Compliance	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Configuration Management Database (CMDB)	Link
Vulnerability Response do contêiner	Link
Autorização e monitoramento contínuos	Link
Autorização e monitoramento contínuos (CAM)	Link
Conversational Interfaces	Link
Página inicial de Interfaces conversacionais	Link
Now Platform principal	Link
Contratos e direitos do cliente	Link
Customer Service Management	Link
Customer Service Management (CSM)	Link
Painéis	Link
Descoberta de dados	Link
Gestão de dados para CSM	Link
Privacidade de dados	Link
Separação de dados	Link
Construtor de decisões	Link
Página principal padrão do administrador	Link
Desenvolvimento delegado	Link
DevOps	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Velocidade de mudança para DevOps	Link ↗
Configuração de DevOps	Link ↗
Gestão de portfólios digitais	Link ↗
Inteligência para documentos	Link ↗
Serviços de documentos	Link ↗
Modelos de documento	Link ↗
Tradução dinâmica	Link ↗
Central do funcionário	Link ↗
Gestão de documentos de funcionários	Link ↗
Employee Growth and Development	Link ↗
Atividades de crescimento e desenvolvimento para funcionários	Link ↗
Employee Growth and Development Core	Link ↗
Employee Journey Management	Link ↗
Relacionamentos do funcionário	Link ↗
EMR Help	Link ↗
Criptografia e gerenciamento de chaves	Link ↗
Encryption Key Management	Link ↗
Gestão de ativos empresariais	Link ↗
Environmental, Social, and Governance Management	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Spoke do Equifax	Link ↗
Tela do ERP	Link ↗
ERP Customization Mining	Link ↗
Gestão de ESG	Link ↗
Event Management	Link ↗
Export to PowerPoint for Strategic Portfolio Management	Link ↗
Gestão de serviços de campo	Link ↗
Gestão financeira	Link ↗
Financial Services Business Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Business Lifecycle	Link ↗
Financial Services Business Loan Operations	Link ↗
Financial Services Card Operations	Link ↗
Financial Services Client Lifecycle	Link ↗
Financial Services Complaint Management	Link ↗
Financial Services Credit Operations	Link ↗
Financial Services Customer Lifecycle Operations	Link ↗
Financial Services Deposit Operations	Link ↗
Financial Services Insurance Policy Operations	Link ↗
Financial Services integration with Jack Henry Associates jXchange	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Financial Services integration with Socure	Link
Financial Services Loan Operations	Link
Financial Services Operations Core	Link
Integração do Financial Services Operations com FRISS	Link
Integração do FSO com Guidewire	Link
Integração do Financial Services Operations com o jXchange da Jack Henry	Link
Financial Services Operations Integration with Visa	Link
Financial Services Payment Operations	Link
Financial Services Personal Deposit Operations	Link
Financial Services Personal Loan Operations	Link
Financial Services Treasury Operations	Link
Flow Designer	Link
Controlador de IA generativa	Link
Goal Framework	Link
Goal Framework for SPM	Link
Governança, risco e conformidade	Link
Delegação granular	Link
GRC: integrações com conteúdo de terceiros	Link
Group Life Servicing	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Hardware Asset Management 10.0.0	Link
Hardware Asset Management 4.0	Link
Hardware Asset Management 5.0	Link
Hardware Asset Management 7.0.0	Link
Hardware Asset Management 8.0.0	Link
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Link
Análise de logs de integridade	Link
Centro de ajuda	Link
Serviço de envio de mensagens Hermes	Link
HR Service Delivery	Link
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	Link
Transições e integração empresarial do HR Service Delivery	Link
HR Service Delivery Integration with Magnit	Link
HR Service Delivery Integration with Workday Learning	Link
Identidade e autenticação	Link
Importar e exportar	Link
Gestão de incidentes	Link
Individual Life Servicing	Link
Gerente de processos industriais	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Produtos do setor	Link ↗
Replicação de dados da instância	Link ↗
Instance Scan	Link ↗
Hub de integração	Link ↗
Inteligência para CSM	Link ↗
Entrega de serviço inteligente	Link ↗
Intelligent Servicing for Fraud	Link ↗
Investment Funding	Link ↗
Acelerador de adoção de nuvem de ITOM	Link ↗
Integridade do ITOM	Link ↗
Optimização do ITOM	Link ↗
Otimização do ITOM Otimização do ITOM	Link ↗
Visibilidade do ITOM	Link ↗
Espaço do agente para ITSM	Link ↗
ITSM Mobile	Link ↗
ITSM Mobile Agent	Link ↗
Workbench de inteligência preditiva do ITSM	Link ↗
Painel de sucesso do ITSM	Link ↗
ITSM Virtual Agent	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Journey Designer	Link
Journey Designer 2.0	Link
Knowledge Management	Link
Aprendizagem	Link
Legal Service Delivery	Link
Localization Framework	Link
Manager Hub	Link
Manufacturing Process Manager	Link
Mentoria	Link
MetricBase	Link
MID Server	Link
Dispositivo móvel	Link
Mobile Platform	Link
Consulta em idioma natural	Link
Natural Language Understanding	Link
Next Experience	Link
Next Experience Components	Link
Ferramentas para desenvolvedores do Next Experience	Link
IU do Next Experience	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Interface do usuário do Next Experience	Link ↗
Notificações	Link ↗
Notify	Link ↗
Now Assist	Link ↗
Plug-in do Now Assist para criadores	Link ↗
Now Assist para Customer Service Management (CSM)	Link ↗
Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)	Link ↗
Now Assist para IT Operations Management (ITOM)	Link ↗
App Now Mobile	Link ↗
Omnichannel Callback	Link ↗
Experiência de integração	Link ↗
Programação de plantão	Link ↗
Operational Resilience	Link ↗
Gestão de mudanças para tecnologia operacional	Link ↗
Operational Technology Incident Management v2	Link ↗
Gestão de conhecimento para tecnologia operacional	Link ↗
Operational Technology Manager	Link ↗
Operational Technology Service Management	Link ↗
Operational Technology Vulnerability Response	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Gestão de oportunidades	Link ↗
Gestão de pedidos	Link ↗
Order Management para CSM	Link ↗
Order Management para Customer Service Management	Link ↗
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Link ↗
Redefinição de senha	Link ↗
Patient Support Services	Link ↗
Performance Analytics	Link ↗
Personal Lines Claims	Link ↗
Experiência da Análise da plataforma	Link ↗
Espaço de Análise da plataforma	Link ↗
Segurança da plataforma	Link ↗
Playbooks no Workflow Studio	Link ↗
Policy and Compliance integrator	Link ↗
Policy and Compliance Management	Link ↗
Planejamento de portfólios	Link ↗
Predictive Intelligence	Link ↗
Pre-Visit Management	Link ↗
Privacy Management	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Solicitações proativas	Link ↗
Proactive Service Experience Workflows	Link ↗
Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativos (tecnologia)	Link ↗
Fluxos de trabalho de experiência de serviço proativos (Telecomunicações)	Link ↗
Gatilhos proativos	Link ↗
Gestão de problemas	Link ↗
Designer de automação de processos	Link ↗
Mineração de processos	Link ↗
Otimização de processos	Link ↗
Gestão de serviços de compras	Link ↗
Product Catalog Management e Pricing Management	Link ↗
Project Portfolio Management	Link ↗
Espaço do projeto	Link ↗
Public Sector Digital Services	Link ↗
Gestão de orçamentos	Link ↗
Estrutura de recomendação	Link ↗
Redox Inbound Integration	Link ↗
Gestão de mudanças regulatórias	Link ↗
Relatórios	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Espaço de gestão de recursos	Link
Painéis dinâmicos	Link
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Link
Scaled Agile Framework (SAFe)	Link
Script	Link
Administração de pesquisa	Link
Central de segurança	Link
Security Incident Response	Link
Controle de posturas de segurança	Link
Autoatendimento e engajamento omnicanal para CSM	Link
Service Bridge	Link
Service Bridge (tecnologia)	Link
Service Bridge (Telecomunicações)	Link
Service Builder	Link
Catálogo de serviços	Link
Central de serviços	Link
Conector do Service Graph para Microsoft Defender para IoT (Azure)	Link
Conector do Service Graph para Microsoft Defender for IoT (console de gestão no local)	Link
Service Graph Connector Integration for Claroty CTD	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Gestão de nível de serviço	Link ↗
Painel de desempenho da ServiceNow	Link ↗
ServiceNow Studio	Link ↗
ServiceNow Voice	Link ↗
Espaço de operações de serviços para ITOM	Link ↗
Espaço de operações de serviços para IT Service Management	Link ↗
Espaço de operações de serviços para ITSM	Link ↗
Portal de serviços	Link ↗
Gestão de portfólio de serviços	Link ↗
Barra lateral	Link ↗
Sitemap Generator	Link ↗
Inteligência de habilidades	Link ↗
Gestão de habilidades	Link ↗
Software Asset Management	Link ↗
Sourcing and Procurement Operations	Link ↗
Benchmarks GPS	Link ↗
Painel Visão geral de uso da loja	Link ↗
Strategic Planning	Link ↗
Studio	Link ↗

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Gestão de assinaturas	Link
Supplier Lifecycle Management	Link
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Link
Painel de administração do sistema	Link
Clone do sistema	Link
Página inicial de System Diagnostics	Link
Construtor de tabelas	Link
Table Builder for App Engine	Link
Inteligência para tarefas do ITSM	Link
Gestão de serviços de provedores de tecnologia	Link
Telecommunications Network Inventory	Link
Gestão de serviços de telecomunicações	Link
Telecommunications Service Operations Management	Link
Construtor de temas	Link
Gestão de risco de terceiros	Link
Construtor de IU	Link
Universal Request	Link
Central de upgrades	Link
Análise da experiência do usuário	Link

Tradução automática

Produto	Notas de versão combinadas
Vaccine Administration Management	Link ↗
Vendor Management Workspace	Link ↗
Gestão de riscos do fornecedor	Link ↗
Virtual Agent	Link ↗
Visa Spoke	Link ↗
Visual Task Boards	Link ↗
Vulnerability Response	Link ↗
Vulnerability Response for Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)	Link ↗
Integrações do Vulnerability Response	Link ↗
Vulnerability Response Integration with Claroty CTD	Link ↗
Vulnerability Response Integration with Microsoft Defender for IoT	Link ↗
Walk-Up Experience	Link ↗
Workflow Studio	Link ↗
Otimização da força de trabalho para Atendimento ao cliente	Link ↗
Otimização da força de trabalho para RH	Link ↗
Otimização da força de trabalho para ITSM	Link ↗
Espaço	Link ↗
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	Link ↗

Tradução automática

Mudanças nos plug-ins de Tóquio para Washington DC

Antes de atualizar de Tokyo para Washington DC, leia as notas de versão para obter informações sobre novos plug-ins e plug-ins existentes que foram descontinuados, renomeados ou alterados de alguma forma.

Mudanças nos plug-ins de Tóquio, Utah e Vancouver

Consulte [Mudanças no plug-in Tokyo](#) para obter mais informações.

Consulte [Mudanças no plug-in Utah](#) para obter mais informações.

Consulte [Mudanças no plug-in do Vancouver](#) para obter mais informações.

Plug-ins obsoletos

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram descontinuados em Vancouver, Utahou Tokyo.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Operações nativas da nuvem [sn_k8s]	Descontinuado em Washington DC	Use o Cloud Native Operations para executar a descoberta e o monitoramento contínuos das plataformas do Kubernetes.	Instale a aplicação Agent Client Collector for Visibility (ACC-V) a partir do ServiceNow Store e revise a documentação do .
Designer de item [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Descontinuado em Washington DC	O designer do 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.	O plug-in Catalog Builder é ativado por padrão em todas as instâncias (com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder).
Espaço do agente CSM [com.snc.agent_workspace.csm]	Descontinuado em Washington DC	O CSM Agent Workspace permite que você integre o Customer Service Management a outros aplicativos.	Instale a aplicação CSM Configurable Workspace da ServiceNow Store.
Customer Service Management para pedidos [com.snc.csm.order]	Descontinuado em Washington DC	O recurso Customer Service Management for Orders adiciona suporte para pedidos e itens de linha de pedido à aplicação Customer Service Management.	Instale a aplicação da Store Order Management.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Relacionamento entre modelo de produto e itens do catálogo [com.snc.product_catalog_relationship]	Descontinuado em Washington DC	Permite que o autoatendimento dos clientes solicite serviços em produtos, criando relacionamentos entre modelos de produto e itens do catálogo.	Instale o plug-in Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types) e use o recurso de definição de serviço.
Central Dispatch [com.snc.central_dispatch]	Descontinuado em Washington DC	Fornecer uma exibição de lista e de calendário de tarefas não atribuídas.	Instale e configure o plug-in Dispatcher Workspace (com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace)
Journey Accelerator v4.0.3 e versões anteriores [com.sn_ja]	Descontinuado em Washington DC	Ajuda a criar modelos para planos e tarefas pendentes. Os gerentes usam os modelos para criar e publicar planos personalizados para as principais transições de funcionários. Gerentes, funcionários e mentores podem acessar os planos na Central do funcionário (EC).	Migre para a aplicação Journey Designer de substituição. O Journey Designer instalará automaticamente o Journey Accelerator v5.0+, que é a versão compatível com o Journey Designer.
Mobile Studio [com.glide.sg-studio]	Descontinuado em Washington DC	Use o Mobile Studio para criar e modificar componentes móveis para uso em qualquer um dos aplicativos para celular da ServiceNow.	Faça a transição para a substituição do Construtor de apps para celular.
Processador HTML [n/d]	Descontinuado em Washington DC		Consulte KB1119956 para obter as etapas para desabilitar este recurso em sua instância.
Badge Reader Integration for Walk-up Experience (removido de com.snc.badge_reader)	Descontinuado em Washington DC	Melhore a satisfação do usuário do Walk-up Experience usando a aplicação Badge Reader Integration em seus locais de fila de balcão de serviços presenciais.	Revise a orientação para criar um cliente leitor de cartão do cliente.
ITSM Agent Workspace e CMDB Agent Workspace [com.snc.agent_workspace.itsm, com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page,	Descontinuado em Washington DC	Melhore a experiência do agente ITSM e gerencie seu volume de execução de TI com mais eficiência	Instale a aplicação Espaço de operações de serviços para ITSM na ServiceNow Store.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium, com.cmdb-workspace]		usando o ITSM Agent Workspace.	
Espaço do operador e Espaço do agente do CMDB [com.itom-noc-app, com.oi-scoped-app, com.sn-em-ai-action, com.sn-em-hidden-component com.sn-em-ai- visão geral, com.sn-em-metric, com.sn_log_viewer com.cmdb-workspace]	Descontinuado em Washington DC		Instale a aplicação Espaço de operações de serviços para ITOM na ServiceNow Store.
Provisionamento e governança de nuvem - Terraform Connector for IBM Cloud	Descontinuado em Utah.		
CMDB: fundamentos de TI [com.sn_apphealth]	Descontinuado em Utah.		Faça a transição para o Painel de dados/Informações e fundação de dados do CMDB.
Pesquisa do CMDB [com.snc.cmdb_search]	Descontinuado em Vancouver.	Fornecer recursos aprimorados para pesquisar o CMDB.	Faça a transição para o Espaço do CMDB.
Suporte do Connect [com.glide.connect.support]	Descontinuado em Utah.	Baseia-se na plataforma de mensagens do Connect e permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real aos usuários finais, usando filas.	Migre para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente no Espaço do agente.
Conversational Integration with Google Assistant [com.sn.va.google.assistant]	Descontinuado em Vancouver.	Permite que o Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz do Google usando os tópicos do Virtual Agent.	O Google descontinuou a funcionalidade de Ações de conversa desde 13 de junho de 2023. Devido à dependência dessa funcionalidade obsoleta, o suporte para a aplicação da loja "Conversational Integration with Google Assistant" também foi encerrado.
DevOps Config Insights [com.snc.devops.config.insights]	Descontinuado em Vancouver.	Exibe relatórios para identificar rapidamente erros de configuração e tomar medidas.	O painel DevOps Config Insights que foi lançado anteriormente com a aplicação DevOps Config Insights agora

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
			é lançado com a aplicação DevOps Config. Nenhuma ação do cliente é necessária com esta mudança.
Field Service Management Mobile (legado) [com.snc.work_management_m]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda sua organização a gerenciar o trabalho baseado em local com mais eficiência e segurança.	Migre para o novo aplicativo Field Service Mobile (com.sn_fsm_mobile) que fornece todos os recursos do Field Service Management Mobile com uma experiência nativa aprimorada e melhores recursos off-line.
Spoke do Google Hangouts [com.sn.ghangouts.spoke]	Descontinuado em Vancouver.	Fornece ações para executar tarefas do Google Hangouts quando os eventos ocorrem em ServiceNow.	Se você estiver usando o Google Hangouts Spoke para programação de calendário, consulte o Guia de migração [KB1288254] para obter orientação sobre a instalação e configuração da aplicação Google Calendar no ServiceNow Store.
GRC: GDPR DPIA Accelerator [com.sn_irm_gdpr_dpia]	Descontinuado em Tokyo.	Permite que você execute avaliações de impacto de proteção de dados (DPIA) para proteger os dados pessoais de indivíduos dentro e fora da União Europeia (UE).	Migre para o Privacy Management.
Conector IBM [com.sn.cmp.ibm]	Descontinuado em Utah.		Selecione e ative a funcionalidade alternativa, Hub de integrações ou Integrações com Anible.
Investment Funding [com.snc.investment_planning], [com.snc.investment_planning_pmo]	Descontinuado em Tokyo.	Permite o financiamento de investimento contínuo e flexível para as entidades de financiamento com base em	Ative o Investment Funding na ServiceNow Store (a ser lançado na Store em setembro de 2021).

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		suas prioridades e objetivos estratégicos. Ele fornece as opções de financiamento de cima para baixo e de baixo para cima e desfinanciamento de uma entidade.	
Gerador de PDF iText5 [com.snc.pdf_generator]	Descontinuado em Tokyo.	Ferramenta para gerar documentos PDF.	Isso é substituído pelo gerador de PDF iText7.
Otimização da força de trabalho do ITSM [sn_wfo_itsm, sn_wfo_itsm_cnt]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade de sua força de trabalho em um único local.	Instale a aplicação Workforce Optimization for ITSM Configurable Workspace no ServiceNow Store.
Gestão de serviços para assuntos jurídicos [com.snc.legal_service_automation, com.snc.marketing_service_automation, com.snc.finance_service_automation]	Descontinuado em Utah.	Permite iniciar o Legal Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	O cliente deve encontrar uma tecnologia de substituição.
Plug-in de mapa [com.snc.fsm_map]	Descontinuado em Vancouver.	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.	Ative o plug-in Dispatcher Workspace [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]
Mobile Classic	Descontinuado em Tokyo.	Interface do usuário para dispositivos móveis executando iOS 6+ ou Android 4+ com o navegador Chrome.	Migre para o ServiceNow Mobile. Para obter orientação sobre migração, consulte Guia de migração .
SSO múltiplo (v1) [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Descontinuado em Tokyo.		Migre para o plug-in Multi-SSO (v2).
Integração móvel [com.sn_hr_onboarding]	Descontinuado em Tokyo.		Migre para o plug-in HR Mobile no aplicativo NOW Mobile.
Single Sign-on do OpenID [com.snc.integrations.sso.openid]	Descontinuado em Utah.		Faça a transição para o plug-in "Integration - Multiple Provider Single Sign-On"

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
			Installer" (com.snc.integration.sso.multi.i) e configure o IDP para usar o recurso SSO.
Performance Analytics Premium para Service Watch Insight [com.snc.pa.premium.swi]	Descontinuado em Tokyo.	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o Service Watch Insight e o Performance Analytics.	
Integração do Recorded Future para Security Operations [com.snc.threat.recordedfuture]	Descontinuado em Tokyo.		Migre para o Recorded Future para Security Incident Response e Threat Intelligence na ServiceNow Store.
SAML 1.1 Single Sign-on - Atualização 1 [com.snc.sso.saml11.update1] SAML 1.1 Single Sign-On [com.snc.sso.saml11] Integração - OpenID SSO [com.snc.integration.sso.openid]	Descontinuado em Utah.	Versão legada de logon único usada com um provedor OpenID (OP) externo. A Conexão OpenID é fornecida em London, mas está limitada a serviços da Web.	Faça a transição para o plug-in "Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores" (com.snc.integration.sso.mul) e configure o IDP para usar o recurso de SSO baseado em OIDC.
Plug-ins do SCCM [com.snc.integration.sccm2007], [com.snc.integration.sccm2012v2], [com.snc.integration.sccm2016]	Descontinuado em Tokyo.		Ative o plug-in de substituição, Conector do Service Graph para SCCM na ServiceNow Store.
Service Management Designer de aplicações [com.snc.service_management.core]	Descontinuado em Tokyo.	Permite criar aplicações personalizadas que usam um fluxo de trabalho de gestão de serviços semelhante.	O recurso pode ser habilitado usando o App Engine Studio (com.snc.app-engine-studio).
IU clássica do Software Asset Management	Descontinuado em Utah.	Interface do usuário clássica do Software Asset Management (com.snc.software_asset_management)	Migre para o Software Asset Workspace (com.snc.software_asset_workspace) para usar a nova interface do usuário.
Service Management Geolocalização Mobile	Descontinuado em Vancouver.	Fornecer um menu na IU móvel para Geolocalização da Gestão de serviços.	Migre para o novo aplicativo Field Service Mobile que fornece todos

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
[com.snc.service_management_m]			os recursos do Service Management Geolocalização com uma experiência nativa aprimorada.
Avaliação de coleta de informações padronizadas (SIG) [com.snc.sig_asmt_core]	Descontinuado em Vancouver.	Processador necessário para importar respostas para o questionário SIG por meio de planilhas do Excel.	Migre para a aplicação da loja GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt].
Questionário de coleta de informações padronizadas (SIG) [com.sn_sig_app]	Descontinuado em Vancouver.	Aplicação da Store que distribuiu o conteúdo do SIG Questionnaire de 2018 e 2019. Este conteúdo não é mais compatível com ServiceNow.	Migre para a aplicação da loja GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt] que contém as versões compatíveis do SIG Questionnaire (2023, 2022, 2021).
Tanium Integration V2 para Security Operations [com.snc.secops.tanium.v2]	Descontinuado em Vancouver.	Oferece suporte a casos de uso expandidos para recursos do Tanium.	Instale o Tanium Integration for Security Operations lançado pela Tanium no ServiceNow Store.
Gestão de administração de vacinas (VAM) 5.0 para CSM [sn_vaccine_sm]	Descontinuado em Tokyo.	Fornece recursos para gerenciar vacinas para doenças infecciosas do início ao fim.	Transição para Healthcare and Life Sciences Service Management.
Vendor Manager Workspace (legado) [com.snc.vlm.vmw]	Descontinuado em Utah.	Acesso ao Vendor Manager Workspace.	Migre para o novo espaço, Vendor Management Workspace na ServiceNow Store.
Painel de análise do Virtual Agent [com.glide.cs.pa]	Descontinuado em Tokyo.	Painel de análise pronto para uso do Virtual Agent para revisar o chatbot.	Migre para a tecnologia de substituição, Conversational Analytics v1.0 na ServiceNow Store.
Workforce Optimization for CSM (legado) [com_snc_wfo_csm]	Descontinuado em Vancouver.	Fornece capacidades de Channel Management, Team Performance, Scheduling, Skill Determination e Coaching para gerentes, supervisores e líderes de equipe para melhorar	Faça a transição para a aplicação Workforce Optimization for CSM que está disponível na ServiceNow Store. Você pode configurar o Workforce Optimization for

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		a qualidade e a eficiência de suas equipes de atendimento ao cliente e aumentar a satisfação da equipe.	Atendimento ao cliente usando o Construtor de IU.
Workforce Optimization for ITSM (legado) [com.snc.wfo_itsm]	Descontinuado em Vancouver.	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho em um único local no espaço legado.	Faça a transição para a aplicação Workforce Optimization for ITSM (sn_wfo_cfg_itsm) que está disponível na ServiceNow Store. Você pode configurar o Workforce Optimization for IT Service Management usando o UI Builder.
Suporte do IE11 para Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot, com.glide.cs.chatbot.lite]	Suporte encerrado para o navegador IE11.		

Plug-ins planejados para descontinuação

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram planejados para descontinuação em uma versão futura.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Configuração do DevOps [com.snc.devops_config] - Pacote de conteúdo do exportador do DevOps Config [com.snc.devops.config.exporter.content] - Pacote de conteúdo de política de DevOps Config [com.snc.devops.config.policy.content] - Gestão de dados de configuração [com.sn_cdm] - Componente do menu de contexto para IU do Configuration Data Management [com.servicenow_cdm_context_menu]	Planejado para descontinuação no termo de contrato específico do cliente para a aplicação DevOps Config.	Gerencia e valida dados de configuração em seu ambiente DevOps usando um único sistema.	
GRC: DevOps Accelerator [com.sn_grc_devops]	Planejado para descontinuação na versão Y	Permite que seus clientes avaliem a conformidade das	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		políticas de DevOps e dos objetivos de controle de GRC integrando-se à política como mecanismo de código (PaCE).	
Predictive Intelligence Workbench para ITSM [com.sn_piwb_itsm_content]	Planejado para descontinuação na versão Y	Permite que um cliente propague conteúdo específico do domínio para fornecer orientação de implementação para casos de uso criados por meio do Predictive Intelligence Workbench	Instale a aplicação Task Intelligence for ITSM a partir do ServiceNow Store e use o console de administração do Task Intelligence. Para obter mais informações, consulte a documentação Task Intelligence for ITSM .
Legal Counsel Center Classic [com.sn_lg_workspace] e Componentes do Legal Counsel Center [com.sn_lg_ws_comps]	Planejado para descontinuação na versão Y	O Legal Counsel Center Classic permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.	Instale a aplicação Legal Counsel Center do ServiceNow Store e revise a Legal Counsel Center documentação.
Order Management para Customer Service Management [com.sn_csm_order_mgmt]	Planejado para descontinuação em setembro de 2028 ou data de término do termo de assinatura da Gestão de pedidos (o que ocorrer primeiro)	O Order Management fornece a capacidade de criar, gerenciar e rastrear pedidos.	Instale a nova aplicação Order Management do ServiceNow Store e revise a documentação do Install and configure Order Management para obter orientação de configuração.
Tradução dinâmica da IBM [com.glide.ibm_translation_spoke]	Planejado para descontinuação em dezembro de 2024	Este spoke está disponível na Store e funciona com o plug-in Dynamic Translation da ServiceNow. Existem serviços de tradução alternativos (Google, Microsoft) disponíveis.	A IBM informou o fim da vida útil do Watson Language Translator com o fim do suporte em 10 de junho de 2024 e a remoção permanente em 10 de dezembro de 2024. Revise a documentação do Dynamic Translation para explorar os serviços de Tradução dinâmica

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
			disponíveis com o Google e a Microsoft.
Site Reliability Metrics e [com.sn_srm]	Planejado para descontinuação na versão Y	Captura sinais de desempenho da aplicação da ferramenta APM (Application Performance Management), normalmente chamada de Indicadores de nível de serviço (SLIs). A aplicação SRM permite a criação de objetivos de nível de serviço (SLOs), orçamentos de erro (EB) e ações baseadas em políticas.	Instale a aplicação Service Reliability Management da ServiceNow Store e revise o blog de lançamento para saber mais sobre a aplicação e os recursos.
Site Reliability Operations [com.sn_srops]	Planejado para descontinuação na versão Y	Aumenta a visibilidade dos microsserviços em um único espaço integrando equipes e registrando serviços em minutos. Ele melhora a observabilidade ao se conectar rapidamente à telemetria por meio de integrações de Webhook e resolve incidentes mais rapidamente com a automação de alertas.	Instale a aplicação Service Reliability Management da ServiceNow Store e revise o blog de lançamento para saber mais sobre a aplicação e os recursos.
Knowledge Management v3 [com.snc.knowledge3]	Planejado para descontinuação na versão Y	A página inicial do Knowledge Management v3 não será mais implantada ou ativada a partir da versão Washington DC.	Instale e configure o plug-in Knowledge Management Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) usando a orientação em Configuring Knowledge Management e defina a propriedade do sistema <code>sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal</code> como verdadeiro para ativar o redirecionamento da página inicial do v3 para o Portal.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Configuração da Descoberta na nuvem usando a Descoberta na nuvem clássica	Planejado para descontinuação na versão X.	Permite que você configure a Descoberta na nuvem para executar a descoberta na nuvem e usar o Cloud Provisioning and Governance para gerenciar os recursos de nuvem descobertos.	Instale o Cloud Operations Workspace (COW) no ServiceNow Store.
Painel de gastos com a nuvem [sn_sam_cld_spend]	Planejado para descontinuação na versão X.	Ajuda a exibir todos os gastos com nuvem em um único painel, incluindo software, plataforma e infraestrutura.	Instale o Espaço do executivo de ativos no ServiceNow Store.
Employee Campaigns for Workplace from Facebook [com.snc.sn_fb_wp_campaigns]	Planejado para descontinuação na versão X.	Permite que você empacote seu conteúdo em uma campanha e publique o conteúdo em grupos no Workplace do Facebook.	Sem substituição. Se você estiver usando este aplicativo, terá a opção de manter o aplicativo sem suporte como código personalizado.
Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation]	Planejado para descontinuação em maio de 2025 ou no fim do último termo de assinatura.	Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local. Para exibir solicitações em um plano de produção, o plug-in Instalações Visualização Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) é necessário. Arquivos de integração instalados quando o plug-in Instalações Visualização Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) também está instalado. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		a ServiceNow para obter detalhes.	
Workbench de visualização de instalações [com.snc.facilities_service_automation_fw]	Planejado para descontinuação em março de 2025 ou no fim do último termo de assinatura.	Habilita a funcionalidade de planta baixa interativa.	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.
Mapa de serviço de campo [com.snc.fsm_map]	Planejado para descontinuação na versão X.	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.	Instale e configure o espaço do Field Service Dispatcher. Para obter orientação, consulte Configuring Dispatcher Workspace .
Gestão de serviços financeiros [com.snc.finance_service_automation]	Planejado para descontinuação em janeiro de 2023 ou no fim do último termo de assinatura.	Permite iniciar o Finance Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	
Espaço clássico do agente FSM [com.snc.agent_workspace.fsm]	Planejado para descontinuação na versão X.		Instale e configure o espaço do Field Service Dispatcher. Para obter orientação, consulte Configuring Dispatcher Workspace .
Global Reporting Initiative (GRI) Content Accelerator for ESG [com.sn_esg_gri]	Planejado para descontinuação na versão X.	Oferece estruturas de ESG, como documentos de autoridade e citações, e fornece as definições de métrica relacionadas. Isso permite que os clientes agilizem sua jornada de conformidade regulatória de ESG e os coloquem na linha de frente do cenário de conformidade regulatória.	Instale a aplicação ESG Content Accelerator da ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Unified content management .
Agente de RH Móvel [com.sn_hr_mobile_agent]	Planejado para descontinuação na versão X.		Sem substituição. Se você estiver usando este plug-

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
			in, terá a opção de manter o plug-in sem suporte como código personalizado.
Espaço do agente de RH [com.sn_hr_agent_workspace]	Planejado para descontinuação na versão X.	Use o Espaço do agente do HR Service Delivery para interagir com funcionários, responder a consultas e resolver problemas rapidamente.	Instale e configure o Espaço do agente configurável de HRSD para Gestão de casos. Para obter orientação, consulte Agent Workspace for HR Case Management (Configurable) e o artigo da comunidade .
HR Service Delivery v1.0 (legado) [com.snc.hr.core.cms, com.snc.hr.core, com.snc.hr.hr_connect, con.snc.hr.pa, com.snc.hr.service_portal]	Planejado para descontinuação na versão X.	Desbloqueia a produtividade empresarial e oferece aos seus funcionários a experiência de serviço que eles merecem.	Migre para a aplicação com escopo Human Resources Core v2.0 [com.sn_hr_core].
Central de segurança da instância [sn_isc_core, sn_isc_nlu, sn_isc_va]	Planejado para descontinuação na versão X.	Monitora o nível de conformidade dos controles de segurança da instância, exibe as métricas de monitoramento de eventos de segurança e configura e mantém as configurações de segurança da instância, tudo isso de dentro do Instance Security Center.	Instale o ServiceNow Security Center na ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Security Center .
ITSM Pro - Espaço do responsável pelo serviço [com.spm_owner_workspace]	Planejado para descontinuação no fim do prazo da assinatura ou na migração para a Gestão de portfólios digitais.	Fornece uma experiência premium do Service Portfolio Management. Os gerentes de portfólio e proprietários de serviço acessam uma interface do usuário integrada e graficamente intuitiva para gerenciar e monitorar portfólios e serviços.	Migre para o Digital Portfolio Management na ServiceNow Store.
MaestroRS	Planejado para descontinuação no		Ative as quatro aplicações de

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
[app-irm-bcm]	termo de contrato específico do cliente para a aplicação MaestroRS.		substituição do Business Continuity Management na ServiceNow Store; • GRC: Business Continuity Management – Core • GRC: Business Continuity Planning • GRC: Business Impact Analysis • GRC: Business Continuity Management – Componentes
Gestão de serviços de marketing [com.snc.marketing_service_automation]	Planejado para descontinuação em fevereiro de 2023 ou no fim do último termo de assinatura.	Permite iniciar o Marketing Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	
Microsoft AD Spoke for IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	Planejado para descontinuação na data de término do contrato ou em março de 2028 (o que ocorrer primeiro).	Fornecer ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos, computadores e objetos no AD.	Instale a aplicação Microsoft Active Directory v2 Spoke no ServiceNow Store Para obter orientação, consulte o Guia de migração [KB1284583] .
Perguntas e respostas da comunidade [com.sn_kb_social_qa]	Planejado para descontinuação em uma versão futura.	Permite que os usuários façam perguntas e respondam a elas, além de votar em perguntas e respostas. As perguntas e respostas da comunidade estendem a aplicação de conhecimento e usam a funcionalidade de conhecimento existente, como	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		critérios do usuário e várias bases de conhecimento. Por padrão, este plug-in está ativo para clientes existentes que atualizam para a versão Paris. A partir da versão Paris, o plug-in está inativo para novos clientes.	
Serviço Conector do Graph para ExtraHop [com.snc.cmdb.extrahop_integration]	Planejado para descontinuação na versão X.	Fornecer recursos para extrair dados da aplicação ExtraHop para sua instância ServiceNow.	Instale a aplicação Service Graph Connector for ExtraHop Reveal(x) no ServiceNow Store. Esta aplicação é de propriedade da ExtraHop.
Acelerador de conteúdo do Painel de padrões de contabilidade de sustentabilidade (SASB) para ESG [com.sn_esg_sasb]	Planejado para descontinuação na versão X.	O Acelerador SASB foi projetado para uso com a aplicação Gestão e relatório de ESG para permitir que os clientes adotem facilmente a estrutura SASB para produzir suas divulgações de ESG.	Instale a aplicação ESG Content Accelerator da ServiceNow Store. Para obter orientação, consulte Unified content management ➔
Trusted Security Circles [sn_ti], [sn_tis_a]	Planejado para descontinuação em setembro de 2023 ou no fim do último prazo de assinatura.		
Vendor Performance Management [com.snc.vendor_performance], [com.snc.vendor_ticket]	Planejado para descontinuação em março de 2024 ou fim do prazo da assinatura.	Fornecer recursos para medir, gerenciar e rastrear dados do fornecedor e comparar características de desempenho em exibições gráficas exclusivas.	Faça a transição para o Vendor Manager Workspace, incluído no pacote de assinatura do ITSM Pro v2.

Plug-ins renomeados e alterados de Tóquio para Washington DC

Esta tabela lista os plug-ins existentes que foram renomeados ou alterados em Tokyo, Utah, Vancouver ou Washington DC.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
API do Virtual Agent (sn_va_as_service)	Alterado em Washington DC.	Integra qualquer interface de bate-papo ou bot com o Virtual	O plug-in com.sn.omnichannel.callback foi removido

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		Agent ou o Bate-papo do agente.	e o plug-in com.sn_ext_agent_management_util agora é uma dependência.
Advanced Goal Framework [sn_gfa]	Renomeado em Utah.	Fornecer a capacidade de monitorar o andamento do objetivo em tempo real, automatizando o valor real dos destinos de qualquer origem presente no Now Platform.	Renomeado para Framework de objetivos para SPM.
Alignment Planner Workspace [sn_align_ws]	Renomeado em Utah.	Priorize, mapeie e rastreie o trabalho para as tradicionais estratégias em cascata e aprimore sua gestão de projetos e demandas.	Renomeado para Planejamento de portfólios.
Insights da nuvem [sn_clin]	Renomeado em Utah.	Permite analisar a gama completa de custos associados aos seus ativos de nuvem para que você possa identificar e tomar medidas em oportunidades para otimizar operações e economizar dinheiro.	Renomeado para Gestão de custos de nuvem.
Lentes para espaço de planejamento de alinhamento [sn_apw_advanced]	Renomeado em Utah.	Priorize todo o trabalho, alinhe os objetivos, mapeie visualmente o roadmap e acompanhe o andamento ao usar as metodologias Agile, em cascata ou híbridas.	Renomeado para Planejamento estratégico.
Fabricação comum [com.sn_mfg_common]	Renomeado em Vancouver.	Dependências comuns que permitem usar a solução Operational Technology.	Renomeado para Espaço industrial comum.
Manufacturing Process Manager [com.sn_otsm]	Renomeado em Vancouver.	Permite que suas equipes mapeiem e visualizem os modelos de equipamentos industriais e os processos de produção associados	Renomeado para Gerente de processo industrial.

Tradução automática

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		em instalações individuais.	
Process Optimization Content Pack for FSM [com.snc.fsm_process_optimization]	Renomeado em Vancouver.	Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises aprofundadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.	Renomeado para Pacote de conteúdo de mineração de processos para FSM.
Playbook da Software Asset Management [com.sn_sam_playbook]	Renomeado em Vancouver.	Playbooks e Guided Setups fornecem orientação passo a passo para concluir tarefas em suas atividades diárias de gerenciamento de software.	Renomeado para Software Asset Management Playbooks e Guided Setups.
Workplace Safety Management [sn_wsd_core]	Renomeado em Vancouver.	Ajuda a criar processos seguros, contínuos e gerenciados para os funcionários no local de trabalho.	Renomeado para Workplace Core.

Plug-ins no modo de manutenção

Esta tabela lista os plug-ins existentes que estão no modo de manutenção.

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Advanced Work Assignment para CSM [com.sn_csm.awa]	Somente modo de manutenção.	Ativar o plug-in Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice) ativará este plug-in.	
Interface do usuário do CMS - Service Management Core [com.snc.service_management.core.cms]	Somente modo de manutenção.	Todos os itens do Sistema de gestão de conteúdo (blocos, páginas e menus) usados para fazer referência às principais aplicações de autoatendimento de TI são empacotados neste plug-in.	

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
		Também é a base principal para todas as aplicações do Service Management.	
Gestão de conteúdo [com.glide.cms]	Somente modo de manutenção.		
Tipos estendidos da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.types]	Somente modo de manutenção.	Uma extensão do Content Management que adiciona iFrames e quadros Flash. Você deve solicitar a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) ao ServiceNow pessoal. Em vez de ativar o CMS, use Portal de serviços para novo desenvolvimento. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Consulte Service Portal e Content Management and Service Portal.	
Tipo de iFrame da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.type.iframe]	Somente modo de manutenção.		
Tipo de Flash de gestão de conteúdo [com.glide.cms.type.flash]	Somente modo de manutenção.		
Hierarquia de contas de CSM [com.snc.sn_csm_account_hierarchy]	Somente modo de manutenção.		
Pesquisar e verificar CSM [com.snc.sn_csm_lookup_verify]	Somente modo de manutenção.		
Espaço do CSM - Componentes [com.csm_workspace_components]	Somente modo de manutenção.		

Plug-in	Status	Descrição	Detalhes
Gerenciamento de movimentação das Instalações [com.snc.facilities_service_automation] Planejamento para descontinuação em março de 2025 ou fim do prazo da assinatura.	Somente modo de manutenção.	Habilita a funcionalidade de movimentação de usuário único, bem como a funcionalidade de movimentação empresarial e planejamento de movimentação.	Faça a transição para o Workplace Service Delivery.
Portal do CMS da Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Somente modo de manutenção.		
Instalações Service Management Mobile [com.snc.facilities_service_automation_m]	Somente modo de manutenção.	Gerencia componentes móveis de gestão de serviços de instalações.	
Portal do CMS da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.cms]	Somente modo de manutenção.	Permite iniciar o Field Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS.	
Aplicativo de Recursos Humanos: Core CMS [com.snc.hr.core.cms]	Somente modo de manutenção.	Fornece gestão de casos e conhecimento para o RH. Padroniza a documentação, a interação e a execução das consultas e solicitações dos funcionários e, ao mesmo tempo, tem visibilidade da quantidade e do tipo de casos recebidos.	
Pesquisar e verificar [com.snc.sn_lookup_and_verify_config]	Somente modo de manutenção.		
Extensão do CMS do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Somente modo de manutenção.	Fornece a capacidade de definir a experiência do catálogo no CMS.	

Tradução automática

Notas de versão de PRB personalizadas para atualizações para Washington DC

Se você está pensando em atualizar para a família Washington DC, as correções de problemas (PRB) podem ser um fator importante em seus planos de atualização. Compare

as listas de problemas corrigidos em vários cenários de atualização de Washington DC para ajudá-lo a decidir para qual versão atualizar.

What release version should I upgrade to?

Compare lists of fixed problems across various upgrade scenarios to help you decide:

Select current version



Current version ▾

Select target version



Target version ▾

Download a spreadsheet or click the link to view a list



html csv 

Repeat these steps to explore other upgrade options

Gerar notas de versão de PRB cumulativas

Para criar notas de versão personalizadas para sua atualização, use o recurso **Filtrar por** para selecionar sua versão de lançamento atual e sua versão de destino. A tabela será filtrada para mostrar as notas de versão personalizadas para o cenário de upgrade selecionado. Você pode exibir as notas de versão do PRB cumulativo em HTML ou baixá-las em um arquivo CSV. Estamos trabalhando para melhorar a exibição HTML dessas notas de versão, mas, enquanto isso, esperamos que você aproveite esta experiência de notas de versão personalizadas.

**Aviso:**

As notas de versão de PRB personalizadas agora incluem correções de PRB de segurança. Você pode filtrar as tabelas PRB por categoria de segurança ou pesquisar o texto "Bug de segurança".

Problemas corrigidos em atualizações para Washington DC

Somente as versões de lançamento de destino disponíveis são listadas no gerador de notas de versão personalizadas. Para obter mais informações sobre um PRB, atualizações de documentação ou correções incluídas para uma versão de lançamento específica, você também pode navegar pelos tópicos de notas de versão padrão no site [de documentação do produto da ServiceNow](#) .

**Importante:**

Certifique-se de atualizar para a versão mais recente que inclui todas as correções de PRB nas quais você está interessado.

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Hotfix 2 de acesso antecipado San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 
Hotfix 2 de acesso antecipado San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Patch 3 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 3 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4b de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4b de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 5 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 5 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 6 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 6 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 7 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
San Diego Patch 7 Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
San Diego Patch 7 Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7a de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 7a de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7b de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 7b de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 8 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 8 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9a de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9a de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9a de San Diego Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9a de San Diego Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9b de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9b de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 10 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 10 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
San Diego Patch 10 Hot Fix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
San Diego Patch 10 Hot Fix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 10 Hot Fix 2 de San Diego	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 10 Hot Fix 2 de San Diego	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Acesso antecipado à Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Acesso antecipado à Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 1 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 1 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 1 Hotfix 1 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 1 Hotfix 1 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 1a do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 1a do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 1b do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 1b do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 2 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Tokyo Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 do Tokyo Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Tokyo Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 do Tokyo Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Tokyo Hotfix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 do Tokyo Hotfix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Tokyo Hotfix 4	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 do Tokyo Hotfix 4	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Tokyo Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Tokyo Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Tokyo Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 3 do Tokyo Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Tokyo Hotfix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Tokyo Hotfix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Tokyo Hot Fix 4	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Tokyo Hot Fix 4	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4 do Tokyo Hot Fix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4 do Tokyo Hot Fix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4 do Tokyo Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4 do Tokyo Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4 do Tokyo Hot Fix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4 do Tokyo Hot Fix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4a do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 4a do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4a do Tokyo Hot Fix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4a do Tokyo Hot Fix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4b do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4b do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 5 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 5 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 5 do Tokyo Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 5 do Tokyo Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 5 do Tokyo Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 5 do Tokyo Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 5 do Tokyo Hot Fix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 5 do Tokyo Hot Fix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 6 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 6 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 6 do Tokyo Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 6 do Tokyo Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 6 do Tokyo Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 6 do Tokyo Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 7 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7 Hotfix 1 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 7 Hotfix 1 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7a do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 7a do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7b do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 7b do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 8 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 8 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 8 do Tokyo Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 8 do Tokyo Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 8 do Tokyo Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 8 do Tokyo Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9 do Tokyo Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9 do Tokyo Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9 do Tokyo Hot Fix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9 do Tokyo Hot Fix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9 do Tokyo Hotfix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9 do Tokyo Hotfix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9 do Tokyo Hotfix 4	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 9 do Tokyo Hotfix 4	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 10 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 10 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 10 Hotfix 1 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 10 Hotfix 1 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 10 Hotfix 2 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 10 Hotfix 2 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 10 Hotfix 3 do Tokyo	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 10 Hotfix 3 do Tokyo	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Acesso antecipado	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Acesso antecipado	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 1 Hotfix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 1 Hotfix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 1 Hotfix 2 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 1 Hotfix 2 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 Hot Fix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 Hot Fix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 Hotfix 2 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 Hotfix 2 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 2 Hot Fix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 2 Hot Fix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 2 Hot Fix 4	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 2 Hot Fix 4	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Utah Patch 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Utah Patch 3 Hot Fix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 
Utah Patch 3 Hot Fix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Utah Patch 4	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 
Utah Patch 4	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Patch 4 Hotfix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 
Patch 4 Hotfix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Patch 4 Hotfix 2 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 
Patch 4 Hotfix 2 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Patch 4 Hotfix 3 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 
Patch 4 Hotfix 3 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Utah Patch 4 Hot Fix 4	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 
Utah Patch 4 Hot Fix 4	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Patch 4 Hotfix 5 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV 

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 4 Hotfix 5 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 5	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 5	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 5 Hotfix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 5 Hotfix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 6	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 6	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 6 Hotfix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 6 Hotfix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 6 Hotfix 2 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 6 Hotfix 2 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 7	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 7	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7 Hotfix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 7 Hotfix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 7 Hotfix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 7 Hotfix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7a do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 7a do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 7b	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 7b	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 8	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 8	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 8 Hotfix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 8 Hotfix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 8 Hotfix 2 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 8 Hotfix 2 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 9	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Utah Patch 9	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 9 Hotfix 1 do Utah	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 9 Hotfix 1 do Utah	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Utah Patch 10	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Utah Patch 10	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Acesso antecipado ao Vancouver	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Acesso antecipado ao Vancouver	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Hotfix de acesso antecipado do Vancouver 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Hotfix de acesso antecipado do Vancouver 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Hotfix de acesso antecipado do Vancouver 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Hotfix de acesso antecipado do Vancouver 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch do Vancouver 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch do Vancouver 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 1 do Vancouver Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 1 do Vancouver Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Vancouver Patch 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Vancouver Patch 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Vancouver Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 do Vancouver Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Vancouver Hotfix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 do Vancouver Hotfix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 2 do Vancouver Hotfix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 2 do Vancouver Hotfix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Vancouver	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Vancouver	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Vancouver Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Vancouver Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Vancouver Hotfix 2	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 3 do Vancouver Hotfix 2	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Vancouver Hot Fix 3	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Vancouver Hot Fix 3	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 3 do Vancouver Hotfix 4	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 3 do Vancouver Hotfix 4	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4 do Vancouver	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4 do Vancouver	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 4 do Vancouver Hotfix 1	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 4 do Vancouver Hotfix 1	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 5 do Vancouver	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 5 do Vancouver	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 6 do Vancouver	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV
Patch 6 do Vancouver	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV
Patch 7 do Vancouver	Acesso antecipado ao WashingtonDC		CSV

Tradução automática

Versão atual	Versão de destino	Exibição	Baixar
Patch 7 do Vancouver	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 
Acesso antecipado ao WashingtonDC	Hotfix de acesso antecipado do WashingtonDC 1		CSV 

Patches e hotfixes disponíveis

A família Washington DC inclui patches e hotfixes.

 **Importante:**
Para obter mais informações sobre como atualizar uma instância, consulte [Atualizações do ServiceNow](#).

Para obter mais informações sobre o ciclo de versão, consulte o [Ciclo de versão da ServiceNow](#)  .

 **Nota:**
Esta versão principal da família Now Platform agora está disponível nos ambientes de mercado regulamentado de ServiceNow. Para obter mais informações sobre serviços disponíveis em ambientes isolados, consulte [KB0743854](#)  .

Metas do programa de patch do primeiro trimestre de 2024

As metas estão sujeitas a mudança antes da aplicação de patches. As versões de metas mudam apenas se for absolutamente necessário.

Liberações	Opção de meta do patch	Notas de versão
Vancouver	Patch 4 Hotfix 1b do Vancouver 	Vancouver 
Utah	Patch 9 Hotfix 1b do Utah 	Utah 
Tóquio	Patch 10 Hotfix 2b do Tokyo 	Tokyo 

Versões disponíveis

Para ver as notas de versão do patch e do hotfix de segurança, inicie sessão em [suporte.servicenow.com](#)  (anteriormente HI).

Versão de lançamento	Tipo de versão	Lançamento em	Disponibilidade
Patch 1 de Washington DC Correções de segurança do Patch 1 de Washington DC 	Patch	2024/03/20	Disponível
Washington DC Patch EA Hotfix 1	Hotfix	2024/02/06	Disponível
Washington DC segurança e correções notáveis	Recurso	01/02/2024	Indisponível

Tradução automática

Versão de lançamento	Tipo de versão	Lançamento em	Disponibilidade
Todas as outras Washington DC correções	Disponibilidade antecipada		

- Disponível: qualquer usuário pode atualizar para a versão. As versões "Disponíveis" aparecerão em .
- Disponível por solicitação: [Contato Suporte e atendimento ao cliente](#) para aprovação para atualizar para a versão.
- Indisponível: A versão de lançamento não está disponível.

MetricBase liberações

Para obter as notas de versão MetricBase no local mais recentes, consulte [KB0748185](#) .

Versões de software auxiliar

Para obter informações sobre o Aplicativo do Windows de Password Reset mais recente, sobre o ODBC Driver e todos os outros softwares auxiliares disponíveis para download na ServiceNow Store, consulte as [notas de versão da ServiceNow Store](#) .

Washington DC Patch 1

A versão Washington DC Patch 1 contém correções de problemas importantes.

Washington DC O Patch 1 foi lançado em 20 de março de 2024.

- Data de compilação: 03-09-2024_0815
- Marcador de compilação: glide-Washingtondc-12-20-2023__patch1-02-28-2024

i Importante:

Para obter mais informações sobre como atualizar uma instância, consulte [Atualizações do ServiceNow](#).

Para obter mais informações sobre o ciclo de versão, consulte o [Ciclo de versão da ServiceNow](#) .

i Nota:

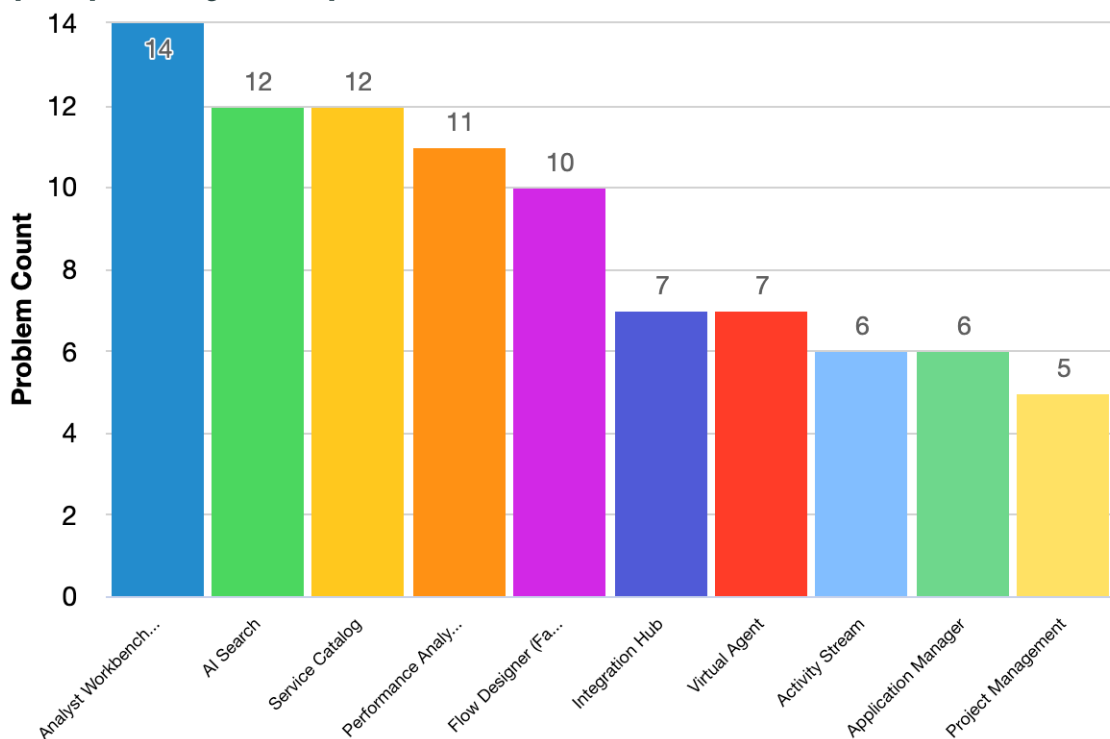
Esta versão principal da família Now Platform agora está disponível nos ambientes de mercado regulamentado de ServiceNow. Para obter mais informações sobre serviços disponíveis em ambientes isolados, consulte [KB0743854](#) .

Para obter uma versão para download e classificável dos problemas corrigidos nesta versão, clique [aqui](#) .

Visão geral

Washington DC O Patch 1 inclui 246 correções de problemas em várias categorias. O gráfico abaixo mostra as 10 principais categorias de problemas incluídas neste patch.

10 principais categorias de problemas



Correções relacionadas à segurança

Washington DC O Patch 1 inclui correções para problemas relacionados à segurança que afetaram determinadas aplicações ServiceNow® e o Now Platform®. Recomendamos que os clientes atualizem para esta versão para obter os recursos mais seguros e atualizados. Para obter mais detalhes sobre problemas de segurança corrigidos no Washington DC Patch 1, consulte [KB1634762](#).

Mudanças no Washington DC Patch 1

Notas de versão Core Now Platform

Acomode usuários do idioma árabe com traduções para o árabe do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base em sua instância. Ative o plug-in I18N: Traduções em árabe (com.snc.i18n.arabic) para obter essas traduções.

Email unsubscribe

Cancelar assinatura com um clique: Cancele a assinatura de notificação por e-mail usando uma abordagem de um clique. Você pode cancelar diretamente a assinatura dos e-mails de notificação do formulário selecionando **Unsubscribe** ao lado do endereço de e-mail. Uma solicitação de cancelamento de assinatura den passa e uma mensagem de e-mail pré-formatada é enviada automaticamente.

Para usuários com vários endereços de e-mail assinados, quando você cancela a assinatura do endereço de e-mail primário, ele cancela automaticamente a assinatura de todos os outros endereços de e-mail. O cancelamento da assinatura por meio de endereços de e-mail secundários não é compatível no momento e a solicitação não será atendida.

New plugins in Washington DC

Fornece traduções em árabe do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base em sua instância.

Plug-ins planejados para descontinuação

Plug-in do DevOps Config [com.snc.devops_config]: Planejado para descontinuação no termo de contrato específico do cliente para a aplicação DevOps Config.

GRC: DevOps Accelerator [com.sn_grc_devops]: Planejado para descontinuação na versão Y.

Correções notáveis

Os problemas a seguir e suas correções são ordenados por possível impacto para os clientes, começando pelas correções mais significativas.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Gerenciador de aplicações PRB1718754 KB1587314	Em Vancouver, um upgrade de plug-in fica travado no novo gerenciador de aplicações, mesmo quando o gerenciador de aplicações clássico exibe a atualização como concluída	O gerenciador de aplicações clássico exibe que o plug-in foi instalado com sucesso, mas a entrada sys_execution_tracker ainda é exibida como em execução. O rastreador de execução não foi atualizado para um estado concluído e o andamento foi deixado para 94% devido a um erro.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Gerenciador de aplicações PRB1728645	A IU das aplicações dependentes está oculta na ServiceNow Store e dificulta o processo de instalação da aplicação em instâncias de produção	Este problema acontece durante a instalação da aplicação somente em instâncias de produção. Se uma aplicação exigir que aplicativos de dependência sejam instalados durante o processo de instalação e esses aplicativos (aplicativos de dependência) não estiverem mapeados para uma instância na ServiceNow Store, a caixa de diálogo de instalação da aplicação solicitará que os usuários comprem o aplicativo na loja antes de prosseguir. Se os usuários clicarem no link fornecido, ele os levará para a ServiceNow Store e eles verão a seguinte mensagem: "Nenhum app encontrado que corresponda aos critérios selecionados".	1. Tente ativar a Central do funcionário em uma instância de produção. 2. Pesquise um app em "Aplicações do sistema". 3. Clique em Instalar. 4. Antes de prosseguir com a instalação, uma caixa de diálogo será exibida. Exibe uma lista de dependências da Central do funcionário. O Employee Center Core é uma de suas dependências. Se isso não estiver instalado em uma instância, verifique se a caixa de diálogo exibe a mensagem: "Precisa ser comprado na Store". 5. Clique no link "Núcleo da Central do funcionário" fornecido na caixa de diálogo. Ele abre a página da Store e exibe a mensagem: "Nenhum aplicativo encontrado que corresponda aos critérios selecionados".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Portal de serviços PRB1719006 KB1587072	Se for definido por meio do script do cliente do catálogo onChange, uma variável HTML somente leitura não ficará visível	O problema ocorre após a atualização no Vancouver.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Editor de sintaxe PRB1725418 KB1588249	As opções de preenchimento automático estão ausentes	O preenchimento automático não está exibindo todas as opções de conclusão esperadas para g_form e outras variáveis.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Monitor de upgrades PRB1717068 KB1585080	Tentar "Resolver Conflitos" para scripts provenientes do Monitor de upgrades não funciona corretamente	TypeError não detectado: "Falha ao executar 'observar' em 'MutationObserver': o parâmetro 1 não é do tipo 'Nó'".	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Todas as outras correções

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Controle de Acesso PRB1718146	Os usuários recebem um "Erro interno do servidor 500" ao representar qualquer usuário que tenha uma função time_limited vazia	Os usuários recebem um erro: "Não é possível invocar "com.glide.sys.security.Role.getName()" porque "curRole" é nulo: java.lang.NullPointerException:..."	
Fluxo de atividades PRB1675128	No fluxo de atividades do espaço, o campo De do e-mail exibe o sys_id	O sys_id aparece no espaço de trabalho no campo De quando um e-mail é anexado a uma interação e é exibido no fluxo de atividades.	1. Abra um incidente em qualquer espaço. 2. Crie e envie um e-mail. 3. Abra a tabela sys_email para encontrar o e-mail que acabou de ser enviado.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			4. Edite o campo de usuário para conter o sys_id do remetente. 5. Edite o estado do e-mail para alterá-lo de "Pronto para envio" para "Enviado". Comportamento esperado: quando exibido no fluxo de atividades do incidente original, o campo De nos detalhes do e-mail deve conter o endereço de e-mail do usuário. Comportamento real: quando exibido no fluxo de atividades do incidente original, o campo De nos detalhes do e-mail contém o sys_id do usuário do campo Usuário em sys_email.
Fluxo de atividades PRB1725845	O texto na seção "Comentários" desaparece ao inserir o texto na seção obrigatória "Anotações de trabalho"	A seção "Comentário" fica vazia. Ao clicar fora, o texto reaparece.	1. Inicie o espaço do Customer Service Management (CSM). 2. Confirme se o formato rich text (RTF) está definido como "desativado". 3. Acesse um registro existente. 4. Texto de entrada na seção "Comentário". 5. Selecione uma opção no campo de formulário Impacto ou Urgência. 6. Insira o texto na seção obrigatória "Anotações de trabalho".
Fluxo de atividades PRB1733812	O texto nas seções "Comentário" e "Anotações de trabalho" é limpo ao redimensionar	Quando o redimensionador é usado para tornar o formulário menor, o texto no compositor desaparece.	1. Faça login em uma instância. 2. Abra um incidente. 3. Insira comentários sem publicar. 4. Alternar para anotações de trabalho. 5. Adicionar dados. 6. Retorne à seção "Comentários". 7. Digite algo. 8. Sem publicar, redimensione o divisor até o fim. A seção "Comentários" está limpa.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Fluxo de atividades PRB1738631	Publicar comentários em texto sem formatação e anotações de trabalho não apaga o texto de composição em um caso e tarefa	O problema está acontecendo com o now-activity-stream versão 25.1.0.	1. Abra um caso ou uma tarefa. 2. Confirme se o "Editor de rich text" está desativado nos campos Compor. 3. Insira algum texto no campo Comentários. 4. Clique em Publicar comentários. Observe que o texto inserido em #3 é publicado no fluxo de atividades, mas permanece na caixa de texto Comentários e não é apagado. 5. Repita as etapas 3 e 4, mas para anotações de trabalho. Observe que o texto nas anotações de trabalho é publicado no fluxo de atividades, mas permanece na caixa de texto de anotações de trabalho e não é apagado.
Fluxo de atividades PRB1740673	agent-workspace-forms-test está falhando porque a predefinição "Registro de composição" não está carregando o componente	Ele retorna "indefinido" em vez de um objeto conforme o esperado.	1. Crie uma experiência do Construtor de IU com o shell da app do espaço como a IU do shell da aplicação. 2. Crie uma página do zero. Não use um modelo. 3. Adicione 2 parâmetros de URL, table e sys_id, com todo o restante definido como valores padrão. 4. Adicione "Escrever fluxo de atividades" à página. 5. Selecione a predefinição "Registro de composição". 6. Encontre um registro de incidente em aberto. 7. Defina os parâmetros de URL, table = incident e sys_id = sys_id do registro de incidente aberto. 8. Salve a página. 9. Clique no menu em "Visualizar". 10. Selecione o caminho "Abrir URL" para exibir a página em uma janela separada.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento esperado: o compositor é carregado na página. Comportamento real: o compositor não está carregado e a página está vazia.
Bate-papo do agente PRB1734352	Os cartões de item de trabalho não são renderizados em uma caixa de entrada, embora haja uma tentativa de renderizar sn-inbox-card	Há um problema intermitente em que os agentes não veem o cartão do item de trabalho renderizado na caixa de entrada do agente, embora o item de trabalho seja atribuído a eles e eles ouçam as notificações de áudio.	1. Faça login como um agente. 2. Navegue até um espaço. 3. Inicie um bate-papo como solicitante. 4. Habilite o registro em log do lado do cliente definindo a propriedade do sistema "com.glide.awa.client_logging.enabled" com as funções "awa_agent" e "awa_manager". Isso é para habilitar o registro em log aprimorado. Comportamento esperado: um agente deve receber um cartão de item de trabalho em sua caixa de entrada com notificações. Comportamento real: os agentes não recebem nada.
Bate-papo do agente PRB1734421	A segunda janela de bate-papo de um agente aparece vazia depois que o agente fecha a primeira janela de bate-papo	O problema ocorre quando a tradução dinâmica não está habilitada na instância, mas o sinalizador "Tradução dinâmica" está marcado como verdadeiro para o registro sys_cs_live_agent_setup. Um erro é exibido.	
Agile Development PRB1733098	Quando os usuários selecionam um backlog épico na página "Planejamento do programa de scrum", o quadro não é carregado com os dados corretos		1. Altere/defina a propriedade do sistema "glide.invalid_query.returns_no_rows" como verdadeira. 2. Navegue até "Quadro do programa de Scrum". 3. Selecione um backlog. Observe que o quadro não é carregado com os dados corretos de acordo com o backlog de épico selecionado.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
AI Search PRB1687420	Há uma classificação de cliques imprecisa registrada quando a segurança de vinculação tardia é aplicada na Pesquisa com IA	Os usuários observaram uma discrepância de 5,6 vezes a classificação de cliques esperada (288 em vez de 51).	1. Faça login em uma instância como administrador. 2. Ative a vinculação tardia para o AI Search. 3. Represente um usuário com algumas restrições de acesso. 4. Abra um portal baseado no Portal de serviços. 5. Na caixa de pesquisa, insira um termo de pesquisa. 6. Insira. 7. Quando os resultados abrirem, use a seta na parte inferior da página para rolar até a última página enquanto conta as páginas roladas. 8. Clique no último item para abri-lo. 9. Alterne de volta para o back-end. 10. Encerre a representação. 11. Abra a tabela "Pesquisar evento" (sys_search_event.list no navegador). 12. Se a coluna "Atualizada" não for adicionada, personalize a lista para adicionar esta coluna. 13. Classifique de Z a A por "Atualizado" para obter os registros mais recentes na parte superior. 14. Observe o registro mais recente do usuário representado (que deve ser de alguns segundos). 15. Consulte o valor de classificação de clique. Comportamento esperado: o valor de classificação de clique deve ser 20, conforme visto na etapa 4. Comportamento real: o valor de classificação de clique é maior do que o esperado.
AI Search PRB1716502	A recuperação de replicação de failover do AI Search (AIS) não deve reprocessar	Somente 1 "nenhum bloco" deve estar pronto como parte da recuperação da replicação, mas todos ficam prontos.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	vários eventos do AIS "sem bloqueio" para as mesmas estatísticas de fonte de dados		
AI Search PRB1718337	O usuário observa o erro "Falha ao processar evento de sinal do tipo: 'SEARCH_PAGINATION_EVENT'"	Há um erro intermitente na tabela syslog na Pesquisa com IA.	1. Faça login em uma instância. 2. Digite "encontrar" como entrada para o AI Search. 3. Verifique o resultado. 4. Clique em Perguntar outra coisa. O problema só acontece ao executar um teste de carga com cerca de 50 usuários.
AI Search PRB1721980	A "Atualização em cascata por consulta" do mapeamento de campo de referência com pontos causa lentidão no processamento de eventos da Pesquisa com IA		1. Adicione o mapeamento dot_walk_field em sys_user.active. 2. Alterne o sinalizador ativo para 100s de sys_users. 3. Verifique a contagem de ais_index_queu_stats processados. Comportamento esperado: a velocidade de processamento não diminui. Comportamento real: a velocidade de processamento diminui para 0 ou 500 de 7 mil eventos de acordo com 5 minutos.
AI Search PRB1724955	Atualizações para ais_genius_result_configuration.request_Processor_script não são aplicadas quando o conjunto de atualizações é confirmado		
AI Search PRB1725734	A navegação "Exibidos recentemente" e "Resultados sugeridos" falha para portais de serviço com		1. Encontre uma tabela que não seja extensível. 2. Adicione a tabela como uma origem indexada.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	tabelas não extensíveis		3. Atualize as configurações do EVAM para navegação no portal no Portal de serviços. 4. Verifique se a navegação "exibidos recentemente" e "resultados sugeridos" do widget de digitação antecipada falha. Comportamento esperado: o usuário é levado para a exibição "Portal" Comportamento real: o usuário é levado para a exibição "Formulário".
AI Search PRB1726721	"Sugestões exibidas recentemente" exibe o campo Descrição , embora o modelo retorne aisearch_teaser_title		1. Escolha uma tabela como Blog [sn_communities_blog] que não tenha um campo de descrição resumida, mas tenha um título de teaser do AI Search (AIS) que tenha como padrão a descrição. 2. Crie uma origem indexada da tabela "Blog" para uma aplicação de portal ESC. 3. Adicione um mapeamento de configuração de campo para o título que aponta para qualquer campo, exceto o campo Descrição da tabela. 4. Clique em Índice. 5. Crie uma origem de pesquisa para a origem indexada criada na etapa 2. 6. Adicione a fonte de pesquisa ao perfil de pesquisa da aplicação. 7. Realize a pesquisa. 8. Clique em um resultado de blog. 9. Verifique os detalhes exibidos em "Sugestões exibidas recentemente". Comportamento esperado: "Sugestões exibidas recentemente" deve exibir o campo que foi adicionado como título do teaser do AIS. Comportamento real: "Sugestões exibidas recentemente" exibe o campo Descrição.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
AI Search PRB1733295	Há um problema ao receber o número total de ocorrências em um objeto de resposta	Deve haver um método exposto no programável para ter o número total de acertos, não apenas o número total de resultados retornados nesse lote/página (que é o que getCount fornece).	
AI Search PRB1733298	Na API Scriptable Search, o recurso "Classificar" não é compatível	Não há como passar o ID de classificação para a API de script pesquisável.	
AI Search PRB1733334	IndexStatisticsReport armazena apenas 10 buckets contagens somente das 10 principais origens indexadas	Os resultados exibem apenas 10 buckets retornados da Pesquisa com IA. Se houver mais de 10 conteúdos de geração de ais_datasource, somente os 10 principais serão relatados.	1. Configure uma instância com o AI Search. 2. Confirme se há mais de 10 registros ais_datasource que indexaram o conteúdo. 3. Execute o trabalho "AIS Collect Ingestion Stats sys_trigger". Somente 10 registros são criados em ais_datasource_stats. Eles correspondem às 10 principais ais_datasources com o conteúdo mais indexado.
AI Search PRB1733513	A tabela ais_datasource_stats deve ter apenas uma entrada de acordo com "Origem indexada"	A tabela ais_datasource_stats tem uma entrada noturna para cada fonte de dados. Isso não está correto. A tabela deve ter apenas um registro por fonte de dados.	1. Configure uma instância com o AI Search. 2. Confirme se há registros ais_datasource que tenham conteúdo indexado. 3. Execute o trabalho "Coletar estatísticas de ingestão sys_trigger" da Pesquisa com IA. Há duas entradas para cada fonte de dados na tabela ais_datasource_stats.
Painel do Workbench do Analista PRB1722052	"Seus conjuntos de filtros" não refletirá as ações de salvamento, edição ou exclusão do conjunto de filtros, a menos que um usuário	O problema foi observado nos conjuntos de filtros do Workbench do analista.	1. Abra o Workbench do analista de qualquer projeto extraído. 2. Aplique filtros, como detalhamentos ou rotas. 3. Clicar Seus conjuntos de filtros > Salvar como novo conjunto de filtros.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	atualize a página de forma forçada		4. Insira um título. 5. Clique no botão Salvar. 6. Clique no link "Seus conjuntos de filtros" para ver o filtro salvo. O filtro salvo não é exibido na lista "Seus conjuntos de filtros", a menos que o usuário atualize a página.
Painel do Workbench do Analista PRB1731783	Um pop-up de "Tarefa programada" é exibido e fecha o pop-up de nó/arco quando o usuário clica em Filtrar na transição	Também há um problema com o pop-up de arco/nó quando o filtro de rotas é aplicado.	1. Abra o Workbench do analista de qualquer projeto extraído. 2. Aplique o filtro para rotas. 3. Quando a tarefa programada for concluída, clique em Exibir resultado. 4. Clique em qualquer arco/nó no gráfico. Comportamento esperado: o pop-up de nó/arco deve ser exibido. Comportamento real: o pop-up de nó/arco não é exibido quando o filtro de rotas é aplicado.
Painel do Workbench do Analista PRB1734473	A mensagem de informações ao lado de "Deseja adicionar um painel de KPI?" está ausente	Deve haver um ícone pop-up: "Adicione seu painel de análise da plataforma à página de resumo e informações do projeto".	1. Abra a configuração assistida. 2. Definir objetivos. O ícone de "informações" ao lado de "Deseja adicionar um painel de KPI?" está ausente.
Painel do Workbench do Analista PRB1734479	Um usuário pode navegar para as próximas páginas mesmo se nem todos os campos obrigatórios estiverem preenchidos	O botão Criar projeto no rodapé é usado para alertar os usuários sobre quais campos estão ausentes. Se um projeto ainda não tiver sido criado, ele estará desativado.	1. Crie um projeto na configuração assistida. 2. Tente navegar pelo seletor até a próxima seção. Comportamento esperado: se os campos obrigatórios em "Definir objetivos" não estiverem preenchidos, o usuário não poderá ir para a próxima tela e os botões que levam o usuário à próxima tela ficarão esmaecidos. Comportamento real: os botões na parte inferior não estão esmaecidos,

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			sugerindo que o usuário pode clicar neles.
Painel do Workbench do Analista PRB1734588	Nos detalhes da configuração assistida, os usuários não podem selecionar a contagem de reatribuições	Os usuários podem selecionar campos de número inteiro e de cadeia de caracteres na configuração de detalhamento em uma plataforma, que não são campos de opção.	
Painel do Workbench do Analista PRB1734594	A configuração assistida tem um tamanho de pop-up e estatísticas incorretos	"Adicionar da tela da biblioteca" tem vários problemas. O tamanho da tela é muito pequeno. O tamanho da coluna "Mensagem" é muito curto e difícil de ler. Os números não batem.	1. Crie um projeto por meio da configuração assistida. 2. Navegue até a guia "Definir oportunidades de melhoria". 3. Clique em Adicionar da biblioteca. 4. Verifique se o pop-up é muito pequeno para exibir a tabela inteira. Além disso, o tamanho da coluna da mensagem é muito pequeno, resultando em várias linhas para um cabeçalho. 5. Adicione descobertas. 6. Tente adicionar as mesmas descobertas outra vez. 7. Verifique se o número total de descobertas não corresponde ao número real.
Painel do Workbench do Analista PRB1734790	Faltam itens de menu "Condição de filtro" abaixo do nome de uma tabela	Há dois problemas em "Especificar escopo da sua análise". O menu "Condições de filtro" para tabelas e função de corte é colocado no cabeçalho do menu. Não há como exibir ou excluir as condições adicionadas.	Problema 1: 1. Crie um projeto em uma configuração de projeto assistida. 2. Navegue até "Escopo de sua análise". Comportamento esperado: a página "Condições de filtros" tem seu item de menu dedicado abaixo do nome da tabela. O nome do menu é "Condições de filtro". Comportamento real: o menu "Condições de filtro" para tabelas e função de corte é colocado no cabeçalho do menu. Problema 2:

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			1. Crie um projeto em uma configuração de projeto assistida. 2. Navegue até "Escopo de sua análise". 3. Clique em uma tabela. 4. Rolar para baixo. 5. Expanda o componente "Processo de corte". 6. Adicione a condição "Início e término". Comportamento esperado: o usuário deve ser capaz de exibir ou excluir as condições de início e término adicionadas. Comportamento real: não há como exibir ou excluir as condições adicionadas.
Painel do Workbench do Analista PRB1734812	As páginas da configuração assistida têm problemas de contorno, sobreposições e erros textuais	Há problemas de aparência nos seguintes elementos: "Definir objetivos", "Definir escopo de sua análise", "Definir escopo de sua análise - Atividade", "Definir escopo de sua análise - Detalhamentos", "Definir oportunidades de melhoria" e "Definir objetivos".	
Painel do Workbench do Analista PRB1734817	Faltam dicas das ferramentas no formulário "Definição de atividade"	As dicas das ferramentas estão ausentes para "Selecionar valores de atividade específicos", "Agrupar atividades", "Atividade de interesse" e "Nó inicial".	Crie um projeto na configuração assistida. Verifique se as dicas das ferramentas estão ausentes.
Painel do Workbench do Analista PRB1734831	Os usuários não conseguem encontrar o painel personalizado porque eles não estão em ordem alfabética		1. Crie um projeto na configuração assistida. 2. Navegue até "Definir objetivos". 3. Marque a caixa "Deseja adicionar um painel de KPI". 4. Selecione o menu. Comportamento esperado: os painéis são classificados em ordem alfabética.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: os painéis não são ordenados em ordem alfabética.
Painel do Workbench do Analista PRB1734997	Na configuração assistida, o botão Opções avançadas está ausente em quatro páginas	Os usuários esperam que, ao clicar em um botão, ele salve as configurações atuais feitas na configuração assistida e abra esse projeto na IU clássica. Com o botão ausente, quando um usuário quiser ir para as opções avançadas, ele deverá concluir toda a configuração antes que a opção apareça no menu.	1. Crie um projeto na configuração assistida. 2. Observe se o botão Opções avançadas está ausente.
Painel do Workbench do Analista PRB1735015	Na configuração assistida, carregar o tipo de origem na página "Definir objetivo" é lento	Há muitos modelos, o que aumenta o tempo de carregamento da origem.	1. Crie um projeto na configuração assistida. 2. Navegue até "Definir objetivos". 3. Clique em Tipo de origem. Comportamento esperado: os valores aparecem imediatamente depois que o usuário clica em Carregar. Comportamento real: leva muito tempo antes que as 4 opções sejam carregadas, porque primeiro ele deve concluir o carregamento dos modelos. Ao carregar modelos, ele exibe uma mensagem de erro incorreta: "Um ou mais valores de propriedade são inválidos".
Painel do Workbench do Analista PRB1735043	O espaço em branco incorreto está fazendo com que a tela não caiba e com dados ausentes	Na tela "Revisar e minerar", há grandes áreas em branco que estão consumindo espaço crítico de visão geral do projeto.	1. Crie um projeto na configuração assistida. 2. Verifique se há detalhes configurados, AD e opção de melhoria importada. Há muito texto desnecessário que obriga o usuário a rolar. Há uma coluna vazia inferindo que algo deu errado ao carregar a página.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Painel do Workbench do Analista PRB1736632	A duração total está ausente nas estatísticas pop-up de arcos	Uma dica de ferramenta de gráfico em arcos normais deve exibir quatro métricas de duração (Total, Média, Média, Desvio padrão), mas atualmente exibe três métricas de duração (Média, Média, Desvio padrão). Total ausente.	1. Crie um projeto (AD = estado ou grupo de atribuição). 2. Navegue até Workbench do analista. 3. Clique em um arco não MDM.
Varredura antivírus PRB1718913	Os usuários recebem um erro ao executar uma regra de negócio após a inserção na tabela "sys_attachment"	Os usuários recebem o seguinte erro ao executar uma regra de negócio após a inserção na tabela "sys_attachment": "Acesso ilegal ao HTTP de saída na Criação de relatório, usar uma regra de negócio assíncrona para executar solicitações de HTTP de saída".	1. Atualize para Washington DC. 2. Crie uma regra de negócios na tabela "sys_attachment" fora do escopo global com os seguintes campos: ◦ Quando executar: após ◦ Inserir: marcado ◦ Condição do filtro: acionar com base em um anexo que está sendo carregado em uma tabela dentro do mesmo escopo que foi selecionado ◦ Script: varstream = new GlideSysAttachment().getContent(current); Um erro pode ser visto no depurador de script.
Mecanismo de instalação da aplicação PRB1716980	As seções de formulário de IU em pacotes de aplicações excluem a exibição padrão em vez de excluir a exibição direcionada	Isso pode afetar sys_ui_sections e sys_ui_form_sections atendidos por FormSectionUpdateLoader e sectionElementUpdateLoader.	
Mecanismo de instalação da aplicação PRB1733557	Faltam store_packages ao adicionar novos nós	Adicionar novos nós deve ativar os pacotes necessários.	
Mecanismo de instalação	O link relacionado "Desinstalar aplicação"		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
da aplicação PRB1736711 KB1634502	não é exibido nos registros sys_store_app		
Gerenciador de aplicações PRB1711975	As aplicações incluídas não são exibidas na página "Detalhes do produto"	As aplicações incluídas não são exibidas na página "Detalhes do produto", mas são exibidas no pop-up de pré-instalação.	
Gerenciador de aplicações PRB1714732	A seleção da aplicação App Engine Studio na nova interface do gerenciador de aplicações resulta em um erro, e o registro da aplicação não é aberto	Uma mensagem de erro é exibida: "Falha na obtenção de detalhes do produto da instância". O registro da aplicação não é carregado.	
Gerenciador de aplicações PRB1736510	Um usuário administrador não pode instalar uma aplicação de estrutura quando atualizações de aplicações somente de aplicações de estrutura são enviadas da loja	No gerenciador de apps, não há nenhuma maneira de permitir que um administrador atualize esses apps.	
Application Portfolio Management PRB1729310	A aplicação "Exportar para PowerPoint para Application Portfolio Management (sn_apm_ppt_export)" está duplicada em dois jars em uma distribuição do Glide	A versão verdadeira da aplicação deve ser configurada somente em um módulo.	

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Aprovações PRB1729612	Há um problema de desempenho ao consultar um sc_req_item quando a solicitação é excluída para um campo Fase	Este é um cenário raro que acontece devido a um problema de dados.	1. Crie um registro sc_req_item. 2. Exclua o registro de solicitação (do script em segundo plano) e o contexto de fluxo de trabalho. 3. Consulte o sc_req_item em uma exibição de lista com o campo Fase exibido. Observe que sc_req_item leva tempo excessivo para carregar e que o renderizador da coluna "Fase" exibe nomes de aprovador que não estão relacionados à solicitação.
Autenticação PRB1742755	O login de logon único (SSO) do Security Assertion Markup Language (SAML) está falhando para MultiSSOV1 durante uma atualização para Washington DC	Um erro é exibido: "Erro: não é possível validar a resposta SAML".	1. Configure uma instância em Utah ou Tokyo. 2. Instale o plug-in MultiSSO. 3. Configure o IdP SAML com MultiSSOV1. 4. Comece a atualizar a instância para Washington DC. 5. Certifique-se de que o JDK também esteja selecionado para atualizar para a versão 17. 6. Assim que a atualização for iniciada, tente fazer login na instância usando o SSO SAML. Comportamento esperado: o usuário deve conseguir fazer login na instância com sucesso. Comportamento real: o usuário é redirecionado para a página / external_logout_complete.do.
Automated Test Framework (ATF) PRB1731473	Os testes de desempenho do Automated Test Framework (ATF) falham inesperadamente se o teste envolver um sinal de porcentagem (%)	Ele gera um erro: "URLDecoder: padrão de escape à direita incompleto (%)".	1. Confirme se há uma instância configurada para o teste de desempenho do ATF, incluindo a habilitação do ATF e a possível instalação do executor na nuvem. 2. Navegar até ATF > Módulo de testes. 3. Clique em Nova. 4. Insira qualquer nome. 5. Clique em Salvar.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			6. Clique em Adicionar etapa de teste. 7. Escolher Formulário > Abrir um Novo Formulário. 8. Clique em Avançar. 9. Defina a tabela como "Incidente". 10. Clique em Enviar. 11. Adicione outra etapa de teste. 12. Escolher Formulário > Definir Valores de campos. 13. Clique em Avançar. 14. Defina a descrição resumida como "É mais de 9000%". 15. Defina o solicitante como "AbrahamLincoln" (não importa). 16. Clique em Enviar. 17. Adicionar outra etapa de teste, escolher Formulário > Enviar um Formulário. 18. Clique em Avançar. 19. Clique em Enviar. 20. Clique em Executar teste de desempenho. 21. Escolha um executor de teste do cliente. 22. Verifique a confirmação. 23. Clique em Executar teste. Comportamento esperado: o teste de desempenho é executado até a conclusão. Comportamento real: o teste de desempenho termina as execuções de aquecimento, mas após a primeira execução sem aquecimento, ele gera um erro.
Case and Knowledge Management para HR Service Delivery	Uma tabela "Data de vigência (sn_fedtables_dynamic_date)" deve ser adicionada ao plug-in "Tabelas federais"		

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
PRB1722282			
Case and Knowledge Management para HR Service Delivery PRB1733688	As análises de causa raiz (RCA) para visibilidade de habilidade, anotações de resolução e geração de base de conhecimento tem um problema		1. Abra qualquer caso no Espaço do agente. 2. Defina o estado como "Encerrar concluído". O modal é aberto com um erro quando o RCA é gerado.
Case and Knowledge Management para HR Service Delivery PRB1735835	Se o caso for aberto na lista relacionada "Interação", os anexos serão copiados para um caso	O comportamento deve ser que os anexos da interação com o caso de RH sejam copiados somente se o caso de RH for criado a partir dessa interação e a propriedade do sistema tiver o nome da tabela deste caso de RH.	1. Faça login em uma instância como administrador/agente. 2. Crie um caso de RH para um usuário. 3. Crie uma interação para o mesmo usuário. 4. Adicione anexos à interação. 5. Casos de acesso abertos para o usuário na lista relacionada "Interação". O caso criado na etapa 2 está na lista. 6. Abra o caso. 7. Acesse a barra lateral de anexos. Comportamento esperado: se o caso for exibido a partir do caso, os anexos não deverão ser copiados. Comportamento real: os anexos da interação são copiados para um caso.
Gestão de mudanças PRB1730997	Os usuários que podem criar um registro relacionado agora podem ler os registros do modelo STTRM associados		1. Instale a aplicação SRM. 2. Crie um usuário, srm.responder, e atribua a ele a função: sn_sow_srm.srm_responder. 3. Represente o usuário srm.responder. 4. Navegue até chg_model_list.do. Comportamento esperado: um registro está visível para o usuário.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: nenhum registro está visível para o usuário.
Cloud Provisioning and Governance PRB1633842 KB1570483	Depois que o Cloud Provisioning and Governance (CPG) para "Descoberta na nuvem de migração de padrões" ainda inicia as ordens da API da nuvem (CAPI), causando um impacto no desempenho	A migração não é aplicável a etapas personalizadas.	1. Migrar CPG para "Padrões". 2. Execute o AWS ou o Azure Cloud Discovery. 3. Verifique sn_cmp_order. Muitas entradas foram criadas.
Cloud Provisioning and Governance PRB1688734	O processamento de eventos de nuvem do Amazon Web Services (AWS) é lento com contas de serviço de 4k e identificadores de instância de produto (PIDs) de 16, 24, 32, 40 e 48	A maioria dos eventos de nuvem é atribuída a apenas alguns IDs de processo, o que torna o processamento lento. Os eventos de nuvem não foram distribuídos igualmente entre os threads ativos ou PIDs.	
Assinatura de código PRB1729370	O processo de verificação de pré-requisito de assinatura de código não ignora assinaturas que foram corrigidas incorretamente durante a compilação	O processo de migração atual vê todos os registros de assinaturas de uma tabela específica. Os registros que podem ser migrados correspondem ao valor de signature_generation_filter em um registro de configuração de assinatura correspondente. Os registros que não podem ser migrados não correspondem ao valor do filtro de geração do registro de configuração de assinatura. O processo de migração cria um trabalho de migração para lidar com todos os registros na tabela identificada. O trabalho de migração é executado, mas nunca foi capaz de	1. Inicie o processo de configuração do Círculo de confiança (COT) na subprodução e na produção. 2. Na instância de produção, quando estiver pronto para ativar a assinatura de código, clique no botão de pré-requisito.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		assinar algum subconjunto dos registros porque o trabalho de migração filtra corretamente os registros para assinar de uma tabela usando o filtro de geração de assinatura. Ao não gerar uma assinatura para esses registros adicionais, a próxima execução do trabalho "Pré-requisito" ou "Ativar assinatura de código" encontrará esses mesmos registros novamente e criará um trabalho de migração para esses registros. Este ciclo sem fim continua.	
Configuration Management Database (CMDB) PRB1725830	Um identificador de instância de produto (PID) deve ser exclusivo quando várias configurações são definidas	Um PID deve ser exclusivo mesmo quando dois nomes de coluna diferentes têm o mesmo valor.	1. Crie uma configuração de PID para "serial_number" com uma prioridade "100" no hardware. 2. Crie uma configuração de PID para "nome" com prioridade "200" no hardware. 3. Para IC de hardware 1, chame generatePID() com serial_number = 'abc'. 4. Para IC de hardware 2, chame generatePID() com name='abc'. Comportamento esperado: ambos os PIDs devem ser diferentes. Comportamento real: ambos os PIDs são iguais e há um erro.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1728603	Problemas de desempenho com CMDBUtil.getRelatedServices quando o usuário tem muitos relacionamentos em cada nível	Atualizar serviços afetados é chamado do formulário de IU change_request do ITSM quando o usuário especifica o item de configuração e pressiona manualmente o botão para invocar essa API. Para um usuário com muitos dados do CMDB, esta API consome memória excessiva, fazendo com que o nó da JVM seja reiniciado.	1. Crie um mapa de relacionamento em que um IC de destino tenha muitos relacionamentos em cada nível (profundidade superficial, mas ampla). 2. Ao atualizar serviços no IC, observe se nos logs do nó que a consulta está sinalizada por ser grande com muitos sys_id na cláusula IN.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Configuration Management Database (CMDB) PRB1729639	Vários confirmadores com o mesmo sys_id causam uma exceção do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) quando a reconciliação está habilitada	A "última atualização" da fonte de dados parece esperar um sys_id exclusivo no lote de confirmadores.	
Configuration Management Database (CMDB) PRB1733568	No Espaço do CMDB, há um problema de permissão de visualização par em várias páginas	Painéis afetados: "Recurso em nuvem versus fora da nuvem", "ICs processados por RE", "Cargas parciais" e "ICs usados na certificação de dados".	1. Inicie uma instância. 2. Represente um administrador do CMDB. 3. Navegar até Espaço do CMDB > Página inicial > Visão geral de IC. Comportamento esperado: todas as visualizações PAR devem estar visíveis. Comportamento real: um erro "Você não tem permissão para acessar esta visualização".
Plataforma principal PRB1729679	As métricas de uso de exportação de log do Hermes estão incorretas devido a limitações de tipo de dados de número inteiro	O licenciamento anterior tem unidades em bytes, enquanto o painel de gestão de assinaturas deseja avaliar em gigabytes.	
Persistência de banco de dados - Gestão de dados PRB1719831	A superfície do banco de dados ou sys_logical_table_stats não exibe o tamanho correto da tabela	Os detalhes da linha para table_name não são iguais a storage_alias na tabela sys_storage_table_alias.	1. Crie uma tabela de teste com mais de 40 caracteres. 2. Verifique se o alias está em sys_storage_table_alias. 3. Adicione alguns registros à tabela de teste. 4. Execute o sys_trigger para o coletor de estatísticas de tabela física. Observe que o valor não é atualizado na tabela sys_logical_table_stats.
Persistência de banco de dados	CloneDBAPI().getExcluído na exclusão com um erro:	Excluído na exclusão de persistência em que ele verifica um destino que	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
de dados - Gestão de dados PRB1733299	"sys_term02.sys_class não existe"	não existe. Isso gera uma declaração de exclusão incorreta.	
Persistência de banco de dados - Gestão de dados PRB1739961	A exclusão da execução de arquivamento faz com que as referências de execução de arquivamento sejam apagadas de sys_archive_log	A opção de regra em cascata de referência padrão limpa os campos de referência quando um registro referenciado é excluído. Este é o comportamento padrão da plataforma.	1. Faça login na instância. 2. Navegue até o formulário "sys_archive_run list". 3. Selecione qualquer registro. 4. Exclua o registro. Todos os registros referenciados no sys_archive_log por este arquivo são atualizados para "NULL". Em outras palavras, a coluna "archive_run" em sys_archive_log é limpa.
Persistência do banco de dados - Escala de dados PRB1695065	Há um aumento na CPU do banco de dados nas compilações de Washington DC	O aumento não é alto, mas perceptível, em torno de 5 a 7%.	1. Implante uma instância de Washington DC com uma réplica. 2. Instale o plug-in "Pools secundários de banco de dados". 3. Configure-o para roteamento dinâmico. 4. Confirme se algumas consultas são roteadas dinamicamente para a réplica. 5. Verifique a tabela sys_db_table_checkpoints. Ele deve ter três colunas: table_name, bucket e last_write_time. 6. Atualize a instância. 7. Verifique a tabela novamente.
Persistência do banco de dados - Escala de dados PRB1717142	As declarações "IN" devem usar um único parâmetro	A complexidade da mudança deve ser reduzida e o limite atual na declaração "IN" deve ser aumentado para alguns usuários de 900 para um valor alto como 100 K.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Persistência do banco de dados - Escala de dados PRB1743080	Se não houver nenhum pool de banco de dados secundário ativo, o TableCheckpoint MissingTablePopul não preencherá os pontos de verificação	O problema causa um roteamento de consulta incorreto durante o intervalo entre a ativação do roteamento dinâmico (por meio da marcação do pool secundário ativo) e o momento em que as mudanças são aplicadas à réplica de leitura até o ponto de tempo anterior. Pode levar de segundos a horas, dependendo do atraso de replicação.	1. Desative todos os pools de banco de dados secundários. 2. Execute o sys_trigger "Ponto de verificação de tabela sem preenchimento". 3. Verifique se o sys_db_table_checkpoint não contém nenhuma linha.
Persistência do banco de dados PRB1709370	As anotações de pós-migração não são exibidas em uma instância		
Persistência do banco de dados PRB1711864	Os aliases de exibição do banco de dados não são compatíveis com palavras restritas no Postgres		1. Abra uma instância com suporte do PostgreSQL. 2. Crie uma exibição de banco de dados. 3. Defina o alias de uma das tabelas de junção como "usuário". 4. Experimente.
Persistência do banco de dados PRB1721860	Habilitar otimizações de DBQuery para Postgres	A otimização Postgen de consultas SQL é efetivamente desativada no Postgres porque a otimização UNION e a coerção de junção LEFT não são totalmente compatíveis com espaços reservados.	
Exibições de banco de dados PRB1730383	Os registros estão ausentes nas exibições do banco de dados com campos de Função	Se os usuários tiverem tabelas criadas a partir de exibições de banco de dados, os registros desaparecerão devido a erros de identificadores/sintaxe inválidos quando o Glide citar os aliases e enviar as consultas ao banco de dados Oracle.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Shell da app do desenvolvedor PRB1736577	De acordo com o WFS, os parâmetros de filtros devem ser compatíveis com as guias integradas		
Discovery PRB1713654	w3wp.exe não deve ser filtrado na tabela running_process_filter	w3wp.exe é um processo de trabalho do Internet Information Services (IIS) que pode abrir conexões de tráfego para vários componentes, como bancos de dados. Remover este processo de cmdb_running_process causa um problema. O tráfego não está lá e os candidatos a serviço de aplicativos não podem conectar o tráfego ao serviço.	1. Crie um serviço com uma conexão do IIS para outro aplicativo. 2. Limpe cmdb_running_process. 3. Aplique o filtro. 4. Execute novamente a descoberta. O processo não está lá por causa do filtro.
Discovery PRB1740315	A execução de credenciais SNMP v1/v2 sem afinidade retorna uma falha		1. Em uma instância de Washington DC, tenha um dispositivo SNMP que funcione com uma credencial SNMP v1/v2 específica. 2. Execute uma verificação de descoberta que usa somente esta credencial. 3. Confirme se não há afinidade com esta credencial. 4. Verifique os resultados de SNMP - Classifique e verifique se a descoberta não está concluída para este dispositivo.
Back-end unificado da Inteligência para documentos PRB1731549	Um usuário conectado com funções "Platform_ml_di" recebe um erro de console ao usar "desenhar a grade"	No console, há o seguinte erro: 'docintel.af7aa5f0690f4a0925bb.min.js?sysparm_substitute=false&x?v=01-13-2024_1800:3 Falha ao atualizar os metadados das imagens: TypeError: não pode ler as propriedades de nulo (lendo "sys_id")'.	1. Crie um caso de uso. 2. Criar campos. 3. Criar uma tabela de grupo 4. Crie uma tarefa com um anexo. 5. Faça login como um usuário com uma função "Platform_ml_di". 6. Depois que a tarefa for processada, abra a exibição "Agente". 7. Desenhe a grade usando o modo "Desenhar".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Back-end unificado da Inteligência para documentos PRB1737274	Um valor normalizado não é salvo no registro de destino		1. Crie um Uc com um tipo de dados diferente. 2. Defina a tabela de destino como "Incidente". 3. Atribua um dos campos de destino da chave como a Descrição da tabela "Incidente". 4. Crie o fluxo de integração. 5. Ative ambos os fluxos. 6. Crie um registro de incidente. 7. Depois que a tarefa for processada, abra-a na exibição "Agente". 8. Atribua os valores. O valor normalizado está visível na exibição "Agente". Comportamento esperado: depois de enviar a tarefa, o valor normalizado deve ser atualizado no campo Descrição do registro do incidente. Comportamento real: não está salvando o valor normalizado de metadados e está usando o valor real.
Criptografia de campo PRB1732006	Os usuários não podem criar configurações de criptografia de borda em instâncias Oracle	Os usuários recebem um erro: "Sua sessão não está passando por um proxy de Edge Encryption da ServiceNow". A edição da configuração está desabilitada.	1. Faça login em uma instância com permissões elevadas. 2. Navegue até "Configuração de criptografia" no menu. 3. Clique em Criar novo.
Notificações por e-mail PRB1726155	Deve haver suporte para o recurso de cancelamento de assinatura com um clique do Gmail	O Gmail agora exige que os remetentes que enviam 5.000 mensagens ou mais por dia para as contas do Gmail sigam um novo protocolo. As mensagens de marketing e as mensagens assinadas devem oferecer suporte ao cancelamento de assinatura com um clique e incluir um link de cancelamento de assinatura claramente visível no corpo da mensagem. O design existente não é compatível	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		com links de cancelamento de assinatura de um clique para e-mail.	
Central do funcionário PRB1733428	Uma definição de script baseada em uma nova definição do portal da Central do funcionário (EC) para a telemetria da Pesquisa com IA deve ser criada		
Central do funcionário PRB1733430	Devem ser criadas definições de script baseadas em novas definições do portal da Central do funcionário (EC) para experiências selecionadas		
Event Management PRB1723329	O alto uso de memória no construtor de árvore de impacto da Gestão de eventos está afetando o nó e fazendo com que o gerenciador de memória elimine threads	Quando o gerenciador de memória detecta que o nó está com pouca memória, ele encerra os processos em execução mais antigos.	
Event Management PRB1730957	O objeto global.SNC não pode ser acessado pela aplicação com escopo de automação de alertas do Espaço de operações de serviços (SOW)	O objeto SNC faz parte do escopo global e não pode ser acessado de uma aplicação com escopo.	1. Crie um script no escopo de automação de alerta do SOW para obter detalhes da regra de evento. 2. Execute o script. Um erro exibe: "Objeto SNC não está definido".

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Event Management PRB1731538	A ACL de regra de evento (em_match_rule) com um filtro de script em "Grupo de atribuição" não funciona	As ACLs com script só podem ser aplicadas a tabelas dentro do escopo da aplicação. Ao aplicar ACLs entre escopos, somente a função pode ser especificada sem condições.	1. Altere o escopo para "Automação de alerta do Espaço de operações de serviços". 2. Crie uma ACL de leitura na tabela em_match_rule. 3. Adicione uma condição ou script em que a condição = assign_group não seja "Nenhum". 4. Clique em Salvar/Atualizar. Comportamento esperado: a ACL deve filtrar registros com base no grupo de atribuição. Comportamento real: a ACL condicional/com script não funciona e nenhum registro é exibido.
Event Management PRB1735920	Uma conexão de teste em conectores de extração fornece um erro indefinido	O MID Server não pode atualizar as instâncias do conector devido à regra de negócios "confirmar que o usuário pertence ao grupo de atribuição".	
Mercado de serviço de campo PRB1733356	Um agente não consegue ver os detalhes da tarefa em um cartão de solicitação do mercado e na tela de solicitação no aplicativo para celular do prestador de serviço	Um agente não consegue ver os detalhes da tarefa no cartão de solicitação do mercado e um solicitante vê apenas uma fase de cada vez no playbook.	
Mercado de serviço de campo PRB1736542	No mercado, a janela de resposta não é fechada automaticamente quando as condições de encerramento "Primeira aceitação/Todas as respostas recebidas" são atendidas	Verificado na plataforma e no playbook.	1. Crie um método de compromisso com a condição de encerramento como "Primeira aceitação". 2. Envie uma tarefa por push para o mercado. 3. Crie uma solicitação de mercado com o método de engajamento recém-criado. 4. Selecionar participantes. 5. Envie a solicitação por push.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Depois que uma resposta aceita é recebida, a janela de resposta não é fechada automaticamente.
Flow Designer (canal familiar) PRB1658718	As tarefas geradas pelo Construtor de catálogo para itens solicitados (RITM) terão campos vazios se o item do catálogo for atualizado após o envio do RITM		
Flow Designer (canal familiar) PRB1730142 KB1588358	As ações baseadas em REST não estão funcionando em um fluxo recém-criado	As ações de spoke do Workday Learning estão funcionando bem ao testar por meio de "Ação", mas quando um novo fluxo é criado adicionando ações baseadas em REST, ele gera um erro depois de clicar no botão Executar teste .	1. Navegar até Todos > Workflow Studio. 2. Crie um fluxo. 3. Adicione ações baseadas em REST disponíveis no spoke do Workday Learning. 4. Execute o fluxo.
Flow Designer (canal familiar) PRB1730306	Atualizar para Washington e EV2 deve usar upgradeAPI para determinar se um upgrade foi concluído	Os fluxos de prioridade alta e baixa informam "Evento inválido".	1. Atualize uma instância para Washington DC. 2. Atualize a prioridade de qualquer fluxo nas configurações de "Execução de fluxo" para Alta/Baixa (P4/P7). 3. Execute o fluxo. 4. Observe os logs do nó. Há um log que começa com "O evento é para evento inválido".
Flow Designer (canal familiar) PRB1732525	Não há como navegar ou rolar para todos os fluxos na nova página "Desativar fluxos"	Este problema só acontece em uma instância parcialmente atualizada.	1. Confirme se há pelo menos mais de 20 fluxos ativos (publicados) no Flow Designer. Caso contrário, crie até 20 fluxos. 2. Navegue até a página "deactivate-flows" na instância. 3. A partir daqui, os usuários devem ver os 20 (ou mais) fluxos ativos a serem desativados. Anteriormente, só aparecia até 13.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Flow Designer (canal familiar) PRB1736161	Modificar a API Criar fluxo para retornar a carga inteira em vez de apenas o sys_id, mesmo para "criar do zero"	Modifique a API Criar fluxo para retornar a carga inteira em vez de apenas o sys_id, mesmo para "criar do zero". No momento, ele está retornando somente o sys_id.	
Flow Designer (canal familiar) PRB1736205	O FlowSkeleton deve buscar o fluxo inteiro e passá-lo para a IU do Flow Designer para Washington	Isso é para uma mudança do Glide.	
Flow Designer (canal familiar) PRB1736753	Registros de GR fantasmas (não confirmados) não podem ser passados para subfluxos		1. Crie um item do catálogo por meio do Construtor de Catálogo. 2. Selecione um modelo. 3. Em "Execução", para "Fluxo selecionado", escolha "Execução de solicitação baseada em etapas". 4. Em "Etapas", crie etapas de aprovação e de tarefa. 5. Revise e envie o item do catálogo para publicá-lo. 6. Envie um item solicitado (RITM) para o item do catálogo. 7. Aprove a primeira aprovação. 8. "Encerrar concluído" a primeira tarefa. 9. Antes de aprovar a segunda aprovação, edite o item do catálogo por meio do Construtor de Catálogo. 10. Modifique os campos Descrição resumida e Grupo de atribuição da segunda tarefa. 11. Salve o item do catálogo. 12. Publique o item do catálogo. 13. No RITM, aprove a segunda aprovação. A segunda tarefa é criada, mas os campos Descrição resumida e Grupo de atribuição estão vazios.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Flow Designer (canal familiar) PRB1737061	Os snapshots de fluxo não podem ser desserializados quando o tamanho total de caracteres excede o limite de desserialização	Um subfluxo é exibido como "carga" na exibição "Operações de fluxo" e o contexto de subfluxo não pode ser aberto.	1. Crie um fluxo grande. 2. Confirme se o fluxo usa subfluxos. 3. Atualize a instância. Observe que um erro de "Comprimento máximo da cadeia de caracteres" foi atingido.
Flow Designer (canal familiar) PRB1737168	O FlowSkeleton deve buscar um fluxo inteiro e passá-lo para a IU do Flow Designer	Isso é para uma mudança do Glide. Este é um createFlow() regular e não flowSkeleton::createFlow().	1. Crie um fluxo. 2. Observe o flow.json retornado na guia "Rede". Comportamento esperado: o valor de flowEngineVersion é "2". Comportamento real: o valor de flowEngineVersion é "0".
Flow Designer (canal familiar) PRB1740657	Quando um novo fluxo/subfluxo é criado no Workflow Studio, o novo fluxo é somente leitura		1. Faça login na instância com um usuário que tenha as funções now.assist.creator e flow_designer. 2. Navegue até Workflow Studio. 3. Crie um fluxo/subfluxo com "Criar com o Now Assist" e "Criar do zero". Observe que o fluxo/subfluxo criado é somente leitura. 4. Faça login novamente na instância com um usuário que não tenha a função now.assist.creator. 5. Navegue até Workflow Studio. 6. Crie um fluxo/subfluxo. Observe que o fluxo/subfluxo criado é somente leitura.
Flow Designer PRB1732705	Falha ao navegar para criar uma ação "Fluxo de dados" a partir de um formulário "Fonte de dados"		1. Navegar até Fontes de dados > Criar nova fonte de dados > Fluxo de Dados. 2. No campo Solicitar ação, clique no link que inicia o Flow Designer. Comportamento esperado: depois de clicar no link Solicitar ação, ele

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			deve iniciar o Flow Designer em uma nova guia, em que um usuário poderá inserir "Fluxo de dados". Comportamento real: está iniciando a página inicial do Flow Designer.
Mecanismo de fluxo PRB1721792	Há um possível problema de falta de memória com "Relatar todas as iterações" da V1	O problema ocorre em Washington DC.	1. Crie um fluxo com "for-each" com um corpo de loop moderadamente complexo. 2. Defina a versão principal da propriedade do mecanismo como "1". 3. Habilite "Relatar todas as iterações" em sys_flow_execution_settings para o fluxo. 4. Teste o fluxo com um número razoavelmente grande de iterações (aproximadamente 1.000). Comportamento esperado: nenhum problema de memória é esperado. Se houver, o número de iterações a serem relatadas deve ser configurável para reduzir o uso de memória. Comportamento real: não há configuração que possa controlar o número de iterações a serem relatadas na V1.
Mecanismo de fluxo PRB1727565	O Playbook não está disponível para um caso de acordo de não divulgação (NDA)	As fases não estão carregando e observe o erro: "Nenhuma fase do playbook está disponível".	
Mecanismo de fluxo PRB1733890	Os usuários não podem compilar ações de script com ArrayIndexOutOfBoundsException	Um erro é gerado: 'Não foi possível recuperar o snapshot para teste: com.snc.process_flow.exception.ProcessException: não foi possível recuperar o snapshot para o teste...'	
Plug-ins da plataforma GRC	Nenhum resultado armazenado para o tipo de cadeia de caracteres		

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
PRB1708730	Métrica" em asmt_category_result		
Plug-ins da plataforma GRC PRB1728648	O designer de avaliação de risco do fornecedor faz muitas chamadas de saída, causando falha no navegador	Há cerca de 60 chamadas de saída por segundo.	
Análise de logs de integridade PRB1739129	A seção "slowlog" deve ser alterada no modelo "Índice do documento"	O salvamento do mapeamento de índice falhará se uma linha não for removida da seção "slowlog".	
Hermes (Família) PRB1719998	O hermes_cluster_configs não tem o registro "excluir" para uma configuração de clone	Inicializações adicionais de clonagem aparecem em hermes_cluster_config devido a um registro de "exclusão" ausente para a configuração do clone.	
Hermes (Família) PRB1725360	Uma atualização de contagem de partições não funciona em tópicos com um prefixo de namespace		1. Crie um tópico conectado a um namespace que não seja o namespace padrão e tenha um valor de prefixo. 2. Tentativa de atualizar a contagem de partições. Ele falha.
Hermes (Família) PRB1726365	Bloquear namespaces que começam com o prefixo .sn_ e bloquear a atualização do prefixo dos namespaces	O prefixo sn_ é o prefixo usado para app_ids. Se um namespace começar com isso, isso causará problemas ao analisar o nome do tópico em várias áreas. Os prefixos de namespace também não devem ser atualizados.	Problema de ID do app: 1. Crie um namespace com o prefixo sn_'whatever_você_want'. 2. Crie tópicos nesse namespace. 3. Observe que o código que analisa um nome de tópico para o app_id fica confuso. Problema de modificação de prefixo: 1. Crie um namespace com o prefixo "teste". 2. Criar tópicos. 3. Altere o prefixo para "test123".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Entre outros problemas, é confuso que os tópicos pertençam ao namespace "test123", mas tenham o prefixo de namespace "test".
HR Service Delivery PRB1726178	A caixa de seleção dos modelos em PDF de RH não funciona na página "Marcar blocos de assinatura"		1. Abra um modelo de documento de RH com uma opção para adicionar uma assinatura. 2. Adicione uma caixa de seleção começando usando o seguinte movimento do cursor: Esquerda > Inoperante > Direita. Comportamento esperado: ele deve adicionar uma caixa de seleção e exibir o campo para adicionar uma assinatura. Comportamento real: não conclui a seleção no documento.
HR Service Delivery PRB1735915	A função "Leitor de caso" não tem uma função de "Usuário de tela"	A função "Leitor de caso" não tem uma função de "Usuário da tela", que seria necessária quando um leitor de caso tentasse acessar o Espaço do agente de RH.	
Identidade PRB1722897	A verificação de um usuário por ID federado quando o ID é nulo resulta em uma consulta grande que retorna centenas de milhares de linhas	O método existsByFederatedId executa uma consulta GlideRecord em relação a sys_user por federated_id. Se for nulo, isso poderá retornar centenas de milhares de registros.	
Instance Data Replication (IDR) PRB1719250	Registros grandes causam uma exceção	A exceção: "databind.JsonMappingException: o comprimento da cadeia de caracteres (20051112) excede o comprimento máximo (20000000)".	1. Crie um conjunto de replicação na tabela kb_knowledge. 2. Crie um registro kb_knowledge maior que 2 MB. 3. Replique o registro. Comportamento esperado: o registro é replicado. Comportamento real: o registro não é replicado e uma exceção é gerada.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Instance Data Replication (IDR) PRB1725366	Há um StackOverflowError inicializando ScopedReplicationEntryInspector (IDRReplicationEntryInspector)	O nó está em um estado de impasse.	
Hub de integração PRB1715757	IntegrationStatsCollector afeta a memória do heap	Limpeza de heap estava aguardando 60 MB.	
Hub de integração PRB1717282	Uma etapa de Java Database Connectivity (JDBC) gera um erro para o Oracle Database (DB)	Um erro exibe: "Não foi possível conectar ao banco de dados especificado".	1. Adicione uma etapa JDBC em uma ação. 2. Forneça os detalhes apropriados para o banco de dados Oracle. 3. Clique no botão da etapa Testar JDBC.
Hub de integração PRB1726906	A importação de uma etapa openAPI falha quando uma especificação não contém um objeto SecurityScheme	Os usuários recebem um erro: "Erro ao buscar origens de OpenAPI: não é possível invocar "java.util.Map.get (Object) porque "securityScheme é nulo". Verifique os logs em busca de rastreamento de erros ou habilite a propriedade glide.rest.debug para verificar o processamento da solicitação REST.	1. Crie um spoke no Workflow Studio. 2. Selecione a opção "Especificação OpenAPI" para criar um spoke. 3. Clique no botão Importar novo para importar uma especificação. 4. Forneça uma especificação que não contenha um objeto securityScheme. 5. Clique no botão Importar. Comportamento esperado: a especificação deve ser importada com sucesso. Comportamento real: a especificação não é importada.
Hub de integração PRB1728853	Existe uma função de ACL inválida nas atualizações do Flow Designer	Existe um registro XML de função de ACL no Flow Designer, que pode interromper a exclusão de rotas da aplicação.	
Hub de integração PRB1728993	No mecanismo V2 e MID, uma ação de DataStream que é executada com	O problema só é observado quando a ação é executada no Mecanismo V2. No mecanismo V1, não há problema.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	FlowAPI gera um JsonMappingException		
Hub de integração PRB1728996	No mecanismo V2 no MID, um fluxo chama uma ação de fluxo de dados que usa uma API de fluxo rápido, que gera um erro	Há um erro nos logs. O problema está somente no Mecanismo V2. O mecanismo V1 funciona bem. A API de fluxo não rápido também funciona bem.	
Hub de integração PRB1740218	IntegrationHubStats não pode ser desabilitado	Não há propriedade para desativar IntegrationHubStatsCollector. A propriedade "mínimo/máximo de hosts" não pode ser definida como inferior a 10. A janela mínima não pode ser definida como menor que um. Deve haver uma propriedade para desativar este recurso completamente.	
Filtros interativos PRB1723515	Os filtros dos componentes personalizados "Origem do filtro" e "Destinos" não foram traduzidos	Os rótulos nos componentes não têm prefixos de tradução. Além disso, eles não são traduzidos quando estão em outro idioma.	
KMF (Key Management Framework) PRB1697682	Quando o sys_kmf_certificate é grande, as solicitações de signCertificate começam a criar mutexes longos	Quando 200.000 registros em sys_kmf_certificate e cerca de 28 threads estão tentando fazer uma solicitação de assinatura de certificado (CSR), os mutexes são retidos por uma média de 9 segundos.	
KMF (Key Management Framework) PRB1733537	Os trabalhos de mensagem de cluster da Estrutura de gestão de chaves (KMF) são fixados em nós inativos	Quando os nós são encerrados, os usuários ainda veem os trabalhos de mensagem do cluster KMF atribuídos a eles com um estado "pronto".	
KMF (Key Management Framework) PRB1734297	Os trabalhos de "mensagem de cluster" do Key Management Framework são	Além disso, os trabalhos primários são gerados para ALL_NODES.	1. Defina o valor de tempo limite como um valor irreal. 2. Interrompa os programadores no cluster.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	fixados em nós inativos		3. Acione a lógica de solicitação. 4. No sys_trigger, altere fcSenderId para um system_id inválido. 5. Inicie os programadores no cluster. 6. Observe que outros nós estão ignorando a solicitação. Os usuários podem observar o seguinte log no nó do solicitante: '[InstanceKeyCacheRequestHandler] Ignorando solicitação do nó<system_id> : nó off-line ou chave pública indisponível.'
KMF (Key Management Framework) PRB1734388 KB1628704	Os usuários não conseguem descriptografar erros de script protegidos em logs	Após um upgrade do Washington, os usuários observaram um grande número de erros de descriptografia do Key Management Framework (KMF) nos logs do sistema.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Knowledge Management PRB1731351	Há um problema de desempenho com a API de conhecimento com 100 artigos por lote	Ao aumentar os valores de deslocamento, os tempos de transação estão aumentando.	1. Crie 50.000 artigos de conhecimento com estas configurações: - var i = 0; enquanto(i<50000) { var gr = new GlideRecord('kb_knowledge') - gr.short_description = "Teste"+i - gr.kb_knowledge_base = 'dfc19531bf2021003f07e2c1ac0739ab' - gr.workflow_state = 'publicado' - gr.setWorkflow(falso) - gr.insert(); i + +; }. 2. Instale os plug-ins do Bloco de conhecimento. 3. Instale o plug-in da aplicação com escopo KM REST API. 4. Navegar até API > sn_km_api > Conhecimento > artigos? limit=1000&deslocamento=0acerto. 5. Aumente os deslocamentos.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Observe que as transações demoram inesperadamente, mesmo sem alterar o limite.
Knowledge Management PRB1732162	Há uma mensagem de "Erro de análise de arquivo" ao importar arquivos de documentos com tabelas	Para instâncias implantadas em servidores em países que usam vírgulas (,) como separador de ponto decimal, um problema de back-end impede a importação de documentos que contêm tabelas. Uma mensagem de "Erro de análise de arquivo" será exibida ao lado dos arquivos.	1. Execute "Depurar a plataforma". 2. Coloque um ponto de interrupção dentro da função. 3. Importe um documento com uma tabela. 4. Quando o ponto de interrupção for acionado, execute "Locale.setDefault(Locale.FRANCE)". 5. Continue o ponto de interrupção.
Mecanismo de direito de licenciamento PRB1733927	Registros RCA duplicados para EntitlementAppFamilyPool causam erro no trabalho do "Mecanismo de licenciamento"	Os usuários recebem um erro relacionado a <code>FamilyPoolNotInstallableFamilies</code> .	1. Crie uma instância de usuário com o Vancouver. 2. Instale as versões 2.0.8 SM e LE. 3. Conecte a instância à instância central. 4. Baixe a carga de EE. 5. Atualize a instância para a versão Washington DC, que tem as versões true-up 2.2.7 (LE) e 2.2.8 (SM). 6. Execute o trabalho "Mecanismo de licenciamento". 7. Verifique os logs de erro na instância.
Administração de Lista PRB1732486	Um componente do novo modal de lista" aparece na caixa de ferramentas do Construtor de IU (UIB)	Ao pesquisar "lista" na caixa de ferramentas UIB, é exibido um componente para o novo modal de lista que não deveria ser exibido.	
Administração de Lista PRB1737130	O agrupamento para a coluna "Marcadores" não está funcionando na tabela sc_req_item	O problema está ocorrendo na versão Washington. Utah e Vancouver não foram afetados.	1. Navegue até uma instância de Washington. 2. Navegue até os itens solicitados (/sc_req_item_list.do). 3. Adicione a coluna "Marcadores", se necessário. 4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna. 5. Agrupar por marcadores.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			A tabela está quebrada e as ações de IU não podem ser clicadas.
Gestão de incidentes graves PRB1728923	Abrir acesso entre escopos para a tabela "Regra do gatilho de incidente grave" para o caso de uso AdminEx	Atualmente, a "Regra do gatilho de incidente grave" está bloqueada para acesso entre escopos. O mesmo deve ser aberto para casos de uso de AdminEx em que as operações CRUD são realizadas em um escopo diferente.	
Inteligência para métricas (família) PRB1728798	Na configuração da exibição "Métricas", os usuários não podem escolher o tipo de IC	Ao criar um registro de configuração de exibição "Métricas", depois de escolher qualquer origem, não é possível selecionar o tipo de IC.	1. Ter uma série na tabela "m2ci". 2. Navegue até o item de menu "configuração de exibição de métricas". 3. Clique em Nova. 4. Os usuários não podem selecionar um tipo de IC no menu "Tipo de IC".
Reconciliação da Microsoft PRB1734544	O reconhecimento da Microsoft falha com erros StackOverflowError e IllegalStateException para um cluster	O Recon falha com vários erros.	
MID Server PRB1717409	O Discovery com a integração do Cyberark não funciona quando o ID e a senha da chave de acesso da Amazon Web Services (AWS) giram	A integração com o Cyberark usada durante a descoberta ou o provisionamento do AWS para de funcionar quando o Cyberark gira o ID da chave de acesso e a senha do AWS relacionados ao nome de usuário do AWS Identity and Access Management (IAM).	
MID Server PRB1729795	Um script expira quando mais de 30 arquivos estão presentes na tabela "Atualização do cliente"	Um script expira quando mais de 30 arquivos estão presentes na tabela "Atualização do cliente" com "Substituir na atualização" definido como falso e o tipo definido como "Arquivo de script do MID Server".	

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Experiência móvel para Gestão de serviços de campo PRB1730587	O valor da quantidade de um rótulo na tela do cartão "Selecionar peça a ser usada" não está visível	A quantidade não está visível para ativos que estão disponíveis para uso.	1. Faça login como usuário. 2. Navegar até Meus Trabalhos > Minhas Tarefas > Abrir qualquer tarefa "Trabalho em andamento" > Guia "Peças" > Botão Ação do rodapé > Usar peça. Comportamento esperado: os cartões são exibidos com cada cartão exibindo a quantidade do rótulo e o valor inteiro (número). Comportamento real: os cartões são exibidos, com cada cartão exibindo a quantidade do rótulo, mas o valor inteiro (número) não está visível.
Navegação unificada do Next Experience PRB1733249	Criar um grupo personalizado no modal de edição "Favorito" cria dois grupos personalizados	Isso aconteceu devido a duas ações em vez de uma ser expedida quando um item é clicado.	1. Abra o modal de edição "Favorito". 2. Clique em Criar grupo personalizado. Comportamento esperado: um grupo personalizado é criado. Comportamento real: dois grupos personalizados são criados.
Preferências de notificação PRB1740799	Os usuários não podem atualizar as preferências de notificação do "Atendimento ao cliente"	O número de chamadas de rede aumenta exponencialmente quando mais notificações estão presentes em uma categoria, causando problemas.	1. Na exibição "Avançado" no Now Support, selecione Preferências de notificação no menu de perfil. 2. Selecione Notificação do Atendimento ao cliente na lista de notificações. 3. Selecione (CSM) Prioridade de caso configurável na lista. 4. Selecione Editar. A tela está vazia e retorna com um erro.
Editor de código do Now PRB1634262	Botões esmaecidos na seção "Executar este script" não têm "esmaecido" como um valor determinado programaticamente	Na tela "Trabalho programado de política", os botões na seção "Executar este script" não têm um valor determinado programaticamente. Os botões ficam esmaecidos, mas não são lidos para o	1. Habilite um leitor de tela. 2. Navegue até uma instância. 3. Navegar até Todos > Trabalhos programados. 4. Selecione um registro.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		usuário do leitor de tela como esmaecidos, o que pode ser confuso para um usuário.	5. Navegue até a seção "Executar este script" com o teclado. 6. Observe que o estado esmaecido dos botões não é anunciado como esmaecido pelo leitor de tela. Comportamento esperado: para todos os componentes da interface do usuário, o nome, a função e o valor (estado) devem ser determinados programaticamente. O leitor de tela deve anunciar o estado esmaecido apropriado dos botões. Comportamento real: na tela "Trabalho programado de política", os botões na seção "Executar este script" não têm um valor determinado programaticamente. Os botões ficam esmaecidos, mas não são lidos para o usuário do leitor de tela como esmaecidos, o que pode ser confuso para um usuário.
Biblioteca de componentes do Now Experience PRB1737539	Há um redirecionamento de página quando a URL é incorporado a um componente iFrame	A área restrita desativada incluía "allow-top-navigation", o que não deveria.	1. Adicione o iFrame a uma página do Construtor de IU. 2. Configure com um caminho relativo raiz para outra página na instância. 3. Selecione Desabilitar booliano da área restrita. A página redireciona para uma página configurada.
Programação de plantão PRB1721109	As mensagens de informação não estão disponíveis para consumo em aplicações da Store	As mensagens de informação são exibidas nos formulários "Classic" após a aprovação da folga.	
Programação de plantão PRB1724264	Quando um usuário com a função "leitura de incidente" aceita um incidente de uma chamada de voz na escalação, ele não é aceito	Depois de aceitar o incidente, a mensagem deve ser: "Você foi atribuído ao atribuído". Em vez disso, ele informa a mensagem: "Atribuição malsucedida, (usuário) não tem acesso de leitura" e não atribui o incidente ao usuário.	1. Faça login como administrador. 2. Navegue até a tabela cmn_rota. 3. Atualize qualquer turno para "personalizado". 4. Crie as etapas de escalação com o usuário com a função de "leitura de incidente" e um número de telefone.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			5. Crie uma regra do gatilho para acionar a escalação neste grupo quando um incidente for criado. 6. Crie um incidente de forma que ele acione a regra do gatilho. 7. Depois que a chamada for recebida, aceite o incidente.
Programação de plantão PRB1728370	A página "Criar/editar programação de plantão" (assistente) não está sendo renderizada corretamente	A página "Criar/editar programação de plantão" (assistente) não é renderizada corretamente enquanto com.snc.on_call_rotation.log.level está definido como depurar.	
Programação de plantão PRB1732082	Os usuários não podem excluir um conjunto de "Escalação padrão"		1. Faça login como administrador. 2. Navegue até cmn_rota.LIST. 3. Selecione o turno do hardware (Apac). 4. Clique em Substituir escalação. 5. Selecione Sim. 6. Clique em Editar escalação. 7. Verifique se o conjunto de escalação padrão foi criado por "Padrão do sistema". 8. Clique no ícone "+" para criar outro conjunto padrão. 9. Forneça todos os campos obrigatórios. 10. Torne "Padrão, Ativo" verdadeiro. 11. Clique em Salvar. 12. Tente excluir o conjunto padrão criado pelo sistema. Comportamento esperado: o conjunto "Escalação padrão" deve ser excluído, que está inativo. Comportamento real: o conjunto padrão não é excluído.
Performance Analytics PRB1724419	A paginação é lenta para novos painéis no Espaço de análise da plataforma	Demora cerca de 12 segundos.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Performance Analytics PRB1727060	Deve haver registro em log aprimorado para problemas de API	A API não imprime rastreamentos de pilha na tabela syslog, dificultando a solução de problemas do painel.	
Performance Analytics PRB1727663	Os painéis migrados ainda serão exibidos nas páginas do Next Experience após o rollback da migração		1. Execute a migração completa em uma instância. 2. Ative as páginas do Next Experience após a conclusão da migração. 3. Navegue até <code>sys_properties.list</code>. 4. Crie <code>glide.par.coreui.migration.bulk_rollback_enabled</code>. 5. Torne o valor da etapa 4 verdadeiro. 6. Navegue até o centro de migração. 7. Clique no botão Desativar para reverter a migração. Comportamento esperado: os painéis e relatórios migrados não deverão estar disponíveis nas páginas do Next Experience se a migração for revertida. Comportamento real: depois que a migração é revertida, os painéis e relatórios migrados ainda estão disponíveis nas páginas do Next Experience.
Performance Analytics PRB1729902	Há problemas com instâncias parcialmente atualizadas		1. Atribua ao pacote do App Engine Studio a versão 25.0.x e instale. 2. Instale o pacote AES de plug-ins. 3. Verifique se o plug-in Workspace UI Template está instalado. 4. Crie um usuário adicionado ao grupo "App Engine Studio". 5. Faça login com o usuário do AES. 6. Navegar até App Engine Studio > Criar uma aplicação > Adicionar uma experiência de espaço. 7. Depois que o espaço for criado, clique em Visualizar. 8. Clique em Página inicial.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			O usuário não pode ver o painel. O painel não está carregado. 9. Clique em Centro de análise. O usuário não pode criar/ver o painel do Centro de análise. 10. Clique em Centro de análise. ○ O usuário não pode criar visualizações de dados no Centro de análise. ○ Quando o usuário clica na página inicial, uma mensagem é exibida: "Você não tem permissão para ver o painel".
Performance Analytics PRB1731319	Há um erro após a migração dos widgets de PA de série temporal que têm indicadores de widget adicionados	Após a migração, muitos painéis têm widgets de PA de série temporal que estão gerando erros após a migração. Esses widgets são configurados com indicadores de widget extras.	
Performance Analytics PRB1731786	Em "Filas de trabalho de teste do ProdSec", uma opção em tempo real de pontuação única não é migrada	O tempo real deve ser habilitado após a migração para pontuações únicas. Ele está habilitado para widgets de painel clássico.	1. Faça login em uma instância. 2. Navegue até o painel "Filas de trabalho de teste do ProdSec" após a migração.
Performance Analytics PRB1735051	O carregamento de dados de filtro deve ser otimizado	Para filtros, a tabela inteira é extraída porque não há filtro.	
Performance Analytics PRB1738288	Filtros não são compatíveis na IU do Centro de Migração não são exibidos		1. Migração em massa de um painel com um filtro em cascata em Washington DC. 2. Verifique se não há nenhuma seção de filtro na área compatível da IU do Migration Center. 3. Abra a tabela par_coreui_migration_bridge_dashboard. 4. Execute um filtro no campo Modo de compatibilidade para procurar "filtro".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Performance Analytics PRB1739397	A limitação de detalhamento não é respeitada para o trabalho "Correlação", resultando em alto consumo de memória	O trabalho "PA CalculateCorrelation" causa problemas de memória e o nó é reiniciado.	
Performance Analytics PRB1740187	Os usuários não podem digitar espaços no campo de entrada dos filtros de digitação antecipada	Relacionado à versão da Store "SR - PA - Pacote de experiência do Platform Analytics - v4.0.1".	1. Abra um painel do Platform Analytics. 2. Adicione um tipo de filtro de digitação antecipada.
Predictive Intelligence PRB1629897	O usuário não pode treinar definições de solução de classificação que tenham uma condição de filtro para palavras-chave	Se o usuário tentar treinar uma definição de solução de classificação que tenha uma condição de filtro para palavras-chave, a solução não será treinada com o erro: "SE0060: falha no treinamento de solução". Peça ao Suporte para usar a chave de log XXXXXX para investigar os logs do instrutor.	1. Crie uma definição de solução de classificação. 2. Adicione uma condição de filtro para palavras-chave. 3. Confirme se há pelo menos 10 mil registros para a palavra-chave escolhida. 4. Envie e treine a solução. Observe o erro: 'SE0060: Treinamento de solução com falha. Peça ao Suporte para usar a chave de log XXXXXX para investigar os logs do instrutor.
Predictive Intelligence PRB1722730	sn_ml.SimilaritySolution gera um erro quando a tabela está na exibição "Banco de dados"	O problema (solutionDef) Vancouver e Washington.	
Gestão de problemas PRB1739275	A versão não SNC de ProblemUtilsClient está ausente	O Problem Management no Espaço de operações de serviços (SOW) está usando um código de inclusão de script que não pode ser acessado de outros aplicativos com escopo, já que é somente a versão SNC.	
Gestão de problemas	Há um problema de localização para rótulos de problemas no Espaço de	O SOW tem campos especificados dependendo do código de resolução do problema, que está incorreto. Por exemplo:	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
PRB1740981	Operações de serviços (SOW)	CANCELED_DATE, MARKED_DUPLICATE_DATE, COMPLETED_DATE, RISK_ACCEPTED_DATE. Respectivamente, deve ser "Cancelado", "Marcado como duplicado", "Concluído" e "Risco aceito".	
Designer de automação de processos (canal familiar)	O Designer de automação de processos não pode selecionar o gatilho para usuários com a função "pd_admin"	Um usuário com a função pd_admin não pode selecionar um tipo de gatilho. Ele diz "nenhum resultado encontrado". Se a função de administrador for atribuída ao usuário, ele poderá selecionar opções de gatilho.	
PRB1728558			
Configuração do projeto guiado de mineração de processos	Na configuração assistida, o "Nome da atividade" deve ser renomeado para "Nome de exibição" em um formulário de atividade		1. Abra a configuração do projeto com qualquer projeto novo ou existente. 2. Abra um formulário de atividade. O campo Nome da atividade deve ser renomeado para "Nome de exibição".
PRB1729024			
Espaço de mineração de processos	Um sn_process_optimization_analyst não pode criar restrições de descoberta de projeto	Os usuários devem ser capazes de criar uma restrição, mas não podem.	1. Crie um usuário com a função sn_process_optimization_analyst. 2. Crie um projeto de mineração de processos: ○ tabela = Incidente ○ AD = Estado 3. Crie uma descoberta de projeto. ○ Condição de início = Início do processo ○ Eventualmente seguido por ○ Condição de término = término do processo 4. Navegue até "Restrição". Comportamento esperado: os usuários devem ser capazes de criar uma restrição
PRB1731905			

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: os usuários não podem criar uma restrição.
Espaço de mineração de processos PRB1732774	Os filtros de transição são substituídos, mas não empilhados		1. Abra o workbench de um projeto extraído. 2. Aplicar uma transição A > B. 3. Clique em Exibir resultado. 4. Aplicar uma transição no resultado C > D. Comportamento esperado: deve se aplicar a ambos A > B e C > D. Comportamento real: limpa A > B e só se aplica C > D
Procurement Integration Framework PRB1725573	glide_fix_script_for_link_updates_nov. fix script/plug-in sn_spend_uib estão demorando muito durante uma atualização	Demora cerca de 19 minutos.	
Gestão de projetos PRB1725538	O plug-in com.snc.sdlc.scrum está demorando muito durante a atualização de Vancouver para Washington DC	Está demorando cerca de 22 minutos.	
Gestão de projetos PRB1727829	Ao criar uma linha de despesa em um plano de custo gerado automaticamente, ela lista o tipo de custo como "capex/opex de mão de obra" em vez de "outro capex/opex"		1. Crie um projeto/épico. 2. Gere um custo de mão de obra para ele. 3. Adicione uma linha de despesa sem um plano de custo. 4. Exiba o plano de custo gerado automaticamente. Comportamento real: o tipo de custo é "capex/opex de mão de obra". Comportamento esperado: o tipo de custo é "outro capex/opex".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Gestão de projetos PRB1731206	Em Washington DC, as personas de Environmental, Social, and Governance (ESG) têm acesso de leitura a programas e projetos		1. Abra uma instância. 2. Abra um espaço de ESG como uma persona de ESG (contém sn_esg.program_manager ou sn_esg.reader). 3. Clique na página inicial de ESG. 4. Clique em Exibir todos os programas. 5. Clique em Exibir todos os projetos.
Gestão de projetos PRB1733432	A paridade dos client scripts deve ser alterada	Os scripts são "Ocultar lista relacionada no tipo de execução", "Ocultar opção de atributo", "Ocultar/mostrar seções da fase ágil".	
Gestão de projetos PRB1733648	Há uma falta de paridade nos scripts do cliente nas páginas de detalhes das guias "Plano de benefícios", "Plano de custo" e "Linhas de despesa"		1. Faça login na aplicação. 2. Navegar até Projetos > Espaço do projeto. 3. Selecione a linha de despesa. 4. Clique em Nova. Comportamento esperado: todos os client scripts devem ter paridade no espaço do projeto. Comportamento real: nem todos os client scripts funcionam nas guias "Plano de custo", "Plano de benefícios" e "Linha de despesa".
Project Portfolio Management PRB1591115	Carregar um subprojeto em um formulário de projeto está levando mais de 2 minutos		1. Carregar um projeto em qualquer instância com 10 subprojetos que faça com que cerca de 14 mil tarefas no projeto geral sejam carregadas. A hierarquia de projetos deve ter cerca de seis níveis de tarefas secundárias. 2. Abra o formulário de subprojeto na exibição "Lista de plataformas". Observe que leva cerca de 2 minutos para carregar o formulário de projeto para o subprojeto (defeito). com.snc.planned_task.core.loader.PlannedTaskStructureLoader é executado 5 vezes durante o

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			carregamento do subprojeto e consome cerca de mais de 30 segundos sempre que é invocado.
API de instalação por push PRB1732012	Os usuários não podem receber alertas por push para todos os dispositivos de push em Utah	Quando uma notificação é enviada para vários usuários, somente um usuário está recebendo a notificação.	1. Faça login em uma instância de qualquer app do agente. 2. Crie uma notificação. 3. Adicione várias mensagens por push. 4. Habilite a notificação para o dispositivo de envio por push. 5. Acione a notificação. Comportamento esperado: a notificação é recebida em todos os dispositivos móveis. Comportamento real: nenhuma notificação é recebida nos dispositivos.
Troca de recursos PRB1735826	Há um problema com as condições de disputa generateAutoKeyExchangeRequests e startKeyExchangeClone.	O trabalho programado diariamente (generateAutoKeyExchangeRequests) do script de pós-limpeza (startKeyExchangeClone) falha. Se isso ocorrer, generateAutoKeyExchangeRequests apagará e substituirá todas as mensagens de solicitação de modelo clonadas, que serão consumidas (erroneamente) por startKeyExchangeClone. Isso faz com que a troca de chave automatizada falhe. A mensagem de solicitação exibe "Erro na instância".	1. Prepare duas instâncias íntegras da Estrutura de gestão de chaves (KMF). 2. Navegue até uma das instâncias. 3. Navegue até a tabela "Troca de recursos". 4. Navegue até sn_kmf_resource_exchange_request. 5. Remova o filtro. 6. Deve haver um conjunto de mensagens de solicitação de modelo (Solicitação pendente). Caso contrário, navegue até o plano de fundo e execute generateAutoKeyExchangeRequests para gerar as mensagens de solicitação do modelo. 7. Copie todas as mensagens de solicitação em um arquivo XML. 8. Navegue até a outra instância. 9. Navegue até a tabela "Troca de recursos". 10. Navegue até sn_kmf_resource_exchange_request.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			11. Remova o filtro. 12. Exclua todos os registros nesta tabela. 13. Importe o arquivo XML criado a partir da instância de origem. Este estado simula qual deve estar em uma instância de destino clonada quando startKeyExchangeClone é executado. 14. Execute generateAutoKeyExchangeRequests. 15. Examine a tabela "Troca de recursos" e verifique se as mensagens do modelo importado da origem foram embora. 16. Execute startKeyExchangeClone. 17. Examine novamente a tabela "Troca de recursos". As mensagens foram processadas com Status = "Error on Local Instance".
Trabalhos programados PRB1723650	Os trabalhos programados estão travados em um estado em execução devido a problemas de conexão ou reinicializações de nó e devem ser redefinidos	Os trabalhos estão travados e nunca são executados até a intervenção manual. Esses trabalhos programados de longa execução que são órfãos devem ser removidos ou redefinidos.	
Trabalhos programados PRB1729518 KB1586064	A regra de negócios Restringir não administrador no campo Executar como" em uma mensagem de erro sys_auto não está visível para o usuário	O usuário recebe um erro genérico de "atualização inválida" da regra de negócios. Um erro apropriado é gravado nos logs de erro que também podem ser enviados ao usuário como uma mensagem informativa.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Trabalhos programados PRB1730001	Trabalhos de inicialização criados não são processados pelo programador v3	O programador v2 ignora sys_trigger.state e Claim_by ao processar trabalhos de inicialização. Mesmo se o registro sys_trigger de um trabalho de inicialização estiver corrompido (state=RUNNING,claimed_by=nodeX), o trabalho será executado. No final da execução, state e Claim_by são redefinidos como READY e null, respectivamente. No entanto, o programador v3 não ignora state e Claim_by por causa da atualização otimista para adquirir o trabalho.	1. Crie um trabalho de inicialização em sys_trigger em um estado "corrompido": ◦ state=RUNNING (1) ◦ reivindicado_by para um nó diferente ◦ system_id para o nó em que o usuário está testando 2. Confirme se o programador é v3 (propriedade do sistema glide.central_scheduler.enable = verdadeiro). 3. Reinicie o nó. O trabalho de inicialização não foi executado. 4. Confirme se o programador é v2 (propriedade do sistema glide.central_scheduler.enable = falso). 5. Reinicie o nó. O trabalho de inicialização foi executado, sys_trigger.state=READY (0) e claim_by = NULL.
Trabalhos programados PRB1733533	O atribuidor do programador deve ignorar trabalhos fixados em nós inativos ou off-line	Isso melhora o tempo de desempenho.	
Trabalhos programados PRB1737477	Os trabalhos primários de execução única não são limpos automaticamente	O trabalho primário é "Mensagem do Cluster KMF".	1. Crie um sys_trigger com: ◦ tipo de gatilho = Executar uma vez ◦ ID do sistema definido como TODOS OS NÓS, NÓS ATIVOS ou NÓS PRIMÁRIOS ◦ Script: gs.info("log de teste do trabalho executado uma vez"); 2. Depois de enviado, confirme se os trabalhos secundários com o mesmo nome foram criados para todos os nós especificados na etapa 1. 3. Verifique a tabela [sys_trigger].

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			O trabalho primário ainda está presente (não é limpo automaticamente). Quaisquer mudanças no gatilho ou no estado do nó que possam acionar regras de negócios relevantes fazem com que o trabalho secundário seja gerado novamente.
Administração de pesquisa PRB1731361	A pesquisa de texto global foi interrompida em buildtools1 para UI16		1. Navegue até uma instância / buildtools1, 2. Alterne para UI16. 3. Execute uma pesquisa de texto global para algo. Comportamento esperado: exibição dos resultados da pesquisa. Comportamento real: há um breve flash de quadro em quadro e, em seguida, uma página vazia.
Scripts do lado do servidor PRB1714731	Após um upgrade do Vancouver de Utah, GlideRecord.getElement() não respeita as preferências locais do usuário	Se um elemento for uma referência e o displayValue da tabela referenciada for do tipo DisplayValue(), hora, após um upgrade do Vancouver de Utah), GlideRecord.getElement().getDisplayValue() não atenderá às preferências locais do usuário. O problema é com o GlideRecord.getElement().getDisplayValue(), portanto, ele pode ser reproduzido para qualquer tabela que tenha a mesma configuração.	
Catálogo de serviços PRB1726050	Uma condição de filtro não é respeitada na "Origem indexada" de uma tabela de catálogo quando o AI Search (AIS) está habilitado	A "Origem indexada" da tabela de um item do catálogo tem uma condição de filtro para não indexar o tipo de conteúdo dinâmico "Item do catálogo". No entanto, esta origem indexada não é respeitada, embora o filtro esteja disponível no arquivo XML. Isso ocorre porque o AIS não está gerando o arquivo de atributo necessário para	1. Crie um item de conteúdo dinâmico. 2. Habilite o AIS. 3. Pesquise esse item no portal. Comportamento esperado: o item não deve estar disponível no portal. Comportamento real: o item está disponível no portal.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		oferecer suporte à condição do filtro.	
Catálogo de serviços PRB1735036	"Executar agora" não está respeitando o estado da execução do trabalho programado e o sinalizador da política de IU do catálogo existente não foi alterado		
Catálogo de serviços PRB1736195	Há uma exceção de ponteiro nulo ao executar fluxos móveis devido a um erro IfPreviousConditionEvaluationResult vazio		
Catálogo de serviços PRB1736330	A verificação "Aplica-se a uma exibição de Item do catálogo" está ausente em "Trabalho programado"		1. Faça login em uma instância. 2. Abra qualquer item. 3. Crie um Client script de catálogo. 4. Desmarque "Aplica-se a uma exibição de Item do catálogo". 5. Adicione APIs sem suporte no script. 6. Execute o trabalho programado. Comportamento esperado: o sinalizador compatível com o Virtual Agent (VA) deve ser verdadeiro em vez de falso. Comportamento real: a verificação "Aplica-se a uma exibição de Item do catálogo" está ausente no trabalho programado. O sinalizador com suporte do VA é definido como falso em vez de verdadeiro.
Catálogo de serviços PRB1736674	As configurações de somente leitura e visibilidade de uma caixa de seleção estão incorretas por		

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	meio do script de serviço		
Catálogo de serviços PRB1737649	Há um impacto no desempenho observado com o trabalho programado "Definir sinalizador com suporte de VA"	O gatilho inicial do trabalho está causando tempos altos.	1. Provisione uma instância em "nowassiststable" mais recente. 2. Conclua a configuração da IA generativa e da solicitação de conversa do catálogo. 3. Crie volume no item do catálogo que tem tabelas catalog_script_client e catalog_ui_policy (aproximadamente 200k em cada). 4. Acione o trabalho programado criado na mais recente "Definir sinalizador com suporte de VA no Client script de catálogo e na Política de IU de catálogo". 5. Observe o tempo necessário para a conclusão do trabalho no log de transações.
Catálogo de serviços PRB1740365	Há mudanças na família para os blocos de tópico da Nova API hasVASupport para modelos de idioma (LLM)	Esta é uma atualização de produto.	
Catálogo de serviços PRB1740367	Deve haver mudanças na família para oferecer suporte a qualificadores de referência avançados no Virtual Agent	Esta é uma atualização de produto.	
Catálogo de serviços PRB1740368	Deve haver suporte para políticas de IU com script	Esta é uma atualização de produto.	
Catálogo de serviços PRB1740369	Deve haver suporte para scripts de cliente	Esta é uma atualização de produto.	

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Catálogo de serviços PRB1741036	Não há nenhuma mensagem no script do cliente e no formulário "Políticas de IU" indicando variáveis sem suporte no script	Um comportamento semelhante está ausente nas Políticas de IU do Catálogo.	1. Crie um client script de catálogo com uma chamada de função sem suporte. 2. Atualize o formulário. Comportamento esperado: deve haver uma mensagem informativa no formulário indicando o que não é compatível. Comportamento real: este erro não existe.
Service Mapping PRB1731602	Um usuário com a função sm_app_owner em um mapa de rejeição tem mensagens de sucesso e não autorizadas	Reproduzível em Washington DC.	1. Faça login com a função sm_app_owner. 2. Abra um mapa de serviço. 3. Clique em um mapa de rejeição. O usuário observa mensagens de sucesso e não autorizadas.
Service Mapping PRB1738279	Há um vazamento de memória no trabalho "Recomputação de mapeamento de serviços" porque o ServiceImplementationCache não foi limpo	Isso ocorre quando um trabalho é cancelado prematuramente.	1. Faça login em uma instância de datacenter que possa fazer o despejo de heap. 2. Crie um serviço grande o suficiente para que o recálculo leve tempo suficiente para permitir que um usuário o finalize prematuramente. 3. Crie um serviço dinâmico. 4. Preencha-o com uma grande quantidade de dados (pelo menos algumas centenas de ICs). 5. Faça uma mudança enquanto o recálculo estiver em execução. Certifique-se de saber qual nó está executando o recálculo. 6. Encerre o trabalho que está calculando o serviço. 7. Repita as etapas 4 a 5 várias vezes. 8. Desative os trabalhos de recálculo. 9. Encerre qualquer trabalho de recálculo em execução no momento. 10. Capture o despejo de heap desse nó que está executando o recálculo.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Há objetos service_modeling no heap (ServiceDefinitionImpl, ElementDefinitionImpl), embora o recálculo não esteja em execução.
Central de segurança da ServiceNow (versão da família) PRB1736713	A verificação da tabela "Definição de função para widgets do Portal de serviços" deve ser removida	A verificação "Definição de função dos widgets do Portal de serviços" foi removida da Central de segurança. No entanto, esta verificação ainda existe na propriedade do sistema "Atualizar plug-in". Se o usuário reativar este plug-in, esta verificação será exibida.	1. Navegar até Central de segurança > Pacote > Auditor. 2. Pesquise a verificação "Definição de função para widgets do Portal de serviços". Comportamento esperado: a verificação não deve existir. Comportamento real: a verificação existe.
Portal de serviços PRB1728034	No portal da Playbook Experience, há um problema com o modal do portal	Uma página vazia é exibida com um erro: "O componente não está configurado".	
Portal de serviços PRB1735271 KB1629628	A barra de pesquisa do Portal está ausente após a atualização para o Vancouver	O problema é intermitente. Não ocorre a todos os usuários ou a todas as instâncias.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Service Reliability Management (versão da família) PRB1704030	Um administrador de Site Reliability Metrics (SRM) não consegue acessar os incidentes no espaço do SOW		1. Como um respondente de SRM, crie incidentes. 2. Represente um administrador de SRM. 3. Navegue até "Incidentes". 4. Altere os filtros para exibir somente incidentes ativos. O administrador não pode exibir os incidentes.
Shopping Hub PRB1727643	O menu "App Shell" não está sendo carregado no Shopping Hub	Este problema é causado pelo carregamento de páginas em paralelo com o App Shell, em vez de carregar o App Shell primeiro e, em seguida, as páginas. Há	1. Faça login como comprador no Shopping Hub. 2. Verifique o menu "Shell da aplicação".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			O menu "Shell da aplicação" não está sendo carregado.
Gestão de SmartOps (canal familiar) PRB1735096	glide.services.rest.allowed_services não contém o serviço "smartops-gateway "	Um erro é exibido: "Mensagens REST para o serviço não permitidas do escopo sn_martops: ..."	Tente enviar uma solicitação para SmartOps do escopo sn_softops. Ele falha com um erro.
Reconciliação de ativos de software PRB1715795 KB1585469	Se em direitos de modelo de software tiver License_under_management = falso, as alocações não deverão ser processadas	Os resultados da métrica de licença (LMR) não são criados para direitos de modelo de software que não estão sob gestão ('license_under_management' = falso). No entanto, o código está processando alocações nesses direitos. Isso causa problemas de downstream ao tentar criar "direitos usados por" para o dispositivo/ usuário alocado quando um LMR não existe. O erro aparece como um efeito descendente.	1. Crie uma alocação em um direito "por dispositivo". 2. Torne o modelo de software de direito LUM = falso. 3. Executar recon. O status de reconciliação é "parcialmente concluído". Nos logs de resumo de andamento, há a falha: "TypeError: não pode ler a propriedade "null" de indefinida". Pode haver um registro em "samp_licenses_required_by" com um LMR vazio e "alocado não em uso" > 0.
Ciclos de vida do software PRB1722917	Os filtros na tabela "Relatório de ciclo de vida" não foram aplicados corretamente e nenhum registro foi preenchido em um espaço	Os relatórios de ciclo de vida da guia "Relatórios" não exibem dados devido a filtros inadequados.	
Mecanismo de controle de código-fonte PRB1743604	A aplicação de mudanças remotas da API "CICD rest" foi bem-sucedida, mas não carrega as mudanças	Em SCChangeDetector, o atributo fAppDirectory precisa ser definido para que o método foundInModifyList funcione corretamente. A reutilização de listas delta na operação de aplicar mudanças remotas enfileiradas não está definindo isso.	1. Importe uma aplicação de um repositório git. 2. Em outra instância, faça uma mudança no app ou mude algo diretamente no github. 3. Usando a API "CICD Aplicar mudanças VCS", importe as mudanças. Comportamento esperado: as mudanças são carregadas e a operação é concluída com sucesso.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: a operação é concluída com sucesso, mas as mudanças não são carregadas.
Arquitetura comum de Source-to-Pay PRB1737641	O menu "App Shell" não está sendo carregado no Shopping Hub	Este problema é causado pelo carregamento de páginas em paralelo com o App Shell, em vez de carregar o App Shell primeiro e, em seguida, as páginas.	1. Faça login como comprador no Shopping Hub. 2. Verifique o menu "Shell da aplicação". O menu "Shell da aplicação" não está sendo carregado.
Gestão de assinaturas - V2 PRB1733815	A Gestão de assinaturas V2 deve ser atualizada para uma versão mais recente para corrigir um problema devido aos dados de EE/CPE	No módulo Gestão de assinaturas em Washington DC, as colunas de dados de EE/CPE são exibidas como vazias.	
Editor de sintaxe PRB1717790	Com as novas ferramentas de script no Vancouver, as macros do editor de sintaxe não são carregadas corretamente o tempo todo	As conclusões não estão aparecendo após a primeira vez.	1. Abra qualquer inclusão de script em uma instância do Vancouver. 2. Na raiz da classe, digite "info". 3. Clique em Guia. A palavra "info" foi substituída por "gs.addInfoMessage (gs.getMessage(""));", conforme o esperado. 4. Coloque o cursor em uma função existente ou crie uma função. 5. Digite "informações". A macro não aparece na lista.
Limpador de tabela PRB1719574	O "Trabalho de DM" está criando mais gatilhos do que os configurados na tabela sys_dm_job	O número total de produtores e consumidores deve ser baseado no que está configurado na tabela sys_dm_job para uma entrada de limpeza de tabela ou em qualquer trabalho configurado na estrutura do DM.	1. Faça login em uma instância. 2. Habilite o novo limpador de tabela acessando a tabela sys_dm_job. 3. Habilite uma regra de limpeza de tabela no CMDB ou em qualquer outra tabela com 30 mil a 40 mil registros. 4. Navegue até o gatilho DMScheduler na tabela sys_trigger.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			5. Pressione Executar agora várias vezes para ver quantos gatilhos que começam com "com.glide.dm_job.table_cleaner.Table" foram criados. A contagem de gatilhos aumenta ao pressionar o botão Executar agora várias vezes.
Planejamento de território PRB1723963	Os usuários recebem um "Opa! Mensagem de algo deu errado ao pesquisar	Os usuários recebem um "Opa! Mensagem de "Algo deu errado" ao pesquisar um local em uma criação de ordem de serviço por meio de um espaço.	
Planejamento de território PRB1732080	Há problemas ao adicionar atributos correspondentes ao tipo de região no espaço		
Planejamento de território PRB1732776	Há vários problemas de funcionalidade no Espaço do expedidor (DW)	1. Os agentes adicionados somente por meio de registros de associação não são exibidos no DW no Vancouver e posterior. 2. Se um agente for adicionado a vários territórios, os nomes desses territórios serão exibidos sem uma vírgula quando o usuário mudar a exibição de "Dia" para "Semana". 3. Se um agente for adicionado a vários territórios, a programação pessoal de um agente aparecerá mais vezes do que deveria. 4. Há uma exibição incorreta da disponibilidade dos agentes quando um usuário muda as datas no calendário. 5. Quando um expedidor arrasta e solta uma tarefa em um agente para os slots marcados como associações "Falso" em "Território", o usuário não vê nenhuma indicação para soltar. 6. Quando um	

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		usuário arrasta e solta uma tarefa no slot onde um agente não é um membro do território, um erro é exibido. 7. "Cancelar atribuição por meio do menu de contexto" não está funcionando para agentes ad hoc.	
Gestão de transações PRB1729217	Há um "ERRO GRAVE" inválido e inofensivo registrado em logout.do	Não há nenhum erro real, mas os "ERROS SEVEROS" incorretos são indesejáveis nos logs.	1. Faça login como usuário em uma instância do Glide. 2. Observe qual nó está ativado. 3. Saia explicitamente de (logout.do). Há um erro no log do host local do nó em que o usuário estava.
API do Transformer PRB1733790	TransformerStats aumenta sem limites, causando pressão de memória heap		
Construtor de IU (canal familiar) PRB1732414	As páginas carregam lentamente com mais de 150 elementos	As páginas carregam lentamente e travam, tornando-se inutilizáveis.	1. Em Vancouver, crie uma página com mais de 150 elementos. 2. Atualize a página. Comportamento esperado: a página se torna responsiva rapidamente e não congela. Comportamento real: a página congela completamente e não pode ser usada.
Construtor de IU (canal familiar) PRB1732594	Uma subpágina configurada para uma janela de visualização não é renderizada em um painel de configuração	O usuário observa a mensagem: "Nenhuma coleção de páginas adicionada ainda".	1. Crie uma página com a janela de exibição em Utah. 2. Configure uma subpágina para essa janela de visualização. 3. Mova o V. Comportamento esperado: a subpágina configurada deve estar visível no painel de configuração. Comportamento real: a mensagem "Nenhuma coleção de páginas adicionada ainda" é exibida.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Construtor de IU (canal familiar) PRB1732843	O Construtor de IU não está processando inclusões de client script em uma aplicação com escopo	Um usuário criou uma inclusão de client script de UX no escopo "Gestão de runbook" e com "Acessível" como "Somente este escopo da aplicação". A página de UX também estava dentro do escopo "Gestão de Runbook". No entanto, o usuário não pôde importar as inclusões de script criadas no mesmo escopo na página.	1. Abra "Runbook Management Experience" no Construtor de IU. 2. Abra "Calendário de eventos". 3. Selecione Scripts de cliente. 4. Selecione onCalendarDataResponse. 5. Selecione Client Script Includes. 6. Observe o ícone "Carregando Client Script Includes" e o ícone giratório. 7. Abra "Visão geral do evento". 8. Selecione Scripts de cliente. 9. Selecione applyContainerFilterDirect. 10. Selecione Client Script Includes. 11. Observe que os scripts do cliente estão carregados.
Administração de campo de IU PRB1734907	O tipo de campo Número de telefone (E164) está quebrado para usuários não administradores	O problema não ocorre em Vancouver.	1. Adicione um campo Número de telefone (E164) à exibição "Autoatendimento" do formulário "Incidente". 2. Criar um incidente 3. Tornar "Joe Employee" o solicitante. 4. Crie o campo Número de telefone para o Reino Unido com o número +44 (0)1234 868686. 5. Salve o registro. 6. Represente o funcionário Joe (ou um usuário ITIL). 7. Abra o mesmo incidente na exibição de formulário "Autoatendimento". Comportamento esperado: o usuário deve ver o número de telefone corretamente Comportamento real: a região diz "Outro/Desconhecido" e a entrada do número de telefone tem o número "Incidente".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Administração de formulário de IU PRB1730199	"Recarregar formulário" no espaço não carrega informações de tratamento especial (SHN)	O SHN é carregado na IU principal, mas não é carregado no Espaço de operações de serviços (SOW).	1. Instale os seguintes plug-ins: com.sn_shn e com.snc.shn_demo. 2. Abra qualquer incidente ativo no SOW e na IU principal. 3. Abra a tabela sn_shn_notes. 4. Abra um registro de incidente/caso. 5. Selecione qualquer incidente com base no SHN. 6. Na IU principal, observe que o SHN aparece no carregamento inicial. 7. No menu de contexto, clique em Recarregar formulário. 8. Observe que o SHN aparece novamente. 9. No SOW, observe que o SHN aparece no carregamento inicial. 10. No painel "Mais opções de formulário", à esquerda da guia "Detalhes", clique em Recarregar formulário. Comportamento esperado: o SHN deve ser carregado. Comportamento real: SHN não carrega.
Análise de uso PRB1741917	O código GCFCcollector cuspiu muitos erros devido a uma análise incorreta de uma origem de transação	Os logs da aplicação estão registrando muitos destes erros: "ERRO SEVERO *** *** ao analisar x-transaction-source..."	
Estrutura de UX PRB1734932	Os usuários recebem um erro quando um registro existente é aberto no espaço do Customer Service Management (CSM)/ Field Service Management (FSM) para aprovar um	As etapas falham porque o erro do cliente "Falha na chamada de pré-busca da execução do agente de dados para pipelineId: Dynamic_routing_record" foi detectado na página que está sendo testada.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	pedido no Automated Test Framework (ATF)		
Designer do Virtual Agent PRB1737647	Tópicos irrelevantes são exibidos na página do tópico "Publicar" ao migrar tópicos	Tópicos irrelevantes são exibidos na página do tópico "Publicar" e os respectivos blocos de tópico não são exibidos.	1. Faça login em uma instância como um usuário com privilégios elevados. 2. Navegue até "Migração de tópico de lote". 3. Selecione o tópico "Inscrição do Password Reset (modelo)". 4. Clique em Avançar. 5. Clique em Migrar tópicos.
Designer do Virtual Agent PRB1741020	Um fluxo permanece ativo quando "Ignorar" é selecionado para a entrada de opção dinâmica		1. Crie um bloco de tópico do tipo "NLU". 2. Adicione dois nós: um nó de escolha dinâmica e qualquer outro nó de saída depois dele. 3. Configure o nó de opção dinâmica conforme abaixo: ◦ Sempre mostrar a cápsula para ignorar ◦ Marque a caixa de seleção: "Permitir que o usuário selecione mais de uma opção" ◦ Adicionar duas ou mais opções 4. Execute o bloco de tópicos. 5. Selecione Ignorar cápsula. O bloco de tópico está travado e não avança para o segundo nó.
Designer do Virtual Agent PRB1742687	As propriedades de "Ignorar nó" não estão disponíveis em nós de modelo de linguagem grande (LLM) convertidos	A propriedade ignorável deve existir na propriedade de entradas do nó.	1. Crie um tópico de NLU (tipo de modelo de NLU/palavra-chave) com nós de entrada. 2. Habilite as condições "Ignorar este nó" (construtor de condição ou script) para esses nós. 3. Dupliche o tópico para um tipo de modelo LLM. 4. Exibir sys_cb_topic. 5. Observe que a "propriedade ignorar" não existe no gráfico

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			do nó convertido (ela deve estar presente nas propriedades de <code>grap.goals.nodes.[NODE_ID].input</code>). Comportamento esperado: a propriedade ignorável deve estar presente para uso futuro. Comportamento real: o ignorável é perdido durante a conversão.
Designer do Virtual Agent PRB1743440	Ao usar o Now Assist no VA, se um fluxo de "Agente de atendente" personalizado estiver configurado na configuração do VA, um erro do sistema será gerado durante uma conversa intermediária se o usuário tentar abrir a opção de Agente de atendente usando o menu de 3 pontos do VA.	Ao usar o Now Assist no VA, se um fluxo de "Agente de atendente" personalizado estiver configurado na configuração do VA, um erro do sistema será gerado durante uma conversa intermediária se o usuário tentar abrir a opção de Agente de atendente usando o menu de 3 pontos do VA.	1. Como administrador ou usuário final, navegue até um portal. 2. Inicie uma conversa no VA. 3. Insira um enunciado como "Precisa de ajuda com o laptop". 4. No meio desta conversa, abra o menu do VA clicando nos 3 pontos. 5. Selecione a opção de transferência "Agente". Comportamento esperado: a transferência do atendente está disponível para o usuário. Comportamento real: o VA emite uma mensagem para o usuário: "Ocorreu um problema do meu lado, tente novamente mais tarde".
Virtual Agent PRB1731428	Os pontos de carregamento do atendente são estáticos e não saltam ao aguardar o agente iniciar o bate-papo	Espera-se que os pontos de carregamento subam e desçam em um movimento fluido de acordo com as declarações de animação nas capturas de tela da classe CSS "loading-dot".	
Virtual Agent PRB1733286	Um enunciado não é traduzido após passar pela detecção de idioma	Não há mudança no idioma após a detecção de idioma.	1. Configure e habilite a detecção de idioma e a tradução dinâmica para o Virtual Agent (VA). 2. Altere o idioma do usuário para algum idioma, como japonês. 3. Inicie uma conversa do VA em japonês. 4. Digite um enunciado no idioma japonês.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento esperado: o enunciado digitado é traduzido para o idioma padrão do sistema (en). Comportamento real: o enunciado digitado não é traduzido após a conclusão da detecção de idioma.
Virtual Agent PRB1740035	A opção "Mostrar mais 10" é exibida quando há duas opções	A opção não deve ser exibida.	1. Abra o Virtual Agent. 2. Pesquise os itens do catálogo "Teste de item" e "Introdução". 3. Tente mudar "Verificar valor padrão". Os usuários podem ver a opção "Mostrar mais 10".
Virtual Agent PRB1740084	Para uma variável de referência, a opção "Fazer mudanças" não permite que os usuários alterem a opção		1. Pesquise algum texto em uma lista de variáveis de referência. 2. Adicione um grupo de uma variável de referência. 3. Clique em Fazer mudanças. 4. Insira uma pergunta para mudanças. 5. Clique em Sim para "Deseja prosseguir com as mudanças". 6. Clique em Não. Comportamento esperado: ele deve renderizar o grupo para selecionar a opção. Comportamento real: não está renderizando a lista para selecionar a opção.
Virtual Agent PRB1740370	Os seletores de opções devem ser paginados	Esta é uma atualização de produto.	
Virtual Agent PRB1740371	Deve haver suporte para Coletor de lista no Virtual Agent para habilitar itens do catálogo de conversa	Esta é uma atualização de produto.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Virtual Agent PRB1742979	Após o upgrade para Washington DC, o acompanhamento não está funcionando	Uma mensagem é exibida e os erros de conversa são eliminados.	1. Configure o Now Assist em uma instância em Vancouver. 2. Atualize para uma instância do Vancouver com o ITSM. 3. Verifique se a inclusão de script é válida. 4. Instale a versão 1.2 da detecção de atividade de voz (VAD). 5. Atualize para Washington DC. 6. Execute "Resumir habilidade de um registro"/"Gerar anotações de resolução". 7. Tente fazer um acompanhamento ou uma descoberta de habilidade quando a conversa estiver em acompanhamento.
Cliente web do Virtual Agent PRB1740374	Há problemas de feedback de latência do cliente	Há quatro problemas. 1. Os três pontos de carregamento mais antigos são exibidos antes que as mensagens de feedback cheguem. 2. Os pontos de carregamento ao lado da mensagem de feedback estão muito próximos sem nenhum espaçamento. 3. Há um congelamento de alguns segundos se a pesquisa de habilidade for concluída após uma mensagem de tratamento de erros. 4. Ao alternar entre vários portais abertos na mesma sessão com o NowAssist Virtual Agent (VA), as respostas ficam mais lentas após algum tempo.	Problema 1: os três pontos de carregamento mais antigos são exibidos antes que as mensagens de feedback cheguem. 1. Abra o Nap/NAVA. 2. Faça uma pesquisa de habilidades. Comportamento esperado: somente a mensagem de feedback é exibida. Comportamento real: os pontos de carregamento mais antigos seguidos pela mensagem de feedback são exibidos. Problema 2: os pontos de carregamento ao lado da mensagem de feedback estão muito próximos sem nenhum espaçamento. 1. Abra o Nap/NAVA. 2. Faça uma pesquisa de habilidades. Comportamento esperado: os três pontos ao lado da mensagem de feedback devem ter algum espaçamento.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: os três pontos ao lado da mensagem de feedback não têm espaço. Problema 3: há um congelamento de alguns segundos se a pesquisa de habilidades for concluída após uma mensagem de tratamento de erros. 1. Abra a NAP. 2. Digite qualquer coisa irrelevante para a mensagem de tratamento de erros do gatilho. 3. Faça uma pesquisa de habilidade depois disso. Comportamento esperado: depois que a mensagem de feedback for exibida, o prompt deve chegar sem qualquer atraso. Comportamento real: depois que a mensagem de feedback é exibida, há algum tempo de congelamento e o prompt chega depois disso. Problema 4: ao alternar entre vários portais abertos na mesma sessão com o NowAssist Virtual Agent, as respostas ficam mais lentas após algum tempo. 1. Abra o cliente web do VA do Now Assist no portal SP em uma guia e o VA do Now Assist no portal Esc em outra guia. 2. Execute tópicos de modelos de idioma (LLMs) no VA do Now Assist no SP. As mensagens de feedback e as respostas são renderizadas em ambos os portais, alternando entre eles. 3. Atualize um dos portais. 4. Continue a etapa 2 para algumas conversas. Comportamento esperado: a conversa deve fluir sem problemas e não tornar as respostas lentas.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: a conversa e as respostas do LLM ficam mais lentas
Cliente web do Virtual Agent PRB1742098	A caixa de entrada de pesquisa deve ser movida para a parte superior para seleção múltipla		1. Crie um seletor de opção dinâmico no Designer do Virtual Agent. 2. Navegue até o portal SP. Comportamento esperado: a caixa de pesquisa deve estar na parte superior do seletor. Comportamento real: o seletor de seleção múltipla não está no local correto.
Workflow Studio PRB1736910	O Workflow studio deve ser capaz de ler parâmetros arbitrários passados do shell da aplicação		1. Navegar até Fontes de dados > Criar nova fonte de dados > Fluxo de Dados. 2. No campo Solicitar ação, clique no link que inicia o Flow Designer. Comportamento esperado: depois de clicar no link "Solicitar ação", o Flow Designer será iniciado em uma nova guia, na qual o usuário poderá inserir "Fluxo de dados". Comportamento real: está iniciando a página inicial do Flow Designer.

Tradução automática

Correções incluídas

A menos que haja exceções observadas, você pode atualizar com segurança para esta versão de lançamento de qualquer uma das versões listadas abaixo. Essas versões anteriores contêm correções de PRB que também estão incluídas nesta versão. Certifique-se de atualizar para o patch listado mais recente que inclui todas as correções de PRB nas quais você está interessado.

- [Washington DC Patch EA Hotfix 1](#)
- [Washington DC segurança e correções notáveis](#)
- [Todas as outras Washington DC correções](#)

Washington DC Patch EA Hotfix 1

A versão Washington DC Patch EA Hotfix 1 contém correções para esses problemas.

Informações da compilação:

Data de compilação: 02-02-2024_1052

**Importante:**
Para obter mais informações sobre como atualizar uma instância, consulte [Atualizações do ServiceNow](#).

Para obter mais informações sobre o ciclo de versão, consulte o [Ciclo de versão da ServiceNow](#) .

**Nota:**
Esta versão principal da família Now Platform agora está disponível nos ambientes de mercado regulamentado de ServiceNow. Para obter mais informações sobre serviços disponíveis em ambientes isolados, consulte [KB0743854](#) .

Problema corrigido

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
API do Transformador PRB1733790	As Estatísticas do Transformador aumentam sem limites, causando pressão de memória heap		

Correções incluídas

A menos que haja exceções observadas, você pode atualizar com segurança para esta versão de lançamento de qualquer uma das versões listadas abaixo. Essas versões anteriores contêm correções de PRB que também estão incluídas nesta versão. Certifique-se de atualizar para o patch listado mais recente que inclui todas as correções de PRB nas quais você está interessado.

- [Segurança de Washington DC e correções notáveis](#)
- [Todas as outras Washington DC correções](#)

Washington DC segurança e correções notáveis

A versão Washington DC contém correções de problemas importantes.

Washington DC foi lançado em 1º de fevereiro de 2024.

- Data de compilação: 01-25-2024_1625
- Marcador de compilação: glide-Washingtondc-12-20-2023__patch0-01-17-2024

**Importante:**
Para obter mais informações sobre como atualizar uma instância, consulte [Atualizações do ServiceNow](#).

Para obter mais informações sobre o ciclo de versão, consulte o [Ciclo de versão da ServiceNow](#) .

Tradução automática

i Nota:

Esta versão principal da família Now Platform agora está disponível nos ambientes de mercado regulamentado de ServiceNow. Para obter mais informações sobre serviços disponíveis em ambientes isolados, consulte [KB0743854](#).

Para obter uma versão para download e classificável dos problemas corrigidos nesta versão, clique [aqui](#).

Correções relacionadas à segurança

Washington DC inclui correções para problemas relacionados à segurança que afetaram determinadas aplicações ServiceNow® e o Now Platform®. Recomendamos que os clientes atualizem para esta versão para obter os recursos mais seguros e atualizados. Para obter mais detalhes sobre problemas de segurança corrigidos em Washington DC, consulte [KB1584420](#).

Correções notáveis

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Fluxo de atividades PRB1628950	No Espaço do agente configurável, os registros de e-mail são duplicados sem o corpo		
Fluxo de atividades PRB1673239 KB1430596	O cursor treme, salta e tem problemas de posicionamento ao digitar em campos de cadeia de caracteres	Isso afeta os seguintes campos em qualquer Espaço do agente: Descrição, Comentários adicionais, Anotações de trabalho e muito mais.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Fluxo de atividades PRB1675128	No fluxo de atividades do espaço, o campo de e-mail De mostra o sysID	O sysID aparece no espaço de trabalho no campo De quando um e-mail é anexado a uma interação e é exibido no fluxo de atividades.	1. Abra um incidente em qualquer espaço. 2. Crie e envie um e-mail. 3. Abra a tabela sys_email, localize o e-mail que acabou de ser enviado e edite o campo do usuário para conter o SYS ID do remetente. 4. Edite o estado do e-mail e altere-o de "Pronto para envio" para "Enviado". Comportamento esperado: quando exibido no fluxo de atividades do incidente original, o campo De nos detalhes do e-mail deve conter o endereço de e-mail do usuário.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: quando exibido no fluxo de atividades do incidente original, o campo De nos detalhes do e-mail contém o sysID do usuário do campo Usuário em sys_email.
Fluxo de atividades PRB1694062 KB1573051	Registros com grandes quantidades de registros sys_activity relacionados não são carregados em espaços configuráveis	Os registros de IC travam no carregamento. Há declarações no arquivo de log sobre como lidar com um grande conjunto de resultados.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Fluxo de atividades PRB1694286	Atualizar qualquer campo em um formulário de "Incidente" substitui o nome do solicitante nos fluxos de atividades		1. Navegue até qualquer espaço. 2. Crie um incidente como qualquer usuário. O primeiro campo muda o registro. É criado pelo usuário. 3. Faça login ou represente outro usuário. 4. Altere qualquer campo no incidente (short_description, por exemplo). A primeira mudança de campo foi alterada para o usuário atual. 5. Atualize a página. O primeiro campo ainda está alterado.
Fluxo de atividades PRB1711517 KB1578730	As mudanças do campo Atribuído a são exibidas incorretamente no espaço	O campo Atribuído a mudanças é mostrado como concluído pelo usuário que alterou anteriormente o grupo de atribuição.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Bate-papo do agente PRB1666831	Problemas de formatação de data/hora do bate-papo do AWA	A janela de bate-papo mostra o formato de 12 horas, mas o formulário mostra um formato de 24 horas.	1. Faça login em qualquer instância Tokyo. 2. Na sessão um, represente um agente e disponibilize o agente. 3. Na sessão dois, represente um usuário final e navegue até o Portal de serviços.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			4. Na sessão um, inicie o Agent Workspace e navegue até "bate-papo online". 5. Na sessão dois, inicie uma nova sessão de bate-papo no Portal de serviços. 6. Converse no bate-papo. Comportamento esperado: o mesmo formato de data deve ser mostrado no carimbo de data/hora do bate-papo e no formulário. Comportamento real: a data e a hora da janela de bate-papo mostram o formato de 12 horas, mas o formulário mostra o formato de 24 horas.
Bate-papo do agente PRB1707170	Há desempenho lento em um Bate-papo do agente ao digitar a entrada do bate-papo com os emojis habilitados	Quando os emojis estão habilitados no Bate-papo do agente, o EMOJI_INPUT_LISTENER é chamado para cada entrada de caractere e é correspondido para ver se é um espaço ou ':' para ver se a entrada contém emoticons para que possa ser convertido em um emoji. Se o agente estiver digitando rápido, isso causará lentidão no desempenho devido ao ouvinte ser invocado várias vezes no mesmo milissegundo.	
Espaço do agente PRB1662150 KB1553280	Há desalinhamento ao criar um caso no modo padrão		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Espaço do agente PRB1677964	O componente da faixa de opções "Cliente 360" não está exibindo campos de pontos no Espaço do agente de RH	Quando o usuário adiciona a faixa de opções "Cliente 360" ao Espaço do agente de RH, ela não exibe os campos de pontos.	1. Faça login em uma instância Tokyo. 2. Navegue até Espaço do agente de RH. 3. Abra sn_hr_core_case.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			4. Observe uma faixa de opções. 5. Adicione campos de ponto na configuração "Fita" em campos "Primários". Observe que os campos de ponto não estão visíveis na faixa de opções.
Espaço do agente PRB1682768	As políticas de IU não são aplicadas aos formulários dos espaços		1. Faça login em qualquer instância Utah. 2. Crie uma política de IU na tabela de incidentes de forma que, quando o estado for cancelado, marque o campo de anotações de resolução como obrigatório. 3. Teste a mesma configuração em um formulário normal na IU nativa. Comportamento esperado: a política de IU deve tornar o campo de anotações de resolução obrigatório quando o estado for Cancelado. Comportamento real: a política de IU não se aplica à IU do espaço.
Espaço do agente PRB1706356 KB1565692	Uma mensagem de aviso de "Campo obrigatório" continua a ser exibida mesmo depois que um usuário preenche os campos obrigatórios no Espaço do agente	O espaço legado e os espaços personalizados também são afetados.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
AI Search PRB1677163 KB1549264	A caixa de sugestões da Pesquisa com IA não pode lidar com um item do catálogo com um tipo de conteúdo externo	Ao clicar em um item do catálogo com content_type = "external content" na caixa de sugestão do AI Search, ele direciona incorretamente para a página "kb_article" em vez da página "sc_cat_item".	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
AI Search PRB1678571	A primeira pesquisa de um registro não faz nada ou trava ao carregar com glide.ui.polaris.ais_ready	Ao habilitar glide.ui.polaris.ais_ready em uma instância, quando um usuário pesquisa o registro pela primeira vez, glide.ui.polaris.ais_ready muda, mas nada	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
KB1445778	Definido como verdadeiro	mais acontece. Se um usuário atualizar a página, o registro será exibido.	
AI Search PRB1696149 KB1552472	Os administradores não têm mais acesso de leitura a <code>ais_publish_history</code> o que faz com que uma faixa de perfil não publicada e um ícone apareçam inesperadamente	Mesmo que um perfil já tenha sido publicado (estado = publicado), há um ícone (triângulo) e uma mensagem na faixa exibindo que o perfil nunca foi publicado.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
AI Search PRB1705847 KB1584581	A "correspondência exata" no portal não foi desativada após a atualização para o Vancouver	Os usuários com acesso ao Portal devem ser capazes de ativar ou desativar as sugestões de "correspondência exata" de acordo com a configuração definida na tabela <code>sys_search_context_config</code> . No entanto, a "correspondência exata" é habilitada automaticamente.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
AI Search PRB1707587 KB1557015	A navegação "Sugestão" e "Exibidos recentemente" da Pesquisa com IA não está funcionando no portal ESC após a atualização da aplicação Central do funcionário	Para o problema de navegação "Exibido recentemente", " <code>sys_id</code> = undefined" é anexado ao URL e não leva ao registro. Para o problema de navegação "Sugestão de pesquisa", ele abre o registro na página do formulário.	Problema 1: navegação "Exibidos recentemente" 1. Abra o portal ESC. 2. Insira alguma entrada de pesquisa. 3. E-mail. 4. Selecione uma entrada nos itens "Exibidos recentemente". Problema 2: navegação "Sugestão de pesquisa" 1. Abra a definição do EVAM para o portal ESC. 2. Certifique-se de que haja mais de uma configuração de exibição do EVAM para uma tabela com uma ordem diferente. Cada configuração de exibição deve ter uma ação declarativa diferente atribuída a ela. 3. Crie apenas uma ação de resultado do AI Search para a tabela com a

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			ação declarativa da configuração de exibição do EVAM da etapa 2 com a menor ordem. 4. Abra o portal ESC. 5. Insira uma entrada de pesquisa. 6. Selecione um resultado de sugestão de pesquisa de catálogo ou base de conhecimento.
Hub de análise PRB1666661 KB1336388	Uma pontuação incorreta é exibida no Hub de análise para um indicador de parâmetro de comparação do Performance Analytics		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Mecanismo de instalação da aplicação PRB1719784	A aplicação personalizada sem registros sys_app_customization não é atualizada		
Gerenciador de aplicações PRB1685456	Os usuários não conseguem instalar um app a partir da exibição "Gerenciador de aplicações"	Os usuários não poderão instalar o app base se ele tiver versões de personalizações do app na exibição "Gerenciador de aplicativos".	1. Navegue até plug-ins. 2. Instale o Service Builder. Um erro será exibido. Se um usuário mudar a exibição para "Clássico", ele estará funcionando conforme o esperado.
Application Portfolio Management PRB1709920 KB1567820	O plug-in com.snc.sams (SAM Foundation) é ativado automaticamente pelo plug-in com.snc.apm (APM) em um upgrade	O problema pode causar problemas para uma tabela da empresa em uma instância.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Aprovações PRB1714382	Uma aprovação de grupo deve ser definida como "Aprovado"	Atualmente, em cenários de usuário não comum, o registro de aprovação do grupo é definido como aprovado. Por causa	

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	no caso de um usuário comum	das regras de negócios existentes, o registro de aprovação do grupo não pode ser definido como aprovado, pois isso mudará o estado de aprovação do membro restante do grupo para "Não é mais necessário".	
ATG - Interfaces do Glide PRB1709048 KB1574610	O plug-in PI causa uma negação de serviço distribuída (DDoS) para o Agendador de IA	O plug-in PI causa um DDoS no AI Scheduler executando trabalhos programados de todas as instâncias de usuário ao mesmo tempo. Também há uma tendência de criar trabalhos no início da hora, levando a um pico de solicitações ao longo do dia, sobrecarregando o Agendador de IA.	
Autenticação PRB1664966	Os usuários não podem desativar mensagens de registro em log da autenticação multifator (MFA) com a autenticação adaptável	Os usuários desejam desativar o registro em log de MFA que é capturado após cada login de logon único (SSO) do usuário. A mensagem é: "A configuração de MFA é necessária de acordo com a política: falso?". Os usuários ativaram a autenticação adaptável.	1. Ative a Autenticação adaptável. 2. No registro de contexto de MFA, não ative a política, certifique-se de que a política "Step Up" esteja inativa. 3. Com um login SSO de uma conta de usuário de teste, tente fazer login. 4. Navegue até syslog.list. 5. Adicione o filtro "Criado hoje" para ver os logs mais recentes. Observe a mensagem "A configuração de MFA é necessária de acordo com a política: falso" aparecendo com a origem como "AuthPolicy".
Autenticação PRB1725399	A chamada getHeader() nos scripts BasicAuth e BearerAuth não está funcionando conforme o esperado	Isso ocorre porque os plug-ins API Key e Hmac estão prontos para uso.	1. Abra uma instância com a versão Washington DC. 2. No script basicAuth, adicione uma linha var header = this.request.getHeader('Authorization'). Comportamento esperado: BasicAuth usando credenciais corretas deve funcionar.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento real: BasicAuth usando credenciais corretas falha.
Benchmarks PRB1705193 KB1556638	O painel de Benchmarks não funciona após a atualização para o Vancouver	O painel de Benchmarks não funciona corretamente após a atualização de uma versão inferior para o Vancouver. Mesmo que uma instância de produção tenha sido aceita para usar Benchmarks anteriormente, após a atualização para o Vancouver, a propriedade "opt_in_status" da tabela "sn_bm_client_configuration" é alterada para "not_opted_in". Portanto, o painel de Benchmarks é afetado.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Cache PRB1683372 KB1506244	SegmentedPathCache pode atingir um tamanho excessivo, causando contenção de memória em nós da aplicação	Se o tamanho superior do SegmentedPathCache deve ser limitado a um valor menor do que é hoje, independentemente do tamanho/complexidade dos conjuntos de importação que estão sendo transformados.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
CMDB Data Manager PRB1673154 KB1367296	O registro sys_trigger da política do CMDB Data Manager "Exclusão de IC dependente" está ausente em algumas instâncias	Quando o registro sys_trigger "Exclusão de IC dependente" não funciona, mesmo se estiver ativo no sistema de base.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Construtor de consulta do CMDB PRB1703575 KB1543414	Uma consulta de mapeamento de serviços aninhada está criando muitos status de consulta e resultados de consulta	Para cada execução do trabalho "Atualizar serviços baseados em consulta" (10 minutos), ele cria 5 vezes a consulta aninhada, resultando em um atraso de replicação. A limpeza do resultado da consulta não é capaz de acompanhar essa quantidade de dados, portanto, resulta em dados demais na tabela de	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		resultados da consulta. Há problemas de desempenho.	
Construtor de consulta do CMDB PRB1715869 KB1575252	O botão de IU "Criar relatório" do Construtor de consulta do CMDB não pode ser selecionado após o upgrade do Vancouver	O botão Criar relatório permanece desabilitado após o upgrade do Vancouver.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Common Service Data Model (CSDM) PRB1669965 KB1433675	Habilitar o ciclo de vida do CSDM pode mudar o valor de "Estado" dos ativos de hardware para "Consumido"	Depois de habilitar o plug-in CSDM Life Cycle, o valor de "Estado" é atualizado para "Consumido" para um número de registros na tabela "Hardware do ativo" [alm_hardware].	1. Ativar mapeamentos de ciclo de vida. 2. Navegue até a lista "alm_hardware". 3. Verifique se o install_status é "Consumido", contrariando o "Status/fase do ciclo de vida" que é exibido corretamente em "Operacional/Em uso".
Construtor de condições PRB1678395	O operador do construtor de condição de relatório "é um de" não permite que um usuário insira listas verticais de valores de cadeia de caracteres	Ele não permite que os usuários insiram vários valores usando a tecla Enter. Isso funciona no nível de lista, mas não está funcionando no construtor de relatórios.	1. Crie um relatório na tabela sys_user. 2. No filtro, tente adicionar a condição como "é um de".
Construtor de condições PRB1710575	Ao usar o construtor de condição para criar uma regra de atribuição de vulnerabilidade, uma referência com pontos a uma tabela com um campo de tipo = lista mostra o sys_id e, em seguida, fica em branco	Ao tentar criar uma condição para uma regra de atribuição de vulnerabilidade, se a condição for criada de forma que faça referência a uma tabela com um campo de tipo de lista, ela mostrará o sys_id resumidamente e o campo ficará em branco quando houver uma tentativa de salvar a condição .	1. Navegue até a tabela sys_report_source. 2. Defina a tabela como "Solicitação de mudança [change_request]". 3. No seletor de campo, selecione um campo do tipo "Lista" (como Lista de observação). 4. Deixe o operador como "Contém" e defina o valor como "Abel Tuter". 5. Salve o registro. Comportamento esperado: a parte do valor do campo de tipo "Condições" mostra "Abel Tuter". Comportamento real: a parte do valor do campo de tipo "Condições" exibe

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			rapidamente o sys_id do registro sys_user de Abel Tuter, antes de ser exibido como vazio.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1513486	Uma execução de consulta do Construtor de consulta do CMDB falha em outro escopo	A execução da consulta do Construtor de consulta do CMDB falha com um erro de "Sintaxe ou violação de regra de acesso detectada".	1. Faça login na instância como administrador do sistema. 2. Altere o escopo da instância para qualquer coisa diferente de global. 3. Represente um usuário com uma função cmdb_query_builder. 4. Abra o Construtor de consulta do CMDB. 5. Crie uma consulta. 6. Salve a consulta. 7. Execute-o. A execução falha com um erro.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1655549 KB1448793	Um alto volume de relacionamentos (em cada nível) causa problemas de desempenho com CMDBUtil.getRelatedServices	Há alto uso de memória quando os níveis de largura são amplos, como quando um IC tem mais de 500 a 1000 relacionamentos em cada nível.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1667748	As notificações de IC afetadas podem causar carga excessiva no programador e impedir fluxos	A regra de negócios (BR) "Notificações de IC afetado" cria sysevents para "Notificações de IC afetado". Isso calcula por meio de vários níveis de relações. O padrão é 5 níveis. Cada execução do BR executa pelo menos 5 consultas ao CMDB e pode coletar potencialmente um grande número de ICs para os quais criar notificações.	1. Selecione um IC com muitos relacionamentos (a expectativa é que ele tenha centenas de relacionamentos ao contar por meio de 5 níveis). 2. Vincule um IC a uma tarefa.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1671037	Melhorar uma consulta lenta task_ci.swapped_ci para uma contagem de itens relacionados	Corrigindo consultas lentas para remediador duplicado adicionando um modo restrito para corrigir tarefas.	1. Tenha aproximadamente 1 milhão de registros ou mais na tabela task_ci. 2. Instale o plug-in/app Incident Service Management para que a coluna "swap_ci" seja adicionada à tabela task_ci.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			3. Navegue até uma tarefa de deduplicação. 4. Clique em "Corrigir". Comportamento esperado: não deve haver consultas lentas relacionadas à chamada REST /merge_duplicate//task/cis. Comportamento real: há consultas lentas relacionadas à chamada REST /merge_duplicate//task/cis.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1671906 KB1362321	Uma tarefa de gestão de dados do CMDB requer aprovação, mesmo quando o campo "Descontinuar política" precisa de revisão está definido como falso	Algumas das linhas em cmdb_policy_type têm um valor "NULL" armazenado na coluna has_manual_process em vez de "Falso".	1. Crie uma política de gestão de dados do tipo "Descontinuar" (ou de qualquer tipo). 2. Certifique-se de que, quando esta política for criada, o sinalizador "Precisa de revisão" esteja desativado. 3. Execute o trabalho programado "Descontinuar processador de política do CMDB Data Manager". Comportamento esperado: como o sinalizador "Precisa de revisão" foi definido como falso, a tarefa deve ser criada com o estado "Trabalho em andamento". Comportamento real: a nova tarefa é criada em um estado "Aberto" com approval=requested.
Configuration Management Database (CMDB) PRB1682098 KB1444123	Programar o trabalho na fila assíncrona de trabalhos programados facilita várias instâncias de código	Programar o trabalho na fila assíncrona de trabalhos programados facilita várias instâncias de código e causa atraso na execução de outros trabalhos assíncronos.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Plataforma principal PRB1603521 KB1273125	Quando há muitos registros de preferência do usuário, isso resulta em tempos de carregamento lentos em	Ter um número alto (acima de 1.000) de preferências individuais do usuário pode causar lentidão para esse usuário. Quando a lentidão é vista, normalmente há uma quantidade alta de tempo SQL, que	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	formulários e listas	pode ser atribuída à consulta repetida da tabela sys_user_preference para uma preferência específica. Isso pode não ser reproduzido de forma consistente devido a diferentes caches na plataforma. O problema não está diretamente relacionado à IU do Next Experience.	
Plataforma principal PRB1701867 KB1532483	Um módulo do navegador do arquivo de log do nó causa a coleta de lixo frequente	A transação '/ui_page_process.do' não pode ser eliminada. Isso acontece com diferentes versões e datacenters.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Plataforma principal PRB1717962 KB1582715	Problemas de autenticação de credencial com novas instâncias após o upgrade em Vancouver ou Utah	Erros 401 são exibidos ao tentar acessar a instância.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Plataforma principal PRB729853	Quando uma linha é atualizada, current.work_notes retorna verdadeiro para todas as linhas após a linha atualizada que são consultadas em um script	Ao percorrer registros problem_task em uma inclusão de changes() atualizar o work_notes, o evento problem_task.worknoted é acionado para todos os registros. Current.work_notes.changes() retorna verdadeiro para todos os registros a seguir, mesmo quando não houve atualização de anotação de trabalho real para esses registros subsequentes. Como resultado, e-mails são enviados aos usuários informando que as tarefas do problema foram atualizadas quando não foram. O mesmo acontece com o campo Comentários . Ambos são campos de diário .	

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Autoatendimento do cliente e compromisso omnicanal PRB1686180 KB1445219	As personalizações da página do portal de "csp_registration" são revertidas em um upgrade	Quando um usuário normalmente personaliza a página "csp_registration", ele muda o layout ou os widgets nela. Isso muda somente os registros da tabela secundária de sp_page, mas não o registro principal de sp_page. O registro DELETE é aplicado e excluído, e os registros da tabela de layout secundário subsequentes são excluídos devido à regra em cascata. Como resultado, a página inteira será excluída e reaplicada da pasta /if, que é o novo local da página.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Persistência do banco de dados - Acesso a dados PRB1649391	Exibições de banco de dados usando TPC com campos de função geram erros		
Persistência de banco de dados - Gestão de dados PRB1663018	GlideRecord.insertOrUpdate() não atualiza os registros existentes em sys_Physical_table_stats em com.glide.stats.Physical_tableStatsGathererJob	Os updates foram inseridas corretamente, mas não podem ser atualizadas.	
Persistência de banco de dados - Gestão de dados PRB1685705	TableSizer faz com que o cache seja liberado nas instâncias do usuário	O impacto geral é menor, mas uma solução direcionada é necessária para ajudar a impedir a limpeza do cache dos componentes afetados e, ao mesmo tempo, manter uma classe de tamanho precisa.	1. Force o trabalho do Tablesizer em uma instância. 2. Observe sys_cache_flush.
Persistência de banco de dados - Gestão de dados	O on_clone.CloneDBAPI A API getPreserveStatements retorna itens que não existem fisicamente	Além disso, a API API Metadata retorna colunas lógicas que não existem fisicamente.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
PRB1690633			
Persistência do banco de dados PRB1389598	Há uma omissão silenciosa de uma alteração on-line devido a um tamanho grande de tabela durante um upgrade	Normalmente, se uma tabela exceder um determinado número de contagem de linhas, a alteração on-line da tabela será ignorada. No entanto, é uma omissão silenciosa. Isso resulta em campos ausentes para usuários que não têm conhecimento desse processo de omissão.	
Persistência do banco de dados PRB1593961	A contenção em sys_mutex causa atraso nas operações de Linguagem de manipulação de dados (DML) e causa instabilidade na instância	Pode haver atrasos na concessão de bloqueios de índice em sys_mutex. Isso leva à contenção na tabela sys_mutex relacionada às operações DML e ao impacto descendente, resultando na instabilidade da instância.	
Persistência do banco de dados PRB1638779 KB1442165	getRowCount() em GlideRecord retorna um valor incorreto ao consultar usando addEncodedQuery	getRowCount() em GlideRecord retorna um valor incorreto ao consultar usando addEncodedQuery com um filtro e um sys_ids com uma vírgula que separa mais de 160 sys_ids.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Persistência do banco de dados PRB1684737	A lógica atual de estender uma tarefa no modo "Híbrido" após 1 milhão de registros cria desnecessariamente consultas de junção sistemicamente lentas	A tabela de tarefas é armazenada por padrão no modo "Tabela por hierarquia" (TPH). Todas as extensões de uma tarefa são armazenadas em uma única tabela física no banco de dados. O TPH é o melhor para desempenho porque não requer uma operação de junção ao consultar registros de tabela secundária. No entanto, quando há 1 milhão de registros em uma tarefa, o comportamento padrão da plataforma é criar qualquer extensão da tarefa no modo "Híbrido". Isso significa que cada secundário da tarefa é	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		armazenado em uma tabela física separada. Isso cria uma situação de desempenho abaixo do ideal. Para recuperar registros de tabelas de banco de dados físicas separadas, as consultas de junção devem ser usadas.	
Persistência do banco de dados PRB1696243	Comportamento inconsistente quando a carga do cache TableDescriptor (TD) é interrompida durante a execução de TableDescriptorProvider #createSchema0	Quando uma compilação de cache de TD é cancelada, isso pode levar a um comportamento inconsistente da tabela até que o cache seja reconstruído ou o nó seja reiniciado.	
Persistência do banco de dados PRB1706695	Obtenção de valores de exibição nulos para campos de referência com pontos ao rotear para réplica de leitura		
Certificação de dados PRB1554470	Clicar em Todos no filtro de elementos da tarefa de certificação carrega registros não relacionados	Este problema foi reproduzido nas versões Rome e Quebec.	
Certificação de dados PRB1569210 KB1564607	Duas caixas de seleção verdes (em vez de uma) são exibidas para cada elemento quando um registro de certificação de dados é totalmente certificado	Os usuários só veem esse problema quando o quadro está com a barra de navegação. Se o registro for aberto sem a barra de navegação, ele funcionará bem.	1. Instale o plug-in "Certificação de dados". 2. Navegar até Certificação de dados > Tarefas > Todas as tarefas. 3. Selecione qualquer registro em que o estado seja "Aberto", "Pendente" ou "Trabalho em andamento". 4. Marque todas as caixas de seleção abertas para cada elemento no registro. 5. Selecione "Certificar elementos marcados". 6. Selecione o menu "Mostrar todos os registros".

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Comportamento esperado: somente uma caixa de seleção marcada deve ser exibida. Comportamento real: há duas caixas de seleção verdes para cada elemento no registro.
Padrões de descoberta e mapeamento de serviços PRB1691159 KB1516840	Os eventos de processamento de mudanças do Azure estão falhando com uma exceção de IRE quando as mudanças são de contas de serviço diferentes, mas têm as mesmas regiões de datacenter lógico (LDC)	O campo na tabela sn_cmp_event_trail não fornece informações úteis para as falhas de evento.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Discovery PRB1575724 KB1581197	Os estados de instalação da máquina virtual (VM) estão oscilando ao atualizar VMs em vários datacenters com programações diferentes		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Discovery PRB1651345	Melhorar o desempenho do mapeamento L3		1. Abra uma instância com um CMDB grande. 2. Descobrir um servidor. Observe o tempo de processamento do evento para discovery.device.complete.
Discovery PRB1671260 KB1500117	Um IC duplicado com o mesmo sys_id é exibido na tabela item_lu_licensable	Quando Mostrar ICs licenciáveis for clicado e um filtro for adicionado ao campo Item de configuração, várias linhas com o mesmo sys_id serão repetidas.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Discovery PRB1677364	Há um erro "O endereço IP na carga útil é nulo" nos comutadores de pilha	No sensor de descoberta horizontal, o novo SncCredentiallessDeviceDiscovery().reconcile(apiPayload) é chamado. A mensagem é registrada em CredentiallessDeviceDiscovery.reconcile().	1. Execute uma descoberta de um computador de rede Cisco empilhado. 2. Revise o log de descoberta para o status da descoberta.
Discovery PRB1684730 KB1446113	O probe Discovery "SNMP - APC UPS" busca o modelo dos identificadores de objeto upsIdentModel (OID), mas o sensor não faz nada com ele	O probe "SNMP - APC UPS" inclui campos SNMP . O sensor não tem nenhum código para fazer qualquer coisa com esses valores, o que significa que o modelo de IC não é atualizado com precisão.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Agenda de descoberta PRB1639913 KB1263232	"Descobrir agora" na programação da nuvem leva a "Não foi possível redirecionar para o status da Descoberta"	Quando os usuários tentam executar a programação na nuvem usando "Descobrir agora", uma mensagem de erro é exibida. O status da descoberta é criado no back-end.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
API de tradução dinâmica PRB1621716 KB1550490	A Tradução dinâmica não verifica a instalação de um plug-in, o que causa erros de rede 400 para qualquer um que a use	No tempo de execução, há um erro 400 para o endpoint REST is_enabled. No Construtor de IU, o appshell também pode exibir o erro em um modal.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Notificações por e-mail PRB1682145 KB1434765	O processamento de eventos está demorando muito quando uma expressão regular complexa está configurada na tabela sys_email_reply_separated	Intermitentemente, um evento email.read pode ter um longo tempo de processamento, possivelmente até 30 minutos. Quando os usuários verificam o log de e-mail do e-mail separado associado ao evento email.read de processamento longo, duas a três ações de entrada são avaliadas. Isso é seguido por um intervalo de tempo de 1 a 6 minutos e, em seguida, outras 2 a 3 ações	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		de entrada são avaliadas, seguidas por outro intervalo de tempo de 1 a 6 minutos. Isso se repete até que todas as ações de entrada sejam avaliadas ou uma interrupção de processamento tenha sido definida. Os logs de nó exibem esses erros no momento do processamento do e-mail de entrada.	
Notificações por e-mail PRB1705462 KB1556696	Após a atualização para o Vancouver, os e-mails são enviados, mas permanecem na caixa de saída	Depois que um usuário atualiza para o Vancouver, os e-mails de saída são enviados e seu tipo é definido como "Enviado", mas eles permanecem na caixa de saída e o fluxo de atividades não é atualizado com detalhes de e-mail. Esse problema só ocorre quando a tabela sys_email é fragmentada.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Event Management PRB1683396	Adicione proteção para processar eventos com informações adicionais grandes	Há casos em que o campo Informações adicionais é grande, cerca de 600.000 caracteres. Quando o evento é carregado na memória, o objeto EventData ocupa 2,3 M de memória. Durante uma única execução, o trabalho de processamento de eventos está carregando na memória até 500 eventos. Isso é mais de 1 G de memória usada, no pior caso.	1. Envie mais de 500 eventos com um tamanho de "Informações adicionais" de 600.000 caracteres. 2. Observe um pico no consumo de memória java.
Flow Designer PRB1523909 KB0996540	As ações do Flow Designer (FD) com saídas de matriz de objetos complexos gerarão erroneamente uma matriz com um objeto quando forem	As ações de FD com saídas de matriz de objeto complexo geram erroneamente uma matriz com um objeto quando são atribuídas a uma matriz vazia	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	atribuídas a uma matriz vazia		
Flow Designer PRB1683738 KB1449357	Um fluxo que vai para MID fica travado em um loop "Para cada"	Uma etapa do MID não é executada, pois o fluxo permanece na primeira iteração.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Flow Designer PRB1689243 KB1503771	O Flow Designer gera o erro "Seu fluxo não pode ser encontrado". Flow sys_id:An'	Os "objetos complexos" não são capturados ao mover fluxos por meio de um conjunto de atualizações republicando o fluxo/ação.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Flow Designer PRB1696950 KB1533141	O preenchimento automático/ sugestões do editor de script do Flow Designer não funcionam mais no script de design de fluxo Editor de script do Flow Designer (fd_data, referência com pontos)		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Flow Designer PRB1697732	A mensagem de aviso de log "ExecutionStatsCollector.open() deve ser alterada para uma mensagem de depuração	A mensagem "ExecutionStatsCollector.open() foi removida"mas já existe um IExecutionStats disponível, será redefinida agora" foi encontrada nos logs.	
Flow Designer PRB1698257 KB1552354	Os usuários não podem expandir nenhuma ação de fluxo no Flow Designer devido a um erro: "Ocorreu um erro ao tentar carregar este fluxo"	Quando o usuário tenta abrir qualquer ação de fluxo, ocorre um erro. Devido a esse problema, o usuário não pode editar nenhuma ação de fluxo.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Flow Designer	Carregar sc_req_item.list com a coluna "Fase" é lento	Na versão Vancouver, a velocidade de carregamento da tabela "Itens	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
PRB1702792 KB1540179	Quando a fase está vinculada a um fluxo	solicitados" [sc_req_item_list] pode ser afetada negativamente. Isso ocorre quando a exibição de lista de sc_req_item.list inclui a coluna "Fase", que está conectada a um fluxo. Isso pode levar a problemas graves de desempenho para usuários individuais. Quando vários usuários estão carregando a lista com o campo Fase , isso também pode causar um impacto geral no desempenho ao acessar a instância.	
Modelos de formulário PRB1653898	Há um comportamento diferente em um modelo de avaliação de ACL entre "Espaços" e "Formulários UI16 (nativos)" em relação ao objeto atual	Nos espaços, os scripts dentro de ACLs no nível do campo são avaliados de forma diferente nos espaços e nos formulários UI16 (nativos), especificamente quando o objeto atual está incluído.	1. Desative a ACL no campo incident.urgency. 2. Crie uma ACL de gravação para o campo incident.urgency. 3. Adicione as mesmas funções e condições. 4. Adicione um script que inclua 'current.isNewRecord()': answer = current.isNewRecord();'. 5. Crie um modelo [sys_template] na tabela "Incidente" para o usuário que atualiza o campo Urgência para "2 - Média". 6. Representar o usuário. 7. Abra o Espaço de operações de serviços. 8. Clique em + > Novo incidente. 9. Clique em Modelos na barra lateral direita. 10. Selecione o modelo criado na etapa 5. Comportamento esperado: o modelo foi aplicado com sucesso. Comportamento real: há uma mensagem de erro: "Modelo não aplicado, definir campos: não é possível atualizar o campo Urgência".

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Designer de Tour Guiado PRB1678853	Os tours guiados em páginas com iFrames que têm a mesma origem que a origem primária estão terminando como "Elemento não encontrado"	Como vários iFrames têm a mesma origem, os tours guiados não podem finalizar o iFrame correto para pesquisar a etapa.	1. Crie um tour guiado no Portal de serviços. 2. Abra qualquer formulário em que Tiny MCE ou rich text esteja presente. 3. Crie uma etapa em um elemento em que o iFrame tenha a mesma origem da página. 4. Visualize o tour. 5. Verifique o player em uma nova guia. Comportamento esperado: o tour funciona como criado. Comportamento real: o tour termina quando a primeira etapa dessa página começa.
HR Service Delivery PRB1689640 KB1564044	Desde um upgrade de Utah, as descrições de caso de RH contêm marcadores HTML para caracteres especiais	Em Utah, algumas descrições de caso de RH contêm marcadores HTML. hr_servicesUTIL chama a inclusão de script hr_caseUTILS, o que faz com que o campo rich_description preencha as perguntas e acione a regra de negócios para sincronizar os dois campos, expondo os marcadores HTML.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Editor de HTML PRB1609720 KB1281445	Não é possível clicar com o botão direito do mouse e colar nos campos TinyMCE em Tóquio sem manter a tecla CTRL pressionada	Desde um upgrade para Tokyo, não é possível colar em campos HTML em um e-mail enviado do cliente de e-mail, como de um incidente ou uma mudança. O mesmo comportamento ocorre em outros campos HTML/TinyMCE, como o corpo do artigo de um registro kb_knowledge.	1. Abre um change_request ou registro de incidente existente. 2. Clique nos 3 pontos (mais opções) na parte superior da página. 3. Selecione "E-mail" para abrir o cliente de e-mail. 4. O corpo do e-mail é um campo HTML. 5. Recortar/Copiar para capturar algum texto aleatório para colar no campo. 6. Tente clicar com o botão direito do mouse em um campo para colar algum conteúdo nesse campo.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Não há opção para recortar/copiar/colar deste campo. É possível usar CTRL + V para colar o conteúdo neste campo.
Editor de HTML PRB1663740 KB1515234	Se um campo HTML tiver um elemento de tabela e o usuário pressionar a tecla Enter após a formatação da tabela, um segundo marcador será adicionado	O novo marcador é removido por meio do editor de script.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
API do Import Set PRB717095 KB0598407	Kana japonês (silabário japonês) é adicionado ao importar arquivos do Excel que incluem japonês	O japonês Kana (silabário japonês) é adicionado ao importar arquivos do Excel (xlsx) que incluem japonês. O Kana japonês, que é o caractere katakana japonês do Kanji importado, não deve ser adicionado.	1. Baixe um arquivo do Excel com o idioma japonês. 2. Abra o arquivo do Excel. 3. Faça login em uma instância. 4. Navegue até System Import Sets > Carregar dados. 5. Clique em Criar tabela. 6. Digite um rótulo. 7. Selecione "Arquivo". 8. Clique em Escolher arquivo. 9. Navegue até o arquivo do Excel baixado na etapa 1. 10. Clique em Enviar. 11. Clique em Carregar dados. 12. Clique em um dos números na coluna "Linha". 13. Confirme se Kana japonês foi adicionado ao campo Nome da organização.
E-mail de Entrada PRB1698243 KB1527779	Os anexos de e-mail são descartados quando o limite do anexo é definido como 10 GB por meio de uma propriedade do sistema (com.glide.attachment.max_size)	Um problema introduzido no Vancouver impede que o EmailReader salve anexos de e-mail. Isso ocorre quando o valor da propriedade do sistema com.glide.attachment.max_size é maior que 2048 ou não é um valor inteiro (com.glide.attachment.max_size)	1. Adicione/atualize a propriedade do sistema com.glide.attachment.max_size para 10240/10 GB. 2. Verifique se a instância não processa e-mails de entrada com anexos.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
		de e-mail de entrada são representados como registros sys_email_attachment e a coluna desses registros é definida como "descartada" quando os anexos são descartados. No entanto, os anexos carregados por meio da IU ou da API da tabela são salvos no banco de dados.	Comportamento esperado: anexos com menos de 10 GB devem ser processados. Comportamento real: todos os anexos são descartados, independentemente do tamanho.
Incident Communications Management PRB1712935 KB1573295	Na guia "Comunicação" dos modelos de e-mail, os campos Para , CC e BCC estão quebrados	No Workbench de incidente grave, os campos Para , CC e Cco são quebrados no Vancouver.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Instance Data Replication (IDR) PRB1721309 KB1584953	Um nó da aplicação está gerando uma java.io.IOException lateral exibindo uma "Excesso de arquivos abertos devido a problemas de IDR/Kafka"	O nó não está respondendo ou tem um comportamento estranho, como a porta lateral exibindo uma página vazia e saídas xmlstats.do intermitentes.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Central de segurança da instância PRB1685173 KB1499709	No resumo semanal, a seção de número de tipos de vírus exibe uma contagem incorreta	Exibe a contagem 1 para os tipos de vírus, mesmo que não haja nenhum vírus infectado presente na instância.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Filtros interativos PRB1701903	Os valores de origem de detalhamento estão ausentes nos painéis após a atualização para o Vancouver	Os valores do filtro interativo estão ausentes nos painéis após a atualização para o Vancouver. Os usuários podem ver somente as caixas de seleção.	1. Faça login em uma instância Utah. 2. Crie um painel de autoatendimento e configure-o para incluir algumas origens de detalhamento (por exemplo, Reports.Type e Reports.Source Type). 3. Selecione alguns valores no filtro de origens de detalhamento que agora

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			estão disponíveis no painel e clique em Aplicar. - Atualize para o Vancouver ou qualquer versão posterior. - Abra o painel novamente com o mesmo navegador e sem limpar nenhum dado. - Tente usar os filtros de fonte de detalhamento. Observe somente as caixas de seleção e nenhum valor.
KMF (Key Management Framework) PRB1676054	"Verificar serviços KMF" leva muito tempo para ser executado	"Verificar serviços KMF" deve expirar rapidamente (5 segundos) se algum serviço que está sendo verificado não responder a tempo. Parece que alguns caminhos de código podem não ter nenhum tempo limite.	Observe o tempo de execução de "Verificar serviços KMF".
KMF (Key Management Framework) PRB1717975	Quando Context.getApplicationContext() é nulo, ele causa um NullPointerException durante a avaliação do MAP no Studio		- Faça login em qualquer instância do Vancouver. - Navegar até Aplicações do sistema > Studio. - Clique em Importar do controle de código-fonte. - Use github.com para o URL e quaisquer credenciais (pode ser necessário criar uma nova credencial SSH fora do Studio). - Mudanças de stash. Comportamento esperado: o Studio descriptografa a credencial e se conecta com sucesso. Comportamento real: o Studio não consegue descriptografar a credencial com exceção de ponteiro nulo.
Knowledge Management PRB1705456	Ao fazer check-out de um artigo KCS (Knowledge Centered Service, Serviço centrado no conhecimento) publicado, a	Por exemplo, se um usuário mantiver kb_issue vazio ao publicar o artigo, após o check-out, o campo kb_issue será preenchido com "nulo".	- Ative o plug-in "Knowledge Management Advanced Installer". - Ative o plug-in "Blocos de conhecimento" [com.snc.knowledge_blocks]. - Crie um artigo KCS [kb_template_kcs_article].

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	palavra "nulo" é adicionada a todos os campos vazios		4. Salve-o preenchendo somente os campos obrigatórios. 5. Publique o artigo. 6. Confirme se os campos kb_issue, kb_cause, kb_kb_environment kb_resolution estão vazios. 7. Confira o artigo. Comportamento esperado: os campos kb_issue, kb_cause, kb_kb_environment kb_resolution ainda devem estar vazios. Comportamento real: os campos kb_issue, kb_cause, kb_kb_environment kb_resolution são preenchidos com "nulo".
Idioma e traduções PRB1644613	Os campos booleanos não são traduzidos ao usar a instância em um idioma diferente do inglês	Este é um problema intermitente que afeta usuários dos idiomas espanhol e francês.	1. Abra uma instância. 2. Instale o plug-in do idioma espanhol/francês. 3. Abra incident.list. 4. Adicione a coluna "Ativo" ao layout da lista. 5. Alterne o idioma da instância para espanhol/francês. Comportamento esperado: os valores na coluna "Ativo" devem ser traduzidos para espanhol/francês. Comportamento real: os valores como "verdadeiro" / "falso".
Administração de Lista PRB1652417	O layout da lista está quebrado em determinados cenários	Selecionar tudo das listas em um espaço renderiza todas as linhas como vazias.	1. Representar um usuário. 2. Crie uma "Minha lista" em que a prioridade seja crítica ou moderada. 3. Salvar. 4. Clique em Copiar URL para compartilhar. 5. Em um navegador diferente, faça login como administrador. 6. Cole o URL da etapa 4.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			7. Clique no ícone "Filtrar". 8. Clique em Restaurar padrões. Comportamento esperado: o layout da lista deve ser renderizado corretamente. Comportamento real: o layout da lista está quebrado.
Administração de Lista PRB1667673	Após um upgrade do Utah, o usuário não consegue usar o painel "Visualização" com eficiência no Espaço do agente ou no Espaço de RH	Quando o usuário seleciona todos os incidentes da lista no Agent Workspace, o painel "Visualização" é exibido como vazio após clicar em Editar .	
Administração de Lista PRB1673541 KB1519513	Os links de filtro compartilhados do Espaço de operações de serviços (SOW) não permitem que os usuários alterem a página para exibir mais entradas	Depois de clicar na próxima página, a lista é exibida como vazia.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Administração de Lista PRB1683844 KB1517240	O botão Avançar/Anterior não está funcionando ao alternar registros que são abertos em uma exibição de lista do relatório de "Tendências"	Ele deve carregar o próximo registro, mas carrega o mesmo registro.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Administração de Lista PRB1688076	Em Vancouver, ao alterar as linhas por página no Construtor de IU resulta em mensagens de restrição de segurança	Quando um usuário muda as linhas por página em Tokyo ou Utah e atualiza, ele é redefinido para 20 por página e este erro não aparece.	1. No Construtor de IU, altere as linhas por página para 50 ou 100. 2. Verifique se todas as linhas são exibidas conforme o esperado. 3. Atualize a página.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			Observe uma mensagem de erro "21 linhas removidas desta lista por restrições de segurança". 4. Altere as linhas por página novamente para 50 ou 100. Todas as linhas aparecem conforme o esperado novamente e a mensagem de erro desaparece.
Administração de Lista PRB1692410	O usuário não pode editar várias colunas de uma lista	Quando o usuário tenta selecionar várias colunas e a primeira coluna selecionada não está na janela de exibição, a caixa para inserir o valor não é exibida na tela para edição.	1. Faça login. 2. Abra qualquer lista. 3. Certifique-se de que a lista tenha mais de 20 registros por página. 4. Selecione várias colunas. 5. Certifique-se de que a primeira coluna selecionada não esteja na porta de exibição. 6. Pressione Enter. Comportamento esperado: a caixa para atualizar as colunas deve aparecer para edição. Comportamento real: a caixa não aparece na porta de exibição para editar as colunas.
Administração de Lista PRB1694488	A personalização de uma lista não está funcionando no espaço configurável		
Administração de Lista PRB627852 KB0717350	Há resultados inesperados para um campo numérico (inteiro, decimal) usando uma pesquisa de coluna de cabeçalho de lista		1. Navegue até a exibição de lista de tarefas. 2. Adicione o campo Ordem à exibição de lista. 3. Clique na lupa ao lado da mecânica de lista para exibir a caixa de pesquisa da coluna. 4. Insira "100". Nenhum resultado retornado. 5. Repita as etapas 3 e 4 com "* 100". Nenhum resultado retornado.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			6. Tente "= 100". Os registros corretos são retornados.
Editor de lista PRB1689003	A entrada de edição em linha na lista do painel aparece no local incorreto fora do widget e, às vezes, fora da tela		1. Acesse uma instância Utah ou Vancouver. 2. Abra o painel "Visão geral do incidente". 3. Selecione o ícone +, que representa "Adicionar Widgets". 4. Role para baixo e edite o widget "Incidentes por semana". 5. Na barra lateral, selecione Tipo. 6. Role para baixo até a seção "Outro" e selecione o tipo "Lista". 7. Salve as mudanças. 8. No painel, arraste e solte o widget "Incidentes por semana" para a posição superior. 9. Role para baixo no widget para garantir que os primeiros 5 a 10 incidentes não estejam visíveis. 10. Edite em lista a primeira célula da lista. Observe que o editor de lista não aparece na página visível, tornando impossível alterar o campo.
Memória: Espaço de Heap PRB1685101	Erros "java.lang.OutOfMemoryError: heap Java" ao iniciar transações .iix	Os usuários observam erros de heap de falta de memória ao executar as transações .iix: '2023-07-07 12:59:45 (599) http-19 SEVERIDADE DO SISTEMA *** ERRO *** Exceção não detectada em GlideTransactionProcessor.doRequest(): java .lang.OutOfMemoryError: espaço de heap Java".	
MetricBase PRB1593907	Uma solicitação Clotho XMLStats nunca retornará se o Clotho parar de responder, levando ao esgotamento dos	Se o Clotho parar de responder depois que o cliente se conectar, mas antes que a resposta do endpoint de conexão seja enviada, as estatísticas de XML serão interrompidas	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	semáforos no Glide	ao aguardar o envio de uma resposta de volta. A solicitação é repetida a cada minuto, o que leva ao esgotamento dos semáforos no lado do Glide, tornando o Glide sem resposta.	
MetricBase PRB1634353 KB1290495	Uma exceção é registrada repetidamente quando o Hermes não está instalado		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Reconciliação da Microsoft PRB1712246 KB1570200	A reconciliação do Microsoft falha ou trava após a atualização para o Vancouver	Os usuários observaram os erros ao executar a reconciliação para o fornecedor da Microsoft.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
MID Server PRB1707499	Há um erro falso informando que um "ID do usuário" de um usuário tem uma função mid_server não associada a um MID Server	Se as maiúsculas/minúsculas do nome do usuário de login do MID Server não forem idênticas no registro sys_user e no arquivo config.xml, serão criados registros de problemas do MID Server incorretos. Os nomes de usuário não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas, portanto, isso não deve causar um problema e, caso contrário, o MID Server está funcionando bem.	
Mobile Platform PRB1713100	Erro interno do servidor ao abrir uma tela que inclui uma célula de fluxo de trabalho em um campo de fase que usa o renderizador de fases do Flow Designer		1. Configure uma tela (por exemplo, um FormScreen) para usar um ItemView, em que uma das células na exibição do item seja um campo de fase (por exemplo, use a tabela sc_req_item como a tabela para o DataItem). O campo de fase deve ser configurado para usar o renderizador do Flow Designer em

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			vez do renderizador de fluxo de trabalho. 2. Tente abrir a tela do aplicativo para celular (aplicativo Agent ou aplicativo Now Mobile). Comportamento esperado: a tela deve abrir sem erros. Comportamento real: um "Erro interno do servidor" é mostrado.
Tema do Next Experience UI16 PRB1667498 KB1365000	"Soma do cálculo da lista" é deslocado da coluna correta em uma lista quando "agrupar por" é aplicado em um campo na IU do Next Experience	Quando o Next Experience estiver ativado, se um "cálculo de lista de soma" for aplicado, bem como um "agrupar por", a soma não será exibida na coluna correta para cada grupo.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Navegação unificada do Next Experience PRB1560621	A barra de rolagem horizontal só está visível na parte inferior do widget "Relatório"	Ocorre na IU do Next Experience.	
Navegação unificada do Next Experience PRB1609636 KB1501269	Uma chamada de API levará muito tempo para ser executada no primeiro carregamento se o menu "Todos" estiver fixado e vários menus da aplicação estiverem expandidos	Os menus expandidos são armazenados como um sys_user_preference, no formato de "menu".<sysID_of_sys_app_application> .expanded'. Se eles forem excluídos, isso resultará em um tempo de carregamento mais rápido após a conclusão do carregamento inicial. A presença de menus expandidos resulta em uma contagem SQL e tempo de CPU mais altos para a transação.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Navegação unificada do Next Experience PRB1634712	Traduções Os anúncios da faixa de UX não são traduzidos	Criar uma tradução na tabela sys_translated_text para um anúncio de faixa não está funcionando ao mudar o idioma do sistema.	1. Crie um anúncio da faixa em sys_us_banner_announcement em inglês. 2. Adicione "Navegação unificada" à lista relacionada de configuração de comunicado.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			3. Crie traduções na tabela sys_translated_text com o valor francês. 4. Faça login na instância novamente. 5. Altere o idioma para francês. Comportamento esperado: o comunicado deve ser traduzido para o francês. Comportamento real: o comunicado é exibido em inglês e a depuração i18 não o reconhece.
Navegação unificada do Next Experience PRB1644299	"Favoritos" no editor de lista estoura fora de seu contêiner	Este é um efeito colateral do esforço de criar temas para a barra de rolagem. Mais especificamente, o uso de "display: inline-grid" na classe "menu-upper".	1. Adicione vários favoritos. 2. Certifique-se de que alguns favoritos tenham rótulos mais longos. 3. Abra o editor. O "X" é cortado. O conteúdo deve estar dentro do limite.
Navegação unificada do Next Experience PRB1681051	A barra de rolagem da página inicial não é exibida		
Navegação unificada do Next Experience PRB1686416	O menu "Navegando de" abre "sobre: em branco" quando o sinalizador "Múltiplas experiências" está desativado e abrindo a partir de um espaço		1. Cancele a definição do sinalizador "Múltiplas experiências" no registro da aplicação primária de navegação unificada. 2. Abra um espaço. 3. Abra o menu Todos e clique em um módulo como Autoatendimento > Painéis (URL padrão) ou Autoatendimento > Central do funcionário(URL de link externo). Comportamento esperado: uma nova guia é aberta com o link apropriado carregado na navegação unificada. Comportamento real: uma nova guia com "sobre: em branco" é aberta.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Navegação unificada do Next Experience PRB1688044	A propriedade "página inicial atual" não está funcionando na IU do Next Experience e foi substituída pelo último painel aberto	A preferência do usuário "página inicial atual" não está funcionando conforme o esperado. É substituído pelo último painel aberto. O URL continua exibindo a página definida como a preferência do usuário, mas o painel que é aberto é diferente daquele no URL.	1. Abra uma instância em duas janelas, uma delas no modo anônimo. 2. Na janela que não está no modo anônimo, represente qualquer usuário da tabela sys_user. 3. Depois de representado, clique em Painéis na página principal. 4. Abra qualquer um dos painéis. 5. Clique no avatar no canto superior direito. 6. Clique em Preferências. 7. Clique em Exibir. 8. Navegue até a preferência "Página inicial atual". 9. Defina como "Usar a página em que estou agora". 10. Navegue até sys_user_preference.list. As três preferências associadas a isso são modificadas conforme o esperado. 11. Altere o painel de "Visão geral de mudança" para outro painel. 12. Feche as guias do navegador ou a sessão. 13. Navegue até a janela anônima. 14. Represente o mesmo usuário. Como esta é uma nova sessão/sessão anônima, ela deve abrir a página inicial na representação. Em vez disso, ele abre o último painel aberto como a primeira página para este usuário. O URL exibe corretamente o mencionado na preferência do usuário, mas o painel que é aberto é o último aberto.
Navegação unificada do Next Experience PRB1691934	Mensagens de informações duplicadas são geradas por uma regra de negócios ao usar o Next Experience em	Esse problema acontece somente quando a lista/o formulário estão abertos no quadro da faixa.	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	instâncias de Utah/Tóquio		
Navegação unificada do Next Experience PRB1698258 KB1531357	Quando os URLs são abertos em uma nova guia para solicitações na IU principal com o Next Experience ativado, as páginas ficam suspensas	Os usuários não podem abrir URLs quando eles são copiados/colados da tabela "task.list".	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Preferências de notificação PRB1688687	Os filtros de preferência de notificação não são válidos depois de salvar um formulário	Quando o usuário abre o modal "Programação", faz algumas mudanças sem adicionar um campo Programação e salva o formulário, a instância persiste as mudanças no registro cmn_notif_message. No entanto, se o usuário atualizar a página e abrir o mesmo modal para editar a programação, as mudanças não serão exibidas devido a um problema na IU.	1. Navegar até Preferências > Notificação > Notificação do Sistema > Nova janela > Na notificação do sistema. 2. Procure notificações. 3. Clique em Programar em uma notificação. 4. Navegue até "Filtro avançado". 5. Adicione a condição (sem escolher o valor em Programação (Nenhuma)). 6. Salve o registro. 7. Recarregue a página. 8. Navegue até a notificação. As informações do filtro não são capturadas.
Editor de código do Now PRB1665513 KB1319600	O campo de script Ação de script exibe "evento" como um obsoleto	A propriedade do evento (que se refere principalmente a uma instância de GlideRecord para sysevent que está sendo processada) é vista marcada como obsoleta ou cruzada quando um usuário tenta usar a propriedade em qualquer um dos editores de campo de script.	1. Navegue até qualquer editor de script. 2. Digite "evento". Exibe a propriedade do evento como obsoleta ou cruzada.
Biblioteca de componentes do Now Experience PRB1670953	O texto no campo Tempo trabalhado não é visto como temporariamente vazio no espaço	O problema parece ocorrer com mais frequência em máquinas Windows.	1. Faça login em uma instância de um computador Windows. 2. Adicione o campo Tempo trabalhado ao layout de formulário do espaço de uma tabela.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			3. Navegue até um registro que tenha o campo incluído no espaço. 4. Monitore o campo Tempo trabalhado e o texto abaixo dele. Comportamento esperado: nenhuma oscilação é vista. Comportamento real: o texto é apagado temporariamente, causando uma oscilação no layout.
Biblioteca de componentes do Now Experience PRB1680115	O foco não está preso quando um iFrame é encaixado dentro do modal	Um botão Fechar extra aparece em pop-ups ao usar <code>g_modal.showFrame</code>.	1. Crie uma página de IU vazia. 2. Crie uma ação de IU. 3. Defina os seguintes campos como verdadeiro: ○ Ativo ○ Mostrar inserção ○ Mostrar atualização ○ Cliente ○ Lista Compatível com v2 ○ Botão de formulário 4. Na lista relacionada "Espaço", defina "Botão de formulário do espaço" como verdadeiro. 5. Adicione "Client script do espaço" para abrir a página de IU a partir da etapa 1. 6. Acione a nova ação de IU. 7. Verifique a ação de IU. Comportamento esperado: não deve haver nenhum botão Fechar no iFrame. Comportamento real: há um botão Fechar que aparece nas instâncias da versão Tokyo e posteriores.
Biblioteca de componentes do Now Experience	A lista de "Entidades" não está sendo carregada	Ao criar ou editar um plano de portfólio, a lista "Entidades" não é carregada na etapa de seleção de entidades no Espaço de planejamento	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
PRB1682900		de portfólios/planejamento estratégico no Vancouver.	
Painéis de Performance Analytics PRB1568913 KB1117278	Filtros interativos não fornecem resultados quando pesquisados em outro idioma	Um filtro interativo, bem como detalhes que atuam como um filtro interativo, retorna "Nenhum elemento corresponde à sua pesquisa" ao pesquisar texto traduzido.	1. Navegue até sys_dictionary. 2. Modifique o campo Nome da tabela sys_user_group. 3. Altere o tipo de campo de "Cadeia de caracteres" para "Texto traduzido". 4. Em um painel/página inicial, adicione o filtro interativo "Mudar grupo". 5. Para um registro no filtro, crie um registro "sys_translated_text" com os seguintes valores: - Nome da tabela: sys_user_group - Documento: Grupo: gerentes de configurações de análise (sys_id: 019ad92ec7230010393d265c95c260dd) - Nome do Campo: Nome - Valor: testar tradução fr - Idioma: FR (qualquer outro idioma é suficiente). 6. No painel/página inicial usados na etapa 4, pesquise o termo "Grupos de atribuição de serviço de aplicações" O resultado está presente. 7. Altere o idioma para FR (ou qualquer outro idioma selecionado). 8. Pesquise o termo "teste da tradução de" no filtro interativo. 9. Verifique se nenhum resultado é retornado. 10. Ainda em francês, pesquise o termo "Grupos de atribuição de serviço de app". 11. Verifique se o resultado está presente.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Painéis de Performance Analytics PRB1708674	Se houver "Agrupar por" adicional e o valor selecionado de "Agrupar por" for "Nenhum", os widgets de relatório de lista nos painéis não renderizarão cabeçalhos de coluna	Em Vancouver, se houver "Agrupar por" adicional selecionado para o relatório e o grupo selecionado for "Nenhum" no widget, os cabeçalhos de coluna dos widgets de relatório de lista não serão renderizados. Se o "agrupar por" for alterado para um campo real, o widget de relatório de lista será atualizado e os cabeçalhos de coluna serão exibidos.	1. Em Vancouver, crie um relatório do tipo "Lista" em qualquer tabela que retorne dados. 2. Adicione alguns campos ao "Agrupar Adicional por". 3. Salve o relatório. 4. Adicione o relatório recém-criado a qualquer painel. 5. Selecione "Nenhum" como o grupo por no widget de relatório de lista no painel. 6. Observe que os cabeçalhos de coluna do relatório não são renderizados. 7. Altere o valor de "Agrupar por" de qualquer um dos campos selecionados no menu suspenso. 8. Observe que os cabeçalhos de coluna do relatório são renderizados na atualização. Comportamento esperado: os cabeçalhos das colunas devem ser renderizados independentemente do valor de "Agrupar por". Comportamento real: os cabeçalhos de coluna não são renderizados quando o valor de "Agrupar por" selecionado é "Nenhum".
Performance Analytics PRB1658715 KB1507189	As colunas do relatório ficam desalinhadas durante a rolagem	O problema ocorre em Utah.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Performance Analytics PRB1681209 KB1436544	Uma origem de detalhamento com um grande número de elementos consome uma grande quantidade de memória, causando problemas de	Isso resulta em problemas de memória e possíveis reinicializações de nó.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	memória e desempenho		
Tempo de execução da plataforma PRB1541236 KB1124245	Mudanças frequentes na propriedade de piwb.instance_eligibility não resultam na limpeza do cache	A mudança desta propriedade resulta em uma limpeza de cache em toda a instância, o que pode levar a problemas de desempenho. Em algumas instâncias, essa propriedade muda quase diariamente.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Gestão de projetos PRB1599847	As exibições "Tarefa de projeto" e "Console de planejamento" estão quebradas e o botão desaparece		1. Crie um projeto com uma "Data de início aprovada" de "Julho de 2022". 2. Crie uma tarefa de projeto com uma "Não iniciar antes de" de "Restrição de tempo" e uma "Data de início planejada" de "Agosto de 2022". O projeto em si tem uma data de restrição definida em julho e as datas planejadas são em agosto. 3. Navegue até o console de planejamento. 4. Alterne a escala de tempo do gráfico de Gantt para "Dia" para que nenhuma data em julho seja vista no gráfico de Gantt. 5. Tente adicionar uma tarefa de projeto (planejamento do lado do cliente habilitado). Ele não é exibido. Isso funciona se um usuário definir a escala de tempo como "Ano" ou "Trimestralmente" porque o Gantt renderiza "Julho".
Relatórios PRB1657330	Relatórios de pontuação única com a cor padrão definida como preto no estilo não exibem valores corretamente no tema escuro	O sintoma ocorre somente no painel e somente quando o usuário alterna o tema depois de carregar a página do painel.	
Relatórios PRB1659173	Em Utah, uma exportação de um PDF de um relatório	O mesmo problema pode ser visto ao exportar o painel para PDF.	1. Abra uma instância. 2. Represente um administrador.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
KB1429987	Relatório dinâmico de vários níveis faz com que o painel tenha um cabeçalho sobreposto com uma mensagem "Habilitar análise"		3. Relatório dinâmico de vários níveis > Exibir relatório > Executar. 4. Clicar Compartilhar > Exportar para PDF > Gerar > Agora > Exportar > Baixar. 5. Abra o relatório baixado. O PDF do relatório exibe o cabeçalho do relatório sobreposto a uma mensagem "Habilitar análise".
Relatórios PRB1686288	O título da exibição de lista está ausente no detalhamento do relatório clássico no painel		1. Crie um relatório clássico. 2. Defina a "Fonte de dados" como "Tabela". 3. Selecione "Tarefa". 4. Defina o "Tipo" como "Barra vertical". 5. Selecione um título. 6. Defina como "Exibir sempre" na configuração "Estilo". 7. Adicione um detalhamento de lista ao relatório. 8. Defina um título no detalhamento da lista. 9. Defina como "Exibir sempre" na configuração de estilo. 10. Salve o detalhamento da lista. 11. Salve o relatório. 12. Crie um painel. 13. Adicione o relatório criado como um widget.
Programações PRB1673996	A linha do tempo de métricas não exibe nenhum conteúdo para usuários itil	O GlideRecordSecure bloqueia o acesso às tabelas de métrica, já que não há uma função de ACL para itil. Com base nas ACLs existentes, o recurso Linha do tempo de métricas antes de Utah ignorava as ACLs somente de administrador nessas tabelas.	1. Represente um usuário com uma função itil e sem funções admin, itil_admin ou metric_admin. 2. Abra um registro de incidente. 3. Clique no menu de contexto. 4. Selecione "Linha do tempo de métricas". Observe que a janela da linha do tempo de métricas é exibida, mas não exibe os dados esperados.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Service Mapping PRB1690152	A utilização da memória do Reaper do Ponto de verificação é muito alta	O trabalho "Checkpoint Reaper" usa muita memória e pode causar avisos de "Alto uso de memória" em instâncias grandes.	1. Crie um serviço de aplicativos e preencha-o. 2. Faça mudanças no serviço para criar pontos de verificação. 3. Defina a propriedade com.snc.sw.mapping.reaper.month_interval como 0. 4. Execute o trabalho do Checkpoint Reaper. Observe o aviso "Alto uso de memória".
ServiceNow for Teams - Core (Familiar) PRB1711515	Após a autenticação, os usuários não conseguem abrir um suplemento do Word na Web	Um erro é gerado.	1. Carregue o add-in O365 no Word online. 2. Inicie o suplemento de ESG. 3. Tente fazer login. Os usuários não podem ver as páginas do suplemento de ESG.
Portal de serviços PRB1681349 KB1553151	As hashtags no widget "Botão de link" causam um redirecionamento incorreto para uma página diferente	O problema ocorre em Utah.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Portal de serviços PRB1703032 KB1547736	Uma mensagem de erro é vista ao carregar o relatório change_calendar em um portal em uma instância do Vancouver	Há uma mensagem de erro que diz: "há um JavaScript no console do navegador" ao carregar o relatório change_calendar em um portal em uma instância do Vancouver.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Portal de serviços PRB1710576	As mensagens não lidas são exibidas no Virtual Agent após uma atualização de página	Se o usuário atualizar a página após encerrar uma conversa com o Virtual Agent, o Virtual Agent iniciará uma nova conversa automaticamente. Isso deixa mensagens não lidas no bate-papo.	1. Em qualquer instância do Vancouver, navegue até Portal de serviços. 2. Inicie um bate-papo com o Virtual Agent. 3. Encerre o bate-papo e minimize a janela de bate-papo. 4. Atualize a página do navegador. Observe que o Virtual Agent mostra novas mensagens por meio de uma

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
			nova conversa que não foi iniciada pelo usuário.
Portal de serviços PRB1714519	No Portal de serviço, a variável do catálogo "Texto de linha simples" gera um erro	Este problema é observado em instâncias do Vancouver.	1. Crie um item do catálogo. 2. Crie uma variável de catálogo de texto de linha simples. 3. Abrir o item do catálogo no Portal de serviços Verifique os logs do sistema e observe os erros.
Barra lateral (versão familiar) PRB1686838	Um usuário é desconectado ao @mencionar um usuário no fluxo de atividades	Isso ocorre quando há um grande número de usuários.	1. Navegue até qualquer registro de tarefa. 2. Clique no botão Discutir. 3. Se o botão Discutir não estiver visível, então: a. Clique no menu de contexto do formulário. b. Selecione "Copiar URL". c. Navegue até esse URL. 4. Adicione pelo menos um participante à discussão. 5. Clique em Iniciar discussão. 6. No pop-up de discussão da barra lateral que é aberto, inicie uma @menção para o participante adicionado digitando o símbolo @ seguido pelo nome e sobrenome. 7. Não envie a mensagem. 8. Confirme se nenhuma lista de resultados do usuário aparece com base no nome/sobrenome inserido. 9. Aguarde cerca de 20 segundos. Comportamento esperado: o registro carrega os usuários esperados. Comportamento real: a sessão expira após vários segundos com uma mensagem pop-up "Sua sessão expirou" ou "Sessão expirada (401)".
SOAP Web Service	Há um erro SOAP NullPointerException (NPE) nos logs	Deve haver uma verificação para impedir que os NPEs sejam gerados e registrados em log em	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
PRB1680193 KB1515233		algumas situações, como quando a solicitação SOAP não foi autenticada ou falhou.	
Software Asset Management PRB1455478	A ferramenta para enviar e processar solicitações do cliente para adicionar ou atualizar conteúdo está ausente no Content Data Services (CDS)	Atualmente, um usuário envia essas solicitações e uma tarefa é criada para a equipe do CDS. O processamento desta solicitação leva muito tempo, com muitas idas e vindas entre o usuário e o suporte. Os casos permanecem abertos por semanas até serem resolvidos. O suporte técnico não deve fazer parte do processo.	
Software Asset Management PRB1671151	Uma referência inválida para uma coluna em uma tabela faz com que uma lista não seja carregada no espaço do Software Asset Management (SAM)	Há uma referência vazia para a coluna "Mapeamento do processador" na tabela cmdb_sam_sw_install, o que faz com que a página não seja exibida na exibição do espaço do SAM.	
Visão geral de ativos de software PRB1681356	Há uma lógica incorreta para identificar um fornecedor de SaaS verdadeiro no Workbench de licenças do Software Asset Management Workspace	No Workbench de licenças (exibição do espaço), o verdadeiro fornecedor de SaaS é determinado percorrendo todos os produtos disponíveis no resultado do produto desse fornecedor. Se qualquer um dos produtos for SaaS verdadeiro, o fornecedor será considerado SaaS verdadeiro. No entanto, deve ser o contrário. Além disso, se um usuário detalhar o nível de produto no Workbench de licença, ele ainda tentará determinar se o fornecedor é um SaaS verdadeiro ou não usando essa lógica.	
Construtor de valor de	Há problemas com o conteúdo do criador de valor da	Alguns registros na tabela de conteúdo da tarefa do construtor de valor de software	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
ativo de software PRB1676345	Software Asset Management (SAM)	(samp_sp_value_builder) estão incorretos, o que está causando a falha do trabalho programado "SAM - Atualizar uso do construtor de valor".	
Gestão de enquetes PRB1584846 KB1277522	As dependências de pesquisas e perguntas não estão funcionando em San Diego para o Portal de serviços e a Central do funcionário	Testar a pesquisa dentro da IU de back-end funciona conforme o esperado.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Eventos do sistema PRB1683928	O trabalho "processo de eventos 0" é executado por dias e a pilha exibe a execução do evento "system.upgraded"	O trabalho "processo de eventos 0" é executado por dias e a pilha continua exibindo o evento "system.upgraded" como travado, apesar de exibir que a atualização foi concluída com sucesso.	
Conjuntos de exportação do Sistema PRB1685206 KB1449172	A exportação de URL (CSV) é executada mais lentamente em Utah do que em Tóquio	com.glide.generators. ResumoGridExporter# isDiskBufferedStream() é chamado de dois métodos, um que deve ter uma configuração padrão de verdadeiro e outro que deve ter uma configuração padrão de falso.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Administração de tabela e gestão de dados PRB1603647	A cópia de fase do OnlineAlter pode levar ao esgotamento da memória se o TableChunkCopier for executado por muito tempo	O registro em log do OnlineAlter não deve depender da propriedade Transaction.max_logs de 200 mil linhas. Em vez disso, ele deve allowExcessiveLogging.	
Limpador de tabela PRB1678154 KB1441282	Limpadores de tabela em tabelas internas do sistema podem ter um impacto grave	Os limpadores de tabela não devem ser permitidos em tabelas sys_flow_*_chunk.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Limpador de tabela PRB1687769 KB1496723	Em Utah, o limpador de tabela está ignorando muitas tabelas se houver consultas com mais de 30 segundos	Isso pode levar ao acúmulo desnecessário de dados, já que os dados nunca são limpos, a menos que a consulta seja ajustada/sintonizável. Os usuários podem não saber que algo está acontecendo em sua instância, a menos que a tabela seja muito grande e não esteja sendo limpa.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Administração de campo de IU PRB1673906	Os campos Nome da tabela são carregados lentamente quando há muitos registros em sys_documentation, sys_db_object, sys_security_acl, sys_security_acl_role e sys_user_role		1. Instale vários idiomas em uma instância base. 2. Crie vários milhares de tabelas. 3. Crie 20.000 ACLs e 20.000 registros sys_security_acl_role para essas ACLs. 4. Carrega item_option_new.do. Comportamento esperado: a página é carregada como qualquer outra página, em aproximadamente 5 segundos. Comportamento real: a página leva até um minuto para carregar, pois o campo Nome da tabela precisa carregar todos os rótulos de tabela e executar ACLs.
Administração de campo de IU PRB1706249 KB1550638	A lista de resultados da pesquisa do campo de referência bloqueará o campo se o Next Experience estiver desabilitado		1. Acesse qualquer instância do Vancouver e desabilite o Next Experience. 2. Navegue até o Agent Workspace e abra qualquer incidente. 3. Clique em um campo de item de configuração e digite qualquer letra. Comportamento esperado: a lista com o texto de pesquisa e o resultado da pesquisa deve iniciar no final do campo. Comportamento real: a lista com o texto de pesquisa/exibição cobre o campo.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Administração de campo de IU PRB1709330	Um campo não funciona somente leitura mal está visível		1. Navegue até incident.list. 2. Abra um registro. 3. Configure o layout de um formulário. 4. Adicione um campo Verdadeiro/Falso ao formulário. 5. Configure o dicionário do formulário. 6. Altere o campo para somente leitura. O campo mal está visível.
Administração de formulário de IU PRB1672711 KB1539784	Há problemas com a notificação "Copiar link permanente"	A janela pop-up "Copiar permalink" não é exibida em Utah, a menos que o usuário role a tela totalmente para cima.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Administração de formulário de IU PRB1699456	Modificações em attachment_entry não funcionam conforme o esperado	Se um usuário mudar a macro de IU "attachment_entry", ela não funcionará mais e gerará o "erro inacessível da variável _ref_ sobre" nos logs do sistema.	1. Abra a macro de IU attachment_entry. 2. Atualize o número de linha 40 para que a variável jvar_is_state_closed seja avaliada com base no campo ativo do registro De e Para. 3. Abra qualquer problema ativo ou altere o registro e anexe um arquivo a ele. 4. Feche o registro. Comportamento esperado: a macro oculta a opção "renomear". Comportamento real: a opção de renomeação ainda será exibida.
Central de upgrades PRB1651743 KB1367203	Os usuários observam vários erros nos logs		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Central de upgrades PRB1694520 KB1516821	A falha na remoção dos dados de demonstração faz com que a automação falhe ao tirar uma instância de um estado pausado	Isso leva a um problema com a fila de eventos que está sendo pausada na instância de destino.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Planos de upgrade PRB1672398	Um plano de upgrade não é usado ao gerar a visualização do upgrade	A visualização da atualização identifica o plano de atualização instalado usando a versão de destino. A versão de destino do plano de upgrade termina com .zip, enquanto a da visualização do upgrade (na tabela upgrade_preview_version) termina com .war. Devido à incompatibilidade de extensão, a visualização da atualização não pode encontrar o plano de atualização instalado e a visualização é gerada sem considerar o plano de atualização.	
Estrutura de UX PRB1644981 KB1580637	Alternar idiomas no SOW (Service Operations Workspace) de "Preferências" resulta em um ambiente de idioma misto	Este é um problema de cache.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Estrutura de UX PRB1673498	As guias saltam para frente e para trás depois de clicar rapidamente entre elas para um conjunto de guias configurado como "Guias dinâmicas"	Depois de clicar rapidamente nas guias em um registro aberto em um espaço, as guias saltam para frente e para trás sem interação.	1. Instale os dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo). 2. Instale a Central do cliente (com.sn_csm_customer_central) com dados de demonstração. 3. Abra o registro de caso do espaço do CSM/FSM com um contato. 4. Alterne entre as guias usando as teclas de seta rapidamente para reproduzir a alternância de guias infinitas.

Tradução automática

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Estrutura de UX PRB1679691	No Espaço do agente, as traduções do painel lateral contextual são inconsistentes	As dicas das ferramentas do ícone do painel lateral contextual são traduzidas de forma imprevisível em algumas instâncias de Tokyo e Utah.	1. Navegue até uma instância com o CSM Workspace e vários idiomas instalados. 2. Abra o espaço configurável do CSM/FSM. 3. Abra um caso. 4. Aponte o mouse sobre os ícones à direita da tela no painel lateral contextual. 5. Altere o idioma da sessão por meio do menu no canto superior direito da barra de cabeçalho. 6. Depois que a página for atualizada, verifique o idioma da dica da ferramenta. Eles estão traduzidos. 7. Altere o idioma da sessão novamente. 8. Depois que a página for atualizada, verifique as dicas das ferramentas novamente. Eles não são traduzidos de volta. Comportamento esperado: as dicas das ferramentas devem mudar sempre que o idioma da sessão for alterado. Comportamento real: as dicas das ferramentas ficam travadas em um idioma. A única maneira de alterá-los posteriormente é cache.do.
Estrutura de UX PRB1681503	Os erros de BucketStats aparecem nos logs de /xmlstats.do quando o usuário abre um espaço		1. Abra qualquer espaço. 2. Abra /xmlstats.do. 3. Repita a etapa 2 conforme necessário, pois o problema é intermitente. 4. Observe um erro no log.
Estrutura de UX PRB1683588	Há problemas com o layout e o estilo em uma página do Construtor de IU, como "Visão	O layout e o estilo da página "Visão geral do incidente do SOW" não estão funcionando corretamente no Vancouver. O conteúdo dos contêineres parece	

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
	geral do incidente de SOW"	estar transbordando e a página inteira está perturbada.	
Estrutura de UX PRB1685563 KB1517574	Um pop-up de erro de tela aparece no registro e a velocidade de carregamento do formulário se torna lenta	Todas as propriedades do componente de macro primário são obtidas porque uma carga de condição de rota com script é muito grande.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Estrutura de UX PRB1686283	Há várias chamadas SnFormDataConnected de guias inativas ao abrir uma nova guia	Quando o usuário abre um registro em uma nova guia (seja uma guia L1 ou secundária), apenas uma chamada SnFormDataConnected deve ser feita para buscar dados para esse registro. No entanto, várias chamadas SnFormDataConnected são feitas simultaneamente, deixando a aplicação mais lenta.	
Estrutura de UX PRB1696803 KB1575391	A guia "Detalhes" de um registro não é carregada em um espaço personalizado criado pelo usuário após a atualização	Intermitentemente, a página "Detalhes" do espaço é exibida como vazia e nenhum campo é preenchido.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Virtual Agent PRB1673994 KB1370199	Em Utah, o ícone do Virtual Agent é substituído quando o pop-over de bate-papo com.glide.cs.advanced é definido como verdadeiro	O ícone deve exibir uma imagem carregada, mas exibe o ícone padrão.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Virtual Agent PRB1689593 KB1521548	Erros de pré-compilação ao registrar em log para va_language_detection	Em instâncias do Vancouver recém-criadas, um erro "Falha ao compilar global.va_language_detection" é gerado periodicamente.	Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.

Problema	Descrição resumida	Descrição	Etapas para reproduzir
Cliente web do Virtual Agent PRB1676768 KB1580320	No Cliente Web, os botões "Mostrar tudo" e "Novas mensagens acima" são sobrepostos		Consulte o artigo da base de conhecimento listado para obter detalhes.
Visual Task Boards PRB1659764	As janelas pop-up do registro não estão exibindo botões ou trilhas corretamente, e a descrição resumida será encapsulada se for longa	O problema está relacionado ao Visual Task Boards (VTB). Ao abrir o menu de contexto "Mostrar Visual Task Board", o VTB é exibido. Clicar no link CSTSK abre um formulário pop-up. Este formulário não está sendo exibido corretamente. Os botões estão sobrepostos/parcialmente exibidos na borda da caixa. As trilhas estão se sobrepondo.	
Visual Task Guided Boards PRB1696462	Em quadros orientados, se o proprietário do quadro não estiver mais no sistema, alguns cartões não serão exibidos para os membros do quadro	Quando o proprietário de um quadro é removido do sistema, alguns dos cartões não aparecem mais para outros membros do quadro. Esse problema não acontece na versão Tokyo, em que todos os cartões ficam visíveis, mesmo que o proprietário não exista mais.	
Walk-up Experience PRB1689071	Comportamento de fuso horário inconsistente na instância base de Utah	O formato de data no widget de instância base de balcão de serviços não funciona corretamente para o formato "dd/mm/aaaa" ao usar a API GlideDateTime.	

Todas as outras correções

Para exibir uma lista de todos os outros PRBs corrigidos em Washington DC, consulte [Todas as outras Washington DC correções](#).

Todas as outras Washington DC correções

A versão Washington DC contém correções de problemas importantes.

Washington DC foi lançado em 1º de fevereiro de 2024.

- Data de compilação: 01-25-2024_1625
- Marcador de compilação: glide-Washingtondc-12-20-2023_patch0-01-17-2024

i Importante:

Para obter mais informações sobre como atualizar uma instância, consulte [Atualizações do ServiceNow](#).

Para obter mais informações sobre o ciclo de versão, consulte o [Ciclo de versão da ServiceNow](#).

i Nota:

Esta versão principal da família Now Platform agora está disponível nos ambientes de mercado regulamentado de ServiceNow. Para obter mais informações sobre serviços disponíveis em ambientes isolados, consulte [KB0743854](#).

Para obter uma versão para download e classificável dos problemas corrigidos nesta versão, clique [aqui](#).

Todas as outras correções

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Controle de Acesso	PRB1684884	O valor do campo não está visível na lista, mesmo se estiver visível no formulário
Controle de Acesso	PRB1554832	Verificações de ACL excessivas tornam mais lenta a abertura dos registros sc_cat_item_producer e item_option_new
Controle de Acesso	PRB1666896	A seção "Condição de dados" aparece duas vezes no formulário de ACL
Controle de Acesso	PRB1680060	A filtragem de dados não é respeitada ao usar um grupo nos critérios do assunto
Controle de Acesso	PRB1681837	A edição de lista não funciona para alguns campos no Espaço do agente
Controle de Acesso	PRB1690950	Não é possível adicionar um filtro para "Conhecimento da tabela" em um painel de um espaço
Controle de Acesso	PRB1665562	Uma função herdada é removida de um grupo de usuários enquanto outra função ainda contém a função herdada

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Controle de Acesso	PRB1699381	A função snc_internal foi atribuída incorretamente a usuários inativos
Regras da Lista de controle de acesso (ACL)	PRB1683744	Os registros não são criados em sys_ux_lib_component_attr quando uma propriedade do sistema de filtragem de dados está ativada
Regras da Lista de controle de acesso (ACL)	PRB1708039	Houve uma configuração incorreta do widget de lista simples, conforme observado em KB1553688
Fluxo de atividades	PRB1704891	O fluxo de atividades pisca ao digitar na seção "Escrever" de um espaço configurável
Fluxo de atividades	PRB1690236	O fluxo de atividades exibe incorretamente as atualizações do sistema como administrador do sistema
Fluxo de atividades	PRB1669417	O CLE não criptografa em linha para o Editor de Rich Text no Espaço do agente (campos do tipo HTML)
Fluxo de atividades	PRB1687498	O pop-up @menção não terá barras de rolagem se estiver configurado para ter mais de 10 usuários exibidos por meio da propriedade do sistema glide.ui.mentions.default_limit
Fluxo de atividades	PRB1703685	Alterar um campo não auditado pode causar um loop infinito no navegador
Fluxo de atividades	PRB1671185	O texto pré-formatado no campo Diário é mal renderizado no espaço quando exibido no Mac Chrome
Fluxo de atividades	PRB1675461	As anotações de trabalho não são adicionadas ao Fluxo de atividades após a criação de um incidente
Fluxo de atividades	PRB1680020	O conteúdo do e-mail não ficará visível no fluxo de atividades se o formulário dinâmico estiver desabilitado e o tema escuro estiver habilitado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Fluxo de atividades	PRB1688395	A área clicável de uma função de filtro de um fluxo de atividades é muito pequena
Fluxo de atividades	PRB1633747	O link do problema redireciona para o back-end em vez de para o espaço
Fluxo de atividades	PRB1635413	
Fluxo de atividades	PRB1668203	Os anexos de imagem não mostram sua visualização real no fluxo de atividades do espaço quando os tipos MIME estão em maiúsculas
Fluxo de atividades	PRB1671855	A preferência "timeago" não é respeitada no espaço configurável
Fluxo de atividades	PRB1678530	O botão Publicar na seção Escrever/Atividade é ampliado para a metade da largura do painel
Fluxo de atividades	PRB1691632	Depois de atualizar para o Vancouver, o campo "Escrever" na guia "Detalhes" do espaço está muito pequeno
Fluxo de atividades	PRB1700282	Clicar em Visão geral sempre abre uma nova guia no console do administrador de "Êxito"
Autenticação adaptável	PRB1701019	A edição do cabeçalho do local está causando falha nos fluxos de IH
Advanced Work Assignment	PRB1679606	isLiveAgentAvailable não está funcionando para instâncias separadas por domínio em que o solicitante e o agente estão em domínios diferentes
Advanced Work Assignment	PRB1669604	Há logs de representação nos logs do sistema ao transferir a interação de um agente para outro
Advanced Work Assignment	PRB1692554	Há mensagens duplicadas de "Agente entrou" quando elas são aceitas

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		automaticamente pelo agente em uma fila transferida
Advanced Work Assignment	PRB1665222	Ao criar uma nova interação, um registro inesperado é criado na tabela interaction_related_record
Advanced Work Assignment	PRB1687719	O gatilho de fila do Advanced Work Assignment para o tempo máximo de espera não é acionado quando o tempo máximo definido passa
Advanced Work Assignment	PRB1687760	O registro "awa_document_size" não é atualizado quando o registro corresponde a canais diferentes
Advanced Work Assignment	PRB1707250	Consulta lenta do repositório do item de trabalho do AWA "getWorkItemsForAgent"
Advanced Work Assignment	PRB1699640	O agente de log do Advanced Work Assignment (AWA) está contribuindo para as alocações de memória
Assistência do agente	PRB1694369	No Espaço de operações de serviços (SOW), "Desanexar conhecimento" não está funcionando na Assistência do agente para usuários com privilégios de administrador
Assistência do agente	PRB1700049	A pesquisa da Assistência do agente não está funcionando ao pesquisar texto em recursos de pesquisa do tipo "Pesquisar inteligência preditiva"
Assistência do agente	PRB1699556	No Espaço de operações de serviços, há uma tradução incorreta para o francês canadense do artigo "Sinalizador" da Assistência do agente
Assistência do agente	PRB1708691	Os campos HTML não são compatíveis ao copiar uma resolução na Assistência do agente
Calendário do agente [Legado]	PRB1690207	A programação de plantão não está funcionando como resultado da regra

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		de negócio "restringir usuário da programação do agente ao criar"
Bate-papo do agente	PRB1662258	Erro nos logs quando um agente salva uma nova interação no espaço (/GlideInteraction_Mutation/exit_chat — Interação -1 não encontrada)
Bate-papo do agente	PRB1683331	Na exibição "Espaço", os avatares no Bate-papo do agente não são exibidos corretamente quando exibidos por um usuário terciário
Bate-papo do agente	PRB1692841	Erro visto no console quando um link é enviado em uma mensagem, levando a uma pausa no processamento da conversa
Bate-papo do agente	PRB1612416	No Bate-papo do Virtual Agent, colar links que contêm um "0" resulta em links quebrados
Bate-papo do agente	PRB1664303	O uso observa uma mensagem "Componente não configurado" no espaço do CSM
Bate-papo do agente	PRB1692876	O nome de um agente não está sendo alterado no dispositivo móvel após uma transferência
Bate-papo do agente	PRB1698155	A ação rápida "Pesquisar base de conhecimento" exibe a visualização do artigo no idioma dos solicitantes, e não no dos agentes
Bate-papo do agente	PRB1699486	Em uma pesquisa de antes do bate-papo, o resumo da resposta está desalinhado do lado do agente
Bate-papo do agente	PRB1700232	As mensagens iniciadas pelo agente devem oferecer suporte a mensagens assíncronas (mweb=messaging) para tabelas que estendem sys_user
Bate-papo do agente	PRB1719479	Há um espaço em branco na parte inferior do espaço após aceitar o bate-

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		papo como agente e maximizar a janela do navegador
Bate-papo do agente	PRB1717322	Se a propriedade "com.glide.awa.client_logging.enabled" estiver ativada, a opção de atribuição automática "card_and_tab" não abrirá uma guia
Bate-papo do agente	PRB1541718	As propriedades não são passadas para um macroponent de caixa de entrada, resultando em uma interação que está sendo atribuída a um agente, mesmo quando o limite máximo da guia é atingido
Espaço do agente	PRB1655580	Na lista relacionada "ICs afetados" de registros de problemas, quando o usuário clica em Adicionar , é exibida uma tela de carregamento com a mensagem "O item selecionado" antes que os resultados sejam exibidos
Espaço do agente	PRB1685827	Há diferenças na classificação de preenchimento automático dos campos de referência no Espaço do agente versus na exibição de Plataforma
Espaço do agente	PRB1687303	As exibições do espaço das seções "Escrever" e "Atividade" continuam alternando no navegador Microsoft EDGE
Espaço do agente	PRB1686037	Em platform-analytics-workspace, o painel mostra as opções de estado como números
Espaço do agente	PRB1688116	Em Utah, o botão de alternância Mostrar formulário em tela inteira não está funcionando no primeiro clique na exibição do Espaço do agente
Espaço do agente	PRB1701171	"Clique para discar" em um caso do Espaço do agente não adiciona um taskID com uma referência ao caso

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Espaço do agente	PRB1710214	Há um problema com o encapsulamento de campos de seleção múltipla no Espaço do agente de RH
Espaço do agente	PRB1721347	Cabeçalhos de seção e/ou campos em uma seção estão ausentes ao aplicar uma política de IU para revelar seções
Espaço do agente	PRB1715584	A mensagem de informação não aparece quando um usuário é redirecionado para o Espaço do agente
Espaço do agente	PRB1664989	No espaço, o setLimit na regra de negócios "antes da consulta" não reflete nas contagens de registros da lista e na paginação das pesquisas de campo de referência
Quadro ágil	PRB1684677	Clicar em um sprint recém-criado retorna o usuário a uma página vazia
Agile Development	PRB1684682	O texto do valor da equipe do quadro de segurança não é quebrado
Agile Development	PRB1675608	O SAFe ART Sprint tem uma lista relacionada de SAFe Sprints que faz referência ao campo Primário
Agile Development	PRB1701283	"Percentual concluído" muda para 0 quando o defeito é movido para "Teste/CQ" de "Trabalho em andamento"
AI Search	PRB1676568	Atualizações frequentes na tabela sys_user resultam em um grande fluxo de eventos ais_index
AI Search	PRB1658914	Erro no syslog após a atualização para Utah, "ERR011: conjunto de dados para a tabela ml_trainer_glide_ais_search_signals deve ter no mínimo 10.000 registros"
AI Search	PRB1706747	No portal do EC, o widget de pesquisa de tópico do AIS tem resultados de pesquisa não relacionados

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
AI Search	PRB1625004	Problemas de desempenho em pesquisas nas tabelas KB e sc_cat_item quando há muitos UCs com script não relacionados às tabelas
AI Search	PRB1689009	Os nós da aplicação são desativados quando a gravação ais_connection é igual a zero em uma instância do Vancouver
AI Search	PRB1657278	Para cliques de correspondência exata de pesquisa global e cliques de GR, o registro não é aberto até que o usuário atualize a página
AI Search	PRB1681635	Na pesquisa global do Next Experience, a seleção das sugestões de pesquisa para um guia de pedido leva o usuário a uma página de catálogo
AI Search	PRB1683618	O mapeamento do campo de URL na origem indexada não funciona
AI Search	PRB1687717	O processo de indexação fica travado quando a condição de índice é atualizada em/após três meses
AI Search	PRB1693120	Respostas muito longas em resultados de perguntas e respostas do Genius são truncadas com "mostrar mais"
AI Search	PRB1672756	A palavra "para" na dica da ferramenta de resultado do Genius não é traduzida quando o idioma é definido como alemão ou francês
AI Search	PRB1676047	Fontes de dados de indexação adicionais ou eventos de fonte de dados de índice de tabela completa devem ser bloqueados quando um já estiver em andamento
AI Search	PRB1677989	Quando duas tabelas têm o mesmo prefixo e número, a pesquisa global extrai apenas um registro em vez de dois

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
AI Search	PRB1685095	Chamadas "Ignorar atualização em cascata por consulta" para o AI Search (AIS) quando um novo registro for inserido
AI Search	PRB1688120	Os registros não correspondem ao filtro de fonte de dados, acionando operações "updateByQuery" desnecessárias
AI Search	PRB1663151	Na Pesquisa global, os resultados da pesquisa e os itens "Exibidos recentemente" são mostrados em outro idioma
AI Search	PRB1663905	O evento de pesquisa deve ser registrado de forma assíncrona no lado do servidor para reduzir o tamanho da resposta
AI Search	PRB1676535	O ícone de pesquisa global é colorido incorretamente quando uma faixa escura é usada
AI Search	PRB1686636	Os erros ocorrem porque as tabelas secundárias de uma origem indexada da Pesquisa com IA usam o atributo "map_to_raw" para configurações de campo e registros de mapeamento
AI Search	PRB1690789	O Glide da Pesquisa com IA não está emitindo deleteByQuery para remover documentos indexados antigos quando todos os documentos estão em um idioma diferente do inglês
AI Search	PRB1691379	Ao registrar cliques para tabelas personalizadas, ais_search_teaser_title é usado para o rótulo e tem caracteres codificados
AI Search	PRB1693595	Os eventos de pesquisa da Pesquisa com IA não são registrados quando um usuário não está conectado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
AI Search	PRB1694456	As cores forçadas não são aplicadas corretamente aos cartões de resultado de pesquisa
AI Search	PRB1696318	Na Pesquisa com IA, os usuários não podem criar um tema para os botões terciários nos resultados do Genius
AI Search	PRB1698373	A chamada do agente de dados da Pesquisa com IA é executada mesmo quando a pesquisa global é Zing
AI Search	PRB1704173	Os recursos de pesquisa de uma página de tópico não estão funcionando para nenhum idioma além do inglês
AI Search	PRB1711447	A navegação "Sugestão" e "Exibidos recentemente" da Pesquisa com IA não funcionam conforme o esperado após um upgrade
AI Search	PRB1716626	Alternar "glide.ais.enabled" não recria o thread "AisQueryExtender CacheLoadWorker" e "PartitionHealth StatusProcessor"
AI Search	PRB1692136	"ListConditionConverter" ignora filtros dinâmicos
AI Search	PRB1730209	O corpo de um artigo inteiro é exibido ao passar o mouse sobre um artigo nos resultados da pesquisa na Central do funcionário
AI Search	PRB1717120	No shell da aplicação Portal, o valor anterior de searchContextConfigId está vazio, portanto, a configuração de correspondência exata não é chamada
AI Search	PRB1722030	Os aspectos são codificados incorretamente quando há várias origens
AI Search	PRB1685337	ACLs ausentes nas tabelas de Sinais

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Assistência para pesquisa com IA	PRB1687550	O widget da Assistência para pesquisa com IA não mostra a data atualizada mesmo depois de definir a propriedade glide.knowman.search.show_published como "verdadeiro"
Pesquisa com IA para portal de serviços	PRB1673799	Se a imagem não for quadrada, as imagens do resultado da pesquisa serão compactadas
Glide da Pesquisa com IA	PRB1653832	O failover interrompido durante uma reinicialização/atualização de nó da aplicação pode deixar glide.ais.server_writable como falso
Glide da Pesquisa com IA	PRB1588410	A primeira consulta do AIS está expirando no fluxo de caso
Hub de análise	PRB1685560	O calendário do HUB de análise não mostra o número da semana corretamente
Colaboração da aplicação	PRB1690602	Funções de desenvolvedor delegadas podem ser concedidas a apps com escopo global, o que não é esperado
Mecanismo de instalação da aplicação	PRB1708406	A instalação automática falha ao instalar conteúdos condicionais
Mecanismo de instalação da aplicação	PRB1716980	As seções de formulário de IU nos pacotes do app excluem a exibição padrão em vez de excluir a exibição de destino
Mecanismo de instalação da aplicação	PRB1714586	Problemas ao instalar aplicações quando a propriedade da fila "sn_appclient.use_queued_installation" está definida como verdadeiro
Gerenciador de aplicações	PRB1709260	A aplicação personalizada "Vocus Service Order Management" tem um problema na aplicação da minha empresa em Vocuscommunicationstest

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gerenciador de aplicações	PRB1694876	Apps sem atualizações aparecem na guia "Atualizações"
Gerenciador de aplicações	PRB1686321	Quando um plug-in é enfileirado para instalação e o nó é reiniciado, ele permanece bloqueado, o que impede a instalação de outros plug-ins
Gerenciador de aplicações	PRB1695699	A Central de administração exibe incorretamente as aplicações conforme recomendado
Gerenciador de aplicações	PRB1687065	A paginação não está funcionando corretamente na "Guia Instalada"
Gerenciador de aplicações	PRB1695342	O campo sys_metadata_link.tablename tem um comprimento máximo de 40, enquanto sys_db_object.name tem um max_length de 80, fazendo com que o valor seja truncado no arquivo "Criando aplicação"
Gerenciador de aplicações	PRB1685012	Problemas com a cadeia de caracteres codificada "Versão instalada {0}" no Gerenciador de aplicações
Navegador de aplicações	PRB1683254	Um item de menu de cabeçalho de menu fixado (rótulo) é exibido rapidamente como "Indefinido"
Application Portfolio Management	PRB1682705	Os serviços de negócios não aparecem no mapa de capacidade do APM
Application Portfolio Management	PRB1683307	As referências a produtos de software não são incluídas quando o Software Asset Management (SAM) Foundations e o Application Portfolio Management (APM) são instalados, nessa ordem, em uma instância
Application Portfolio Management	PRB1641084	Um erro será gerado se a categoria da aplicação estiver vazia ao criar um novo registro de aplicação de negócios

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Application Portfolio Management	PRB1652997	O usuário não pode gerar pontuações do indicador de APM para períodos fiscais
Application Portfolio Management	PRB1683294	A ACL report_view de uma aplicação de negócios (cmdb_ci_business_app) não é necessária
Escopo da aplicação	PRB1687716	O usuário pode editar metadados em escopos privados desde a mudança de licença de sys_store_app
Agendamentos	PRB1683239	A janela de seleção de Agendamentos aparece ao pressionar Enter em outras variáveis
Agendamentos	PRB1685007	A reserva de compromisso com o território não funciona para um método de disponibilidade de script
Agendamentos	PRB1686530	A versão de momento precisa de um upgrade para o portal de balcão de serviços
Agendamentos	PRB1696311	Um registro de compromisso não é criado quando um conjunto de variáveis com várias linhas (MRVS) está presente em um produtor de registro
Agendamentos	PRB1709073	No Portal, a exibição "Calendário avançado" não traduz a semana e o mês
Aprovações	PRB1662479	ApproverUtils gera um erro ao chamar o observador de registro (via ACL de leitura)
Aprovações	PRB1693263	Na regra de negócios "Eventos de aprovação (tarefa)", um valor de sysapproval vazio pode causar eventos de aprovação.rejeitados.por.outro☒
Aprovações	PRB1700744	"Anotações de trabalho" e "Estado" são atualizados duas vezes para um registro de escalação quando uma aprovação é recusada

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Estrutura de modelo de app	PRB1680801	O usuário não pode salvar um modelo quando os metadados contêm um arquivo sys_kmf_crypto_caller_policy
Estrutura de modelo de app	PRB1703068	As cargas de verificação de sys_ui_form fornecem um erro ao criar uma aplicação a partir de um modelo
Regras de Arquivamento	PRB1693969	Glide.db.archiving.max_consumer_works não é imediatamente respeitado quando diminui
Regras de Arquivamento	PRB1669506	A regra de destruição de arquivo não está funcionando e sempre mostra 0 registro
Regras de Arquivamento	PRB1673868	O sinalizador de retenção de referências pode ser extraído do registro relacionado ao arquivamento incorreto
Regras de Arquivamento	PRB1683971	registros sys_archive_run são deixados no estado Ativo quando arquivados no menu de exibição de lista da IU
Regras de Arquivamento	PRB1687706	Um link de registro de arquivamento não deve ser criado para uma entidade de dicionário se não houver uma configuração de regra de arquivamento para esta entidade
Regras de Arquivamento	PRB1705332	Registros relacionados a tabelas rotacionadas não são excluídos quando o registro principal é arquivado
Avaliações	PRB1690951	A regra de negócio "Sincronizar avaliações para a gestão de testes" da instância base é executada e aciona uma manipulação de tabela grande na tabela asmt_assessable_record
Avaliações	PRB1698857	Problema de pontuação de TPCRM da Gestão de riscos do fornecedor
Avaliações	PRB1708119	Há problemas com as avaliações para impressão

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de ativos	PRB1682604	As propriedades do campo de fluxo de atividades no ativo/ativo de hardware não podem ser modificadas após a instalação do Hardware Asset Management
Gestão de ativos	PRB1657495	Tabelas de instância base têm vários campos com "display=true"
Gestão de ativos	PRB1650760	Um ativo consumível é atribuído a um usuário quando o primário não tem nenhum usuário atribuído
Gestão de ativos	PRB1686040	O campo "Reservado para" em um ativo não ficará vazio se o pedido de transferência/TOL for cancelado
Gestão de ativos	PRB1690480	Em "Operações de ativo" do Asset Workspace, um menu de pedido de estoque não está funcionando
Gestão de ativos	PRB1690937	Uma atualização em massa em uma linha de pedido de transferência (TOL) demora muito e executa atualizações em lotes, ao contrário dos registros selecionados
Gestão de ativos	PRB1700035	Se um ativo não estiver vinculado a uma ordem de transferência, o campo "Reservado para" não ficará vazio
Gestão de ativos	PRB1704734	Em ativos fixos, "Custo total", "Valor residual" e "Depreciação total do ativo fixo" exibem a moeda incorreta quando "Valor residual da soma" é usado
Gestão de ativos	PRB1709605	A inclusão de script "DepreciationUtils" está atualizando ICs devido a uma referência órfã para a coluna "Depreciação" na tabela alm_asset
Barramento de mensagem assíncrona (AMB)	PRB1696132	AMBSessionMessageQueues fica muito grande e rejeita mensagens de saída

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Barramento de mensagem assíncrona (AMB)	PRB1685886	O erro de inicialização de AMBPublishedCacheManager é causado por um estouro de número inteiro ao obter o número máximo de mensagens de sys_amb_message
ATG - Interfaces do Glide	PRB1717972	Os resultados da previsão são mantidos na tabela ml_predictor_results em vez da tabela ml_predictor_results_task
Anexos aos registros	PRB1668669	Recuperar um anexo de uma tabela pública exibe uma exceção de segurança em vez de redirecionar para a página de login
Anexos aos registros	PRB1700242	Quando o usuário clica no URL de um arquivo de anexo excluído, '?' exibições
Anexos aos registros	PRB1687437	O escopo da tabela não corresponde ao escopo da sessão com tipos de arquivo de anexo no nível de escopo
Anexos aos registros	PRB1718623	Ao tentar atualizar um arquivo PDF renomeando a extensão de .pdf para .PDF, anexando-o ao registro de incidente e baixando o anexo, os usuários veem uma extensão PDF.pdf
Histórico de auditoria	PRB1587381	Uma entrada sys_audit_delete não é registrada quando um registro é excluído e a transação pendente é cancelada
Histórico de auditoria	PRB1620927	Se definido como um idioma diferente do inglês, o novo SNC.SeismicEmbeddedHelp ContentDownloader().downloadSeismicContents(gs.getProperty('glide.sys.language')); não funciona
Histórico de auditoria	PRB1689518	Consultas SQL adicionais em tabelas com um valor de tipo de matriz
Histórico de auditoria	PRB1714316	As auditorias não são criadas para campos de tipo de matriz com "Auditoria" definida como verdadeiro

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Autenticação	PRB1685451	A tela de MFA é exibida novamente no Next Experience quando uma imagem inválida é referenciada em glide.product .image.light, impedindo que os usuários validem seu código de MFA como parte do login
Autenticação	PRB1705828	O link de informações para "Priorização da política de acesso de REST API" redireciona para um site de documentação incorreto
Autenticação	PRB1685577	O token OAuth falha ao obter um token de acesso quando a ACR está habilitada na instância
Autenticação	PRB1689313	O código de barras gerado para MFA obtém um erro "Não é possível interpretar o código QR" no Google Authenticator
Autenticação	PRB1622442	A página de configuração de MFA não é exibida corretamente na IU do Next Experience no Now Mobile
Autenticação	PRB1687990	A codificação de URL dos códigos de autorização OAuth não está funcionando para IDs de cliente que contêm o caractere especial " "
Autenticação	PRB1692654	Um token gera um erro durante o primeiro uso: "Provisionamento de Oauth 2.0 em relação à API SCIM da ServiceNow"
Autenticação	PRB1697762	O cabeçalho Autenticação do WWW está incorreto
Automated Test Framework (ATF)	PRB1669047	A faixa "Teste em andamento" fica visível no executor de teste do cliente ao testar uma página que é carregada no shell da aplicação Next Experience
Automated Test Framework (ATF)	PRB1673916	O Inspetor/teste da página ATF falha quando o usuário define um valor para uma pergunta de tipo de dados

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		de "Referência" em um formulário de pesquisa
Automated Test Framework (ATF)	PRB1679608	As capturas de tela do ATF não são feitas quando um teste representa um usuário somente leitura (snc_read_only)
Automated Test Framework (ATF)	PRB1687511	A etapa "Declarar texto na página" do ATF demora muito para notificar o usuário quando há falha
Automated Test Framework (ATF)	PRB1690443	Os testes do Automated Test Framework (ATF) com representação no Espaço do agente falham com um erro
Automated Test Framework (ATF)	PRB1692861	No Automated Test Framework (ATF), uma representação de usuário bloqueada causa falha no executor
Automated Test Framework (ATF)	PRB1692974	Há uma mensagem de "Acesso negado" na barra de andamento do Automated Test Framework (ATF)
Automated Test Framework (ATF)	PRB1697997	O teste do Automated Test Framework (ATF) .nil() retorna resultados inesperados
Automated Test Framework (ATF)	PRB1700270	Depois de executar "Adicionar linha ao conjunto de variáveis de várias linhas (SP)", a página inteira não pode ser capturada
Benchmarks	PRB1686559	É gerado um erro durante a avaliação do JavaScript, "Avaliação do JavaScript retornada: NaN no script"
Traga sua própria licença (BYOL) - Microsoft	PRB1694277	Os servidores Windows no Amazon Web Services (AWS) são marcados como "Traga sua própria licença" (BYOL), embora não sejam BYOL
Cache	PRB1650345	O mapeamento baseado em marcadores não é carregado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Cache	PRB1667793	Falha ao armazenar em cache as políticas de acesso ao módulo devido à grande quantidade
Cache	PRB1709933	A sincronização de cache não está funcionando em nós reiniciados para catálogos que são atualizados após o carimbo de data/hora de reinicialização do nó
Cache	PRB1688294	ActionLayoutProvider armazena em cache GlideRecords, resultando em uso desnecessário de memória
Gestão de capacidade e reservas	PRB1685237	Quando o tipo de capacidade é Agenda do agente e a atribuição começa antes da data do horário de verão e termina após, a atribuição não funciona e diz que a capacidade está cheia para todos os agentes
Case and Knowledge Management para HR Service Delivery	PRB1714187	A descrição resumida da regra de delegação não é traduzida no widget "Lista de delegações granulares"
API do caso	PRB1655776	Classificar por número não funciona na REST API para o caso sn_customerservice
Gestão de casos	PRB1684221	A função sn_customerservice.case_viewer atribuída a um usuário impede a capacidade de executar ações específicas no caso
Gestão de casos	PRB1685638	Um cancelamento de caso importante define o valor incorreto
Gestão de casos	PRB1687905	A origem do indicador do Performance Analytics (PA) "Cases.Open" não inclui casos reabertos
Gestão de casos	PRB1715605	O ponto de extensão "sn_cs_sm_request .CSMRequestIntegrations"

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		não tem funções de implementação pronta para uso
Gestão de casos	PRB1717695	Pós-upgrade do Vancouver, quando o caso de serviço do usuário é resolvido, um botão de ação não fica visível
Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM)	PRB1705727	O status de participação dos participantes da Reunião do CCM não é atualizado por e-mail de entrada
Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM)	PRB1710186	No Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM) em um modelo rejeitado, um ícone obrigatório não é um asterisco
Gestão de mudanças	PRB1714904	A ação de IU da avaliação de risco de mudança concluída não ficará visível se a definição da avaliação de risco de mudança não corresponder mais à solicitação de mudança
Gestão de mudanças	PRB1683525	Adicionar ICs afetados na solicitação de mudança não mostra a barra de rolagem quando o nome da tabela da classe de configuração não começa com "cmdb_"
Gestão de mudanças	PRB1696980	Abrir um registro de mudança (CHG) pode causar lentidão ou um nó que não responde
Gestão de mudanças	PRB1676190	Desautorizar a lista de caixa de listagem dupla de propriedades de mudança "inclusão de classe de IC" precisa de limpeza
Gestão de mudanças	PRB1688208	A ação Criar solicitação de mudança padrão no Flow Designer está criando uma solicitação de mudança de tipo normal em vez de uma solicitação de mudança padrão
Gestão de mudanças	PRB1671604	gs.getMessage() exibe uma barra invertida ou um caractere de escape antes de um apóstrofo

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de mudanças	PRB1686593	A "Data de término real" não é preenchida quando uma tarefa de mudança é fechada
Gestão de mudanças	PRB1690943	Desempacotar um grupo dinâmico em um formulário CHG recupera somente ICs primários, ao contrário de todos os ICs em uma consulta de grupo de ICs dinâmicos
Gestão de mudanças	PRB1692419	ChangeRiskDetailsHelper não aceita chamadas não globais
Gestão de mudanças	PRB1696126	O calendário do comitê consultivo de mudança (CCM) recupera as programações relacionadas ao dia incorreto quando está na exibição "Calendário" e alterna para um item da agenda diferente
Gestão de mudanças	PRB1697868	Criar uma mudança com um modelo de mudança não está funcionando e exibe a mensagem "Solicitação 414 - URI muito grande"
Gestão de mudanças	PRB1699111	Uma avaliação de risco de mudança não copia nenhum anexo
Gestão de mudanças	PRB1704265	Alguns objetos ainda usam a função itil em vez da função refinada do ITSM "Change Management"
Gestão de mudanças	PRB1704268	Alguns objetos ainda usam a função itil em vez da função refinada do ITSM "task.approval_set"
Gestão de mudanças	PRB1712494	Os campos de filtro estão parcialmente ocultos nas listas relacionadas ao "Modelo de mudança padrão"
Gestão de mudanças	PRB1716432	As ações de e-mail de entrada do objeto da instância base "Atualizar mudança" e "Atualizar tarefa de mudança" ainda estão usando a função "itil" em vez das

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		funções refinadas do ITSM/CMDB ou usando uma condição combinada
Detector de colisão do Change Management	PRB1700503	A regra de negócio "Limpar conflitos" pode executar uma consulta nula para registros de conflito
Espaço clássico do agente do HR Service Delivery	PRB1689816	Em casos de relações do funcionário, se uma parte envolvida com o tipo "Assunto de alegação" for removida, a mudança não será refletida no registro de "Alegação"
Scripts de cliente	PRB1700827	O "link de endpoint de reescrita" dos Scripts de cliente é exibido nos resultados do HealthScan porque ele usa a declaração console.log ()
Scripts de cliente	PRB1685901	Um manipulador de eventos com script em um controlador faz com que uma página não seja exibida
Cloud Provisioning and Governance	PRB1670143	A operação CPG Day2 na AWS não funciona com o Cyberark
Cloud Provisioning and Governance	PRB1675504	A coluna route_result não é preenchida com a resposta de CAPI em Utah
Cloud Provisioning and Governance	PRB1511493	Duplicação de IU da variável do catálogo do Portal de usuário da nuvem entre guias
Cloud Provisioning and Governance	PRB1641341	A seleção do MID Server é compatível com o CPG
Cloud Provisioning and Governance	PRB1658891	Um balanceador de carga na AWS que foi criado por meio de eventos e mapeamentos de resposta obtém seu nome definido como object_id, mas deve obter o ARN como object_id
Cloud Provisioning and Governance	PRB1690795	No Cloud Provisioning and Governance, as chaves privadas de shell seguro (SSH) não podem ser baixadas

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Cloud Provisioning and Governance	PRB1706665	A desativação em cascata de ICs na nuvem também desativa os registros do tipo de hardware
CMDB 360	PRB1715750	A alternância de classe não funciona nos dados do CMDB 360
Gerenciador de classe de IC do CMDB	PRB1675347	Uma nova regra de reconciliação é criada quando o usuário tenta atualizar uma existente no gerenciador de classes
CMDB Data Manager	PRB1678210	Problema de desativação de IC dependente quando a desativação é definida
CMDB Data Manager	PRB1693549	As execuções de política do CMDB Data Manager estão travadas em Vancouver e a tabela "cmdb_data_management_task" não tem a coluna "has_manual_process"
CMDB Data Manager	PRB1706339	A criação e a execução da política de certificação falham quando são criadas por um usuário não administrador
Construtor de consulta do CMDB	PRB1679946	Um erro de falta de memória (OOM) é causado pela inclusão de script "QBStatusRecordsToDelete usando por limpador de tabela" na regra para qb_query_status
Sincronização de dados do CMDB para CSDM	PRB1683245	Um registro está inativo para um item de configuração com "Fim da vida útil" e "Descontinuado"
Assinatura de código	PRB1666452	Um trabalho de assinatura em massa tem entradas ambíguas na lista de tabelas
Criptografia em nível de coluna para empresas	PRB1699051	Não é possível carregar chaves fornecidas pelo usuário quando a propriedade "glide.attachment.extensions" está ativada e permite determinadas extensões

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Comunidades	PRB1675757	Na página da comunidade do CSM, o usuário observa o erro: "Unidades incompatíveis encontradas em: '\$scsm-primary-text-size': nenhum erro gerado"
Comunidades	PRB1699520	Em Communities, "Baixar Lista de Convidados" de um evento não está baixando a lista de convidados
Comunidades	PRB1700381	Clicar em Editar perfil no portal da comunidade exibe uma página vazia
Comunidades	PRB1718840	Os resultados da pesquisa não estão mostrando a URL na parte inferior esquerda da janela no portal da comunidade
Construtor de condições	PRB1705187	Em Vancouver, a condição de filtro dinâmico não é convertida em um rótulo e permanece no formulário de código na caixa de entrada do filtro
Construtor de condições	PRB1679541	Os operandos do filtro não se alinham a outros campos glide_list
Construtor de condições	PRB1684887	Os operadores "Exclui" e "Não tem" não exibem valores
Construtor de condições	PRB1694603	O botão Visualização da origem do indicador gera um erro de console ao salvar determinadas condições de filtro
Construtor de condições	PRB1685048	No SOW para a tabela Tarefas do catálogo, filtrar a referência com pontos para valores de variáveis não retorna nenhum resultado
Construtor de condições	PRB1568097	Alguns campos não têm operadores numéricos no Construtor de condições (por exemplo, sys_query_pattern.count e cmdb_ci_host_cluster.totalmemory)

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Construtor de condições	PRB1596573	O campo Tipo de modelo não oferece a opção de mostrar/ocultar campos de tabelas secundárias
Construtor de condições	PRB1665743	Filtrar widgets no painel exibindo javascript no construtor de condições
Construtor de condições	PRB1671262	A condição "OR" não lembra a seleção anterior de "OR"
Construtor de condições	PRB1686623	O usuário não pode pesquisar um campo de referência que contém ** como prefixo na variável de referência no portal
Construtor de condições	PRB1688018	A seta da lista de um campo fica desalinhada quando o editor de valor da área de texto é expandido
Construtor de condições	PRB1688860	Campos criptografados por meio de configurações de campo criptografado (EFC) podem ser filtrados usando todos os operadores de pesquisa em um espaço
Construtor de condições	PRB1689206	Os usuários devem ser informados para pressionar a seta para a direita para abrir uma lista expandida de referência com pontos
Construtor de condições	PRB1697333	No espaço de análise da plataforma, o operador "É menor que/menor que" não retorna resultados
Construtor de condições	PRB1700651	O filtro em um campo de referência com uma chave de referência que não seja sys_id não pode ser configurado em um espaço, como "Fase do ciclo de vida" ou "Status da fase do ciclo de vida" na lista "Aplicação de negócios"
Construtor de condições	PRB1715042	O script de filtros com script é exibido em filtros para módulos com uma URL de tipo de link (de Argumentos:)

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1662657	Os nós são reiniciados com frequência ou não há proteção em CiModelClassHierarchy, resultando em OOM quando os serviços de 970k são extraídos
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1706975	O formatador de relacionamento de IC vincula os relacionamentos cmdb_rel_person e cmdb_rel_group a registros cmdb_rel_ci inexistentes
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1651705	O serviço baseado em consulta "Grupo de IC dinâmico" não é identificado como um serviço afetado quando "atualizar serviços afetados" é executado em um incidente
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1664488	Rótulos de classe CSDM desatualizados não são atualizados durante a atualização
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1666504	Quando um anexo é adicionado a qualquer IC, o IC limpa os valores de Fase do ciclo de vida e Status da fase do ciclo de vida
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1669248	O número de links virtuais na Exibição de dependências está ausente quando o Next Experience está habilitado
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1688309	Atualizações de várias origens causam uma exceção de violação de chave exclusiva
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1666821	O widget do painel de IC não carrega dados quando a página é carregada
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1671222	O botão Corrigir tarefa de deduplicação está habilitado para uma tarefa concluída encerrada
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1686435	O IRE está bloqueando atualizações para atributos mesmo quando não há regras

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		de reconciliação definidas para esses atributos
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1688328	Se houver 0 falhas, os widgets de cartão de pontuação de Integridade do CMDB exibirão a hora incorreta
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1692085	Adicionar um novo registro a cmdb_recommended_fields não funciona no escopo da aplicação não global
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1700177	Na seção Itens relacionados, o cabeçalho não é exibido
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1708364	O formulário que edita as definições de desativação do CMDB permite que os usuários insiram uma condição de filtro inválida
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1544268	Erro, "Regra de identidade da tabela [cmdb_ci_hardware] Regra de pesquisa ausente para a classe [cmdb_serial_number" não fornece informações suficientes para resolver o erro
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1625832	\$ci_lifecycle.do do CMDB Data Manager não está traduzindo texto
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1648312	Atualizar uma fase do ciclo de vida do IC não causa uma sincronização no status do ativo
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1676488	A declaração de log OnBefore/OnAfter dos transformadores do conjunto de importação robusto não é impressa quando invocada por meio da API Inserir vários
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1687756	(GET) Atributos de consulta e informações de relacionamento retornarão links diferentes se a instância contiver CMDB

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1689097	Há uma falha no contraste de cores para um item selecionado na página "ciModel.do"
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1692782	O utilitário CmdbHealthScore .getIncidentsForCI não retorna incidentes vinculados por meio da tabela task_ci
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1696703	A tabela da ACL de "Controle de ciclo de vida" contém duas funções quando deveria ser apenas um usuário com privilégios elevados
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1703647	A tabela "Definição de descontinuação do CMDB" não tem ACLs
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1682626	Registros de mapeamento de ciclo de vida inativo do CSDM duplicados são criados
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1715377	O trabalho "Limpeza da origem do objeto do sistema do CMDB" não limpa todos os registros órfãos em sys_object_source
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1718567	Construtor de consulta do CMDB, os itens relacionados desaparecem se os usuários atualizam a página do construtor de consulta
Configuration Management Database (CMDB)	PRB1670737	Atualizar a condição em uma cmdb_group_contains _encoded_query associada a um grupo "Integridade" faz com que um erro seja gerado nos logs da instância
Bate-papo do Connect	PRB1692098	Índices ausentes em live_group_member(member,state) e live_group_profile(type) causam consultas ineficientes e uma alta carga de CPU no servidor de banco de dados

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Sistema de gestão de conteúdo	PRB1719952	A renderização da página do Sistema de gestão de conteúdo será interrompida se o título da página tiver um e comercial
Publicação de conteúdo	PRB1715677	Os botões Exibir informações e Ler mais na página inicial aumentam quando selecionados
Pesquisa contextual	PRB1680585	Os resultados da Pesquisa contextual em UI16 retornam um nulo
Pesquisa contextual	PRB1669458	Definir marcadores HTML incompletos como uma fonte de pesquisa quebra a funcionalidade "Anexar"
Pesquisa contextual	PRB1670948	O iFrame da Pesquisa contextual não exibe o conteúdo de Itens do catálogo
Pesquisa contextual	PRB1694595	As seções expansíveis em artigos da base de conhecimento não são exibidas quando exibidas no widget da Assistência para pesquisa com IA
Gestão de melhorias contínuas	PRB1680302	A barra de rolagem não está visível no cartão de pontuação no registro de iniciativa de melhoria
Plataforma principal	PRB1670224	Um documento assinado não está sendo anexado a um caso de verificação de emprego
Plataforma principal	PRB1668254	CollisionDetector com mais de 400 MB de registros causa problemas de memória e falha na instalação da aplicação
Plataforma principal	PRB1668655	A função de inicialização de uma Inclusão de script de cliente chamável é avaliada quando a Inclusão de script é mostrada no formulário
Plataforma principal	PRB1710538	O método changeStuckEvents do NowMQ executa 1,6 mil consultas lentas por hora, o que bloqueia outras sessões

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Plataforma principal	PRB1625721	Depois de definir a propriedade glide.system.locale com um valor diferente de EN, todas as atualizações de estado que forem atualizadas para um valor de estado negativo falharão
Plataforma principal	PRB1708747	A exportação da tabela sys_dictionary faz com que o TableDescriptorCache aumente devido às tabelas var__ (GlideVars)
Plataforma principal	PRB1693008	Não é possível editar ou criar registros usando a tabela de configurações do item da lista (sys_sg_master_item) em algumas instâncias
Plataforma principal	PRB1559233	Problema com manutenção de número quando o contador atinge o limite inteiro de 2.147.483.647
Plataforma principal	PRB1595168	A API GlideRecord.get pode definir o sinalizador fValid como falso e não retorná-lo para verdadeiro, o que pode acionar um erro de violação de chave exclusiva na atualização
Plataforma principal	PRB1632821	As APIs compatíveis com a Sandbox estão mencionadas incorretamente na documentação do produto (EXCLUIR DO RN?)
Plataforma principal	PRB1662307	As preferências do usuário com "sistema" selecionado e um usuário válido ainda se aplicam a todos os usuários
Plataforma principal	PRB1674748	Lista de seleção de tabela no AES para criar item do catálogo padrão - Criar pergunta é demorado devido ao grande número de tabelas
Plataforma principal	PRB1677954	Uma visualização de imagem anexada a um registro não é exibida no portal

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Plataforma principal	PRB1685146	As mensagens de log não podem ser classificadas na ordem correta em um segundo
Plataforma principal	PRB1685207	O valor de exibição da consulta codificada está incorreto para GlideDate quando o formato é dd/MM/aaaa
Plataforma principal	PRB1686244	No Designer de automação de processos, a condição de execução da atividade falhará se o campo contiver uma quebra de linha
Plataforma principal	PRB1691282	Uma regra de negócios não está impedindo os usuários de criar um usuário com o nome "sistema"
Plataforma principal	PRB1692271	Se o valor anterior do campo não corresponder a um registro sys_attachment existente, adicionar um arquivo ao campo "Anexo de arquivo" poderá gerar um erro de log
API do CSM Engagement Center	PRB1710265	As barras de rolagem de uma janela OpenFrame não desaparecem quando a janela é redimensionada para tela cheia
Customer Service Management	PRB1609935	"workspace_admin" herda uma função de CSM que está colocando os usuários fora de conformidade
Customer Service Management	PRB1676538	A pesquisa do portal do CSM é muito lenta
Customer Service Management	PRB1685491	O valor da propriedade do sistema 'com.snc.cs_base.last.generate.code.tree.path' será revertido para "!!!" inesperadamente quando várias contas são criadas
Customer Service Management	PRB1683017	A regra de negócios na tabela sn_customer_service_related_party 'Evitar criação de registro duplicado' não pode aceitar dois registros com sys_ids de usuário diferentes e o mesmo nome

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Customer Service Management	PRB1699440	A caixa de seleção de numeração automática de customer_account é falsa porque sys_db_object.number_ref está vazio
Customer Service Management	PRB1717674	As notificações ao publicar uma nova publicação em uma comunicação direcionada não estão funcionando sem o CSM
Customer Service Management para Field Service Management	PRB1665882	Uma faixa de opções do Espaço do agente recebe o título incorreto
Espaço do Customer Service Management	PRB1713862	Uma ação de política de IU em sn_customerservice_escalation .de_escalation_justification em que obrigatório=verdadeiro não é aplicado no modal "Remover escalação de caso"
Arquivamento de dados	PRB1652439	Ao rearquivar um registro restaurado, as linhas da tabela original (exemplo hr_case) não são excluídas
Arquivamento de dados	PRB1684880	Consultas lentas de trabalhos do arquivador devido a ArchiveProducerJob .queryArchiveTargets e ArchiveStatus. getRecordCount
Índices do banco de dados	PRB1642852	Uma consulta de execução lenta durante o tempo de carregamento do plug-in com.snc.cmdb e a alteração da tabela task_ci afetam os horários de atualização e causam atrasos na atualização do Tokyo
Persistência do banco de dados	PRB1653946	Violação de chave exclusiva detectada pelo banco de dados
Persistência do banco de dados	PRB1707102	O acesso de vários threads ao DBI deve ser detectado
Persistência do banco de dados	PRB1676639	QueryUnionizer gera consultas internas com cláusulas de ordem por/limite

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Persistência do banco de dados	PRB1703666	As condições de associação de RLQuery são anexadas à última associação e podem produzir um conjunto de resultados incorreto
Persistência do banco de dados	PRB1704688	Uma chamada de reversão ou confirmação automática com falha pode deixar as transações em um estado aberto
Persistência do banco de dados	PRB1636262	O Glide não deve iniciar até que tabelas críticas com gateway sejam acessíveis
Persistência do banco de dados	PRB1676739	Os pontos de verificação são preenchidos devido à categoria dinâmica em sys_db_table_checkpoint, mesmo se não houver nenhum pool de banco de dados secundário
Persistência do banco de dados	PRB1605677	Adicionar "Marcadores" na exibição de coluna de uma tabela no banco de dados do gateway gera um erro
Persistência do banco de dados	PRB1621491	O valor padrão do dicionário de Incident.caller é substituído automaticamente
Persistência do banco de dados	PRB1637946	A instalação de um app com um índice exclusivo para vários campos cria um índice duplicado para esses campos
Persistência do banco de dados	PRB1645421	Instruções SQL únicas estão sendo encapsuladas em uma transação
Persistência do banco de dados	PRB1670286	Uma consulta não direciona o usuário ao banco de dados do gateway para tabelas com nomes de tabela longos
Persistência do banco de dados	PRB1670751	Há um estouro de pilha na inicialização do Glide quando sys_metadata tem fórmulas em seus campos
Persistência do banco de dados	PRB1671343	O TSConnectionPool pode entrar em um estado inválido quando ele nunca é atualizado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Persistência do banco de dados	PRB1708491	MensagemErro de sintaxe ou violação de regra de acesso é detectado pelo banco de dados quando o incidente primário tem um alias e o usuário tenta acessar o neto do incidente
Persistência do banco de dados	PRB1672320	Os usuários não podem usar a alteração instantânea
Persistência do banco de dados - Acesso a dados	PRB1682093	A otimização de lista de uma passagem é interrompida quando a cláusula IN contém sys_ids não existentes e a cláusula Limit está presente
Persistência do banco de dados - Acesso a dados	PRB1682827	BatchStatementRewriter produz um SQL inválido ao reescrever declarações "Inserir na atualização de chave duplicada"
Persistência do banco de dados - Acesso a dados	PRB1675015	Os pontos de verificação de roteamento dinâmico comprometem uma atualização da contagem de registros das declarações de hospedagem
Persistência do banco de dados - Acesso a dados	PRB1648025	As associações de texto traduzido devem ser habilitadas para Oracle
Persistência de banco de dados - Gestão de dados	PRB1664635	Um nome de tabela inválido salvo em sys_archive_log.to_table causa uma NullPointerException quando o conjunto de dados contém uma referência a um registro arquivado
Persistência de banco de dados - Gestão de dados	PRB1726689	O destruidor está removendo anexos e logs de arquivamento de incidentes restaurados, mesmo que os incidentes permaneçam
Persistência do banco de dados - Escala de dados	PRB1706194	Há um atraso no modo de espera para replicação

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Persistência do banco de dados - Escala de dados	PRB1718003	Mudanças na declaração UNION em Utah para instâncias Oracle afetam os tempos de execução
Rotação do banco de dados	PRB1710555	O reparo do plug-in "Rotação de banco de dados" reverte um syslog_cancellation para uma configuração de instância base, substituindo as personalizações
Certificação de dados	PRB1695994	Uma tarefa de certificação não foi criada para registros da tabela sys_template
Seletor de datas	PRB1693518	O campo Data/hora não exibe o valor no fuso horário da instância
Ações declarativas	PRB1686862	No layout de ação do formulário, o "nome" se sobrepõe ao "nome da ação" do DA
Ações declarativas	PRB1712112	Há uma área vazia no lado direito da interação no espaço configurável somente quando o item de trabalho é aceito
Desenvolvimento e implantação delegados	PRB1671566	Permissões de desenvolvedor delegado que são atribuídas a um grupo mudam as permissões em outros grupos
Módulo de registros excluídos	PRB1691877	As auditorias são duplicadas quando um problema é excluído e restaurado da exibição "Lista" e quando glide.sys.audit_inserts é verdadeiro
Gestão de demandas	PRB1673510	Não é possível mudar o campo "atribuído a" ao converter em uma Ação
Gestão de demandas	PRB1667667	Vários campos não são salvos ao atualizar o início e a data de vencimento em um formulário de demanda
Gestão de demandas	PRB1669360	O nome da ação Enviar ação de IU de demanda foi especificado incorretamente como sysverb_insert, mas deveria ter sido sysverb_update

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de demandas	PRB1700160	Os usuários não podem criar tipos de "Avaliação" personalizados para demandas
Discovery	PRB1651938	A estratégia de exclusão de descoberta na nuvem não funciona para AWS, GCP e Azure
Discovery	PRB1670415	O VMRemovedEvent marca o estado como vazio, enquanto a Descoberta da VM removida marca o estado como "Encerrado"
Discovery	PRB1576239	A propriedade glide.discovery.enforce_ip_sync e sua lógica associada são redundantes e não afetam mais os resultados da descoberta
Discovery	PRB1611097	A condição de concorrência nas atualizações para "discovery_multi_page_optimistic_lock" faz com que atualizações e descobertas incorretas sejam interrompidas
Discovery	PRB1669053	Uma inicialização de padrão falha de forma intermitente com o erro "Erro durante a execução do padrão PATTERN_NAME"
Discovery	PRB1671626	Impasse em CloudServiceAccountInfo (causado pela descoberta na nuvem)
Discovery	PRB1675309	OSQuery retorna um valor vazio e substitui a data "last_used" antiga por um valor vazio
Discovery	PRB1690380	O painel \$discovery_result_homepage.do leva um tempo inesperadamente longo para carregar
Discovery	PRB1599071	Registros do dispositivo [discovery_device_history] divididos para um comutador de IP empilhado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Discovery	PRB1658049	limpeza da tabela discovery_active_error para registros criados por descobertas não baseadas em IP
Discovery	PRB1666598	Assinatura inválida no script PS na Descoberta Baseada em Arquivo do Windows (FBD)
Discovery	PRB1668938	A descoberta do Vcenter passa pelo processo de identificação do IRE em vez de uma lógica de script personalizado
Discovery	PRB1675942	Ao criar uma programação de descoberta na nuvem usando o assistente, se um cluster específico do MID Server não for especificado ao atualizar as subcontas, a descoberta falhará
Discovery	PRB1679212	Em AIX - Conexões ativas, há uma grande diferença na saída bruta do Netstat em relação à carga da fila do ECC
Discovery	PRB1681149	A probe do servidor de armazenamento (SMIStorageServer) causa um MID server OutOfMemoryError
Discovery	PRB1682792	Em arquivos rastreados para unix, se as permissões contiverem o último ponto ou o nome de usuário contiver um ponto, o arquivo não obterá o valor da última modificação
Discovery	PRB1698492	A Descoberta SNMP tenta usar credenciais V3 antes de passar para V1/V2, apesar de uma afinidade de credencial com um dispositivo V2
Discovery	PRB1647808	Impedir que o sensor de Identidade CIM defina um endereço IP e local incorretos para dispositivos remotos

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Discovery	PRB1657407	O sensor da publicação falha ao adquirir mutex e a descoberta de sub-rede é cancelada
Discovery	PRB1658804	Uma operação de leitura em "discovery_log" do escopo "sn_cloud_ops_ws" foi recusada devido à política de acesso entre escopos da tabela
Discovery	PRB1662848	O carregamento do padrão demora muito depois que o MID Server do Kubernetes é reiniciado, causando falha na execução do padrão
Discovery	PRB1665919	"DeviceL3Mapping" cria um relacionamento "Conexão IP: : Conexão IP" inválido entre roteadores/comutadores e servidores
Discovery	PRB1666035	A descoberta da AWS cria recursos duplicados devido a um erro de configuração permitido pela IU para configurar uma conta de serviço
Discovery	PRB1676183	SNC.IPAddressV4 não é mais compatível com isPrivateAddress()
Discovery	PRB1679310	A probe de conexões ativas não usa Netstat quando o servidor AIX não tem LSOF
Discovery	PRB1681108	A Descoberta Baseada em Arquivo não está funcionando em Instalações AIX
Discovery	PRB1684175	A programação de descoberta na nuvem criada para ser executada com um cluster MID não é pausada quando o cluster MID está inativo
Discovery	PRB1684981	Ao descobrir servidores Linux que hospedam um servidor de aplicações SAP DI, os relacionamentos criados não são os esperados

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Discovery	PRB1685097	Para a descoberta na nuvem orientada por evento, o MID Server do domínio em que o evento foi criado não está sendo selecionado
Discovery	PRB1686881	Ao obter arquivos de configuração rastreados (no Windows), um resultado (stdout) pode ser retornado que é inválido, mas ainda é processado como um nome de arquivo de configuração válido
Discovery	PRB1687759	O parâmetro de probe de descoberta de arquivo script.sh não pode identificar Swidtags em servidores AIX devido ao formato do nome do arquivo
Discovery	PRB1692810	Contagens de registros de histórico de dispositivo incorretas podem ocorrer em algumas situações em que o campo "Local" está definido na programação de descoberta
Discovery	PRB1701888	A descoberta do vCenter falha quando a porta 9443 não está aberta e a porta 443 está aberta
Discovery	PRB1703354	"Processos em execução" não tem "conexão a" no Linux 6.x
Discovery	PRB1707696	Um marcador de credencial não é passado corretamente ao criar sessões do PowerShell, fazendo com que todas as credenciais do Windows sejam testadas
Discovery	PRB1715250	Um registro sys_auto_flush não documentado é adicionado à instância em Vancouver, resultando na perda de registros cmdb_ci_storage_volume
Discovery	PRB1719271	Uma probe CIM não é iniciada no Vancouver
Discovery	PRB1723194	Em Vancouver, uma programação de descoberta em execução periodicamente

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		cria uma versão sempre que a programação de descoberta é executada
Probes e sensores da Descoberta	PRB1670947	O trabalho programado "Descoberta - Notificação de atualização da lista de permissões de descoberta de arquivo" recria "script.sh" somente quando um novo registro é criado na tabela Nome de arquivo personalizado [samp_file_name]
Back-end unificado da Inteligência para documentos	PRB1697937	Durante o processamento dos resultados de PDF do DE, as imagens são anexadas com o tipo de conteúdo imagem/JPEG
Back-end unificado da Inteligência para documentos	PRB1700456	Os documentos não são processados após o upgrade do APO 1.0 com DI 2.4 para o APO 3.0 com DI 3.1
Gestão de Documentos	PRB1690681	O upgrade do Vancouver quebra a funcionalidade na instância quando o script de correção "sys_script_fix_2aa8cfafa3c621104da a21be36fcdada" é executado como parte do upgrade
Gestão de Documentos	PRB1614162	Uma fonte personalizada não é selecionada no arquivo PDF renderizado ao usar a API de conversão de HTML em PDF
Gestão de Documentos	PRB1686469	Arquivos que contêm fontes em japonês causam exibição incorreta da barra lateral contextual do espaço configurável
Gestão de Documentos	PRB1683025	O ícone "Download" no Visualizador de documento baixa arquivos de zero byte no Safari no MacOS
Serviços de gestão de documentos	PRB1620999	Ao exportar um campo HTML para PDF, alguns caracteres são excluídos
Serviços de gestão de documentos	PRB1694507	No Espaço do agente de RH, quando o usuário move anexos, a lista de Tipo de documento demora muito para

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		carregar e informa "Nenhum resultado encontrado" durante a pesquisa
Serviços de gestão de documentos	PRB1671472	Os modelos de documento de RH não têm imagens de logotipo após o upgrade para Utah
Serviços de gestão de documentos	PRB1686988	Pastas de fontes separadas para APIs iText5
Separação de domínios	PRB1685950	A regra de negócio não é acionada em um novo domínio
Tradução dinâmica	PRB1659930	A Tradução dinâmica não funciona em campos HTML somente leitura
Tradução dinâmica	PRB1688806	O texto traduzido está transbordando da caixa da área de texto
Criptografia de campo	PRB1676078	A regra AskaQuestion causa problemas na chave de assinatura da ServiceNow2
Criptografia de campo	PRB1676611	wrapper.conf deve permitir números não sequenciais por meio da propriedade wrapper.ignore_sequence_gaps=true
Criptografia de campo	PRB1680574	Mais de 90% da utilização da CPU é vista em todos os proxies de borda
Notificações por e-mail	PRB1688710	O regex na tabela sys_email_reply_separator deve ser revertido
Notificações por e-mail	PRB1683658	Um SYS ID sendo preenchido junto com um endereço de e-mail quando um usuário clica em Responder a todos para um e-mail recebido em um Fluxo de atividades
Notificações por e-mail	PRB1708962	MultilingualSMTPSEnderJob não entrega e-mails quando sys_email está habilitado para rotações

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Notificações por e-mail	PRB1644212	Codificação de caracteres sem suporte quando o e-mail é recebido no conjunto de caracteres = iso-8859-8-i
Notificações por e-mail	PRB1658441	As notificações do sistema não foram traduzidas
Notificações por e-mail	PRB1705668	As conexões não são liberadas após o uso, fazendo com que elas sejam bloqueadas
Notificações por e-mail	PRB1711335	No Espaço do agente, os botões Responder/Avançar não ficam visíveis quando um usuário abre um e-mail sem assunto
Notificações por e-mail	PRB1646258	O suporte à tradução não está disponível com o token mail_to
Notificações por e-mail	PRB1661547	Anexos que são descartados porque com.glide.attachment.max_size não está registrado nos anexos de e-mail
Notificações por e-mail	PRB1679409	O tamanho do botão no formulário de e-mail do espaço muda quando o tamanho do assunto é grande
Notificações por e-mail	PRB1680561	Um endereço de e-mail válido não é aceito no campo de e-mail no espaço
Notificações por e-mail	PRB1681210	O campo resposta na tabela sys_email está em branco, embora o conteúdo MIME de um e-mail de entrada contenha um endereço de resposta
Notificações por e-mail	PRB1681359	A mensagem de validação de e-mail "Domínio não permitido" não é traduzida no Espaço do agente
Notificações por e-mail	PRB1683312	Modelos do cliente de e-mail que usam chamadas Javascript que enviam vários parâmetros para uma função falham devido a uma exceção do compilador Javascript

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Notificações por e-mail	PRB1700735	Clicar no botão Voltar em um formulário sys_email não retorna à lista sys_email
Notificações por e-mail	PRB1705239	Um objeto "E-mail" não está disponível no campo "Condição" da ação de entrada "E-mail de resposta"
Notificações por e-mail	PRB1709604	O modelo do cliente de e-mail está distorcido em Vancouver
Ajuda integrada	PRB1405274	A mensagem de ajuda integrada não traduz: "Não há nenhum artigo de ajuda associado a esta exibição". O usuário pode adicionar um artigo a esta exibição clicando no botão Adicionar artigo de ajuda '
Central de serviços ao funcionário	PRB1690610	As delegações ativas de registro único podem não ser delegadas corretamente devido a verificações em relação ao registro de aprovação
Central de serviços ao funcionário	PRB1692620	Em um portal, os usuários não podem encerrar as representações
Estrutura de taxonomia do funcionário	PRB1663804	A ação de IU nativa não foi traduzida
Suporte de criptografia	PRB1598297	Problema quando um usuário não administrador pesquisa um tíquete na lista da tabela de tarefas e o campo de criptografia com dados está presente
CMDB da Empresa	PRB1666726	Um usuário ITIL não pode remover um relacionamento criado entre registros de incidentes
Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)	PRB1688972	Uma configuração de Resultados do Genius (GR) não tem o campo de URL após a atualização para a versão mais recente do Glide, resultando na não exibição de um cartão de GR

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Event Management	PRB1687096	As métricas do Zabbix estão ausentes
Event Management	PRB1624349	O conector do System Center Operations Manager (SCOM) 2019 está tentando fechar os alertas do SCOM, o que está causando alarmes falsos no console do SCOM
Event Management	PRB1664508	Registros em_connector_instance_value órfãos são incluídos em conjuntos de atualizações, mesmo que os registros em_connector_instance primários tenham sido excluídos
Event Management	PRB1653896	Se o protótipo de alerta virtual for reaberto, o valor do estado será copiado para o primário
Event Management	PRB1668354	Deve haver um limite para o número de registros a serem carregados em em_alert_history
Event Management	PRB1669148	Um evento é criado erroneamente quando os atributos "edge_encryption" e "no_text_index=true" são definidos simultaneamente
Event Management	PRB1680120	Ao abrir um mapa de serviço do painel de serviço, o modal de uma configuração de exibição do mapa não é aberto
Event Management	PRB1688635	O System Center Operations Manager (SCOM) reduz o valor de "Contexto" para os primeiros 540 caracteres
Event Management	PRB1689377	Algumas anotações de trabalho de alerta para regras de negócios não são traduzíveis
Event Management	PRB1699131	Há um erro de falta de memória devido ao trabalho "ASÍNCRONO: cálculo de agrupamento de regra de evento"

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Event Management	PRB1705724	Na Gestão de eventos, o Construtor de árvore de impacto cria uma consulta que é ilimitada quando precisa apenas de uma única linha
Registro de evento	PRB1721551	Os eventos transferidos não poderão ser processados e definidos para o estado "erro" se o campo "Tabela" tiver mais de 40 caracteres em Vancouver, devido ao novo processo de transferência de eventos
Portal do prestador de serviço de campo	PRB1708999	Dois botões Atribuir a mim ficam visíveis em uma tarefa de ordem de serviço (WOT) quando determinadas exibições estão definidas
Field Service Integrations	PRB1718784	A verificação da regra de segurança do trabalho da estrutura de fluxo de estado deve verificar o acesso no nível de linha em vez do acesso no nível de tabela
Condições do filtro	PRB1650880	Criar uma nova opção de filtro dinâmico em sys_user atualiza o valor padrão em 45 entradas do dicionário
Gestão financeira	PRB1670002	Quando o usuário executa o workbench para um modelo de custo, alguns registros são criados incorretamente na tabela "Dados do Razão Geral Limpos"
Flow Designer	PRB1705741	O seletor de transformação não funciona na lógica de fluxo no Vancouver
Flow Designer	PRB1697156	O Manipulador de erros não funciona corretamente com alguns subfluxos
Flow Designer	PRB1707643	Erro ao ativar um subfluxo dentro do Studio
Flow Designer	PRB1708834	A coluna sys_flow_context na origem do design gera erros após a atualização para o Vancouver

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Flow Designer	PRB1705888	A propriedade do sistema de ação Solicitar aprovação deve gerar registros de aprovação para usuários inativos
Flow Designer	PRB1707077	Ocorre a mensagem de erro: "Não foi possível encontrar o evento no banco de dados"
Flow Designer	PRB1674554	Ao alternar para diagrama no Designer de subfluxos, o botão Publicar muda para Ativar
Flow Designer	PRB1692524	Ouvinte da Val traduzindo incorretamente o nome na atualização de Tóquio para Utah
Flow Designer	PRB1701804	Páginas com a seguinte mensagem de erro após a atualização para Utah
Flow Designer	PRB1682045	global.WorkflowApprovalUtils().reset não valida parâmetros
Flow Designer	PRB1688871	Uso elevado de memória e contenção de memória devido a "com.glide.flow_design.helpers.ComplexObjectHelper"
Flow Designer	PRB1691078	O alto volume de registros sys_audit para sys_flow_plan_context_binding excluído cria tabela/shards sys_audit bloated
Flow Designer	PRB1694241	As referências de script em linha para objetos fd_data não são incrementadas quando a ação é renumerada
Flow Designer	PRB1631006	Ao usar campos de data em fluxos/subfluxos como condição de comparação, um erro de "Data não analisável" é registrado em
Flow Designer	PRB1634583	A transformação de mês/dia/hora do Flow Designer avalia incorretamente a "Data/hora de início da execução" no fuso horário PST

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Flow Designer	PRB1640673	Quando ocorrem erros em uma entrada de ação, o status da ação não é definido
Flow Designer	PRB1657150	O campo de entrada de ação de fluxo para "Cadeia de caracteres UTF-8" não é longo o suficiente
Flow Designer	PRB1663864	A lógica do Flow Designer leva 40 segundos para carregar via AES
Flow Designer	PRB1666223	O Objeto Complexo não está disponível na Etapa de Script
Flow Designer	PRB1671602	Um aviso do Flow Designer diz: "Não é possível encontrar o valor de IDs do observador de registro para op"
Flow Designer	PRB1674573	Problemas com recomendações e lógica de fluxo
Flow Designer	PRB1677453	É necessária uma política de retenção/limpeza para a tabela sys_flow_plan_context_binding
Flow Designer	PRB1677725	O sinal "+" não aparece no local correto em um loop "faça o seguinte até"
Flow Designer	PRB1679184	As fases de fluxo são marcadas como ignoradas após o cancelamento do fluxo
Flow Designer	PRB1680409	As entradas de subfluxo desaparecem
Flow Designer	PRB1681362	Adicionar um conjunto de botões de ação/subfluxo a um fluxo faz com que o fluxo não seja salvo e aberto
Flow Designer	PRB1684382	O "menu Mais ações" em uma ação recém-criada no Flow Designer não funciona no Safari
Flow Designer	PRB1686209	Os itens de execução de fluxo estão mostrando os primeiros quatro

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		registros como números e, em seguida, permanecendo com as IDs do sistema
Flow Designer	PRB1686788	A numeração no script de um subfluxo não é atualizada
Flow Designer	PRB1686876	Os relatórios de fluxo estão mostrando tempos de execução incorretos para ações de fluxo de dados
Flow Designer	PRB1690350	O IntegrationHub é exibido como instalado quando os usuários tentam adicionar uma ação ao Flow Designer
Flow Designer	PRB1690579	Uma entrada opcional em uma lista de registros em uma ação do Flow Designer não é tratada como opcional ao usar o botão Testar
Flow Designer	PRB1691666	Usar uma função de transformação em uma variável de fluxo e adicionar mais variáveis de fluxo faz com que a variável de fluxo seja esvaziada
Flow Designer	PRB1693363	A modificação da cápsula de condição no fluxo está gerando um erro em Vancouver
Flow Designer	PRB1706247	A ação Converter em subfluxo não pode processar entradas de subfluxo em scripts
Flow Designer	PRB1711327	Alguns fluxos estão quebrados no Flow Designer
Flow Designer	PRB1686755	As iterações de fluxo são mostradas incorretamente na exibição de operações
Flow Designer	PRB1716186	O tipo de campo de nome na tabela sys_hub_flow é "texto traduzido" em vez de "cadeia de caracteres" quando atualizado de Tóquio para Utah
Flow Designer	PRB1684483	Os limpadores de tabela devem ser bloqueados nos registros do sistema de

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		fluxo porque têm um impacto grave no desempenho do fluxo
Flow Designer	PRB1679612	A faixa de opções de IU da exibição "Operação" "Status-fases" não exibe a imagem de um estado "Fase cancelada"
Flow Designer	PRB1710881	Se o nome entre um nome técnico de entrada e o nome técnico de variável de fluxo corresponder, a variável de fluxo integrada em um subfluxo falhará ao gerar os campos da cápsula de dados
Flow Designer	PRB1696143	O preenchimento automático não está funcionando em entradas de subfluxos
Mecanismo de fluxo	PRB1725467	A exibição da operação de fluxo expira devido a registros sys_flow_report_doc órfãos
Mecanismo de fluxo	PRB1714675	A exclusão de documentos de relatório desacelera a exclusão de registros sys_flow_context
Mecanismo de fluxo	PRB1717152	Uma condição de disputa pode fazer com que os trabalhos de fluxo sejam excluídos e não inseridos
Designer de Formulário	PRB1714202	"Pular para o navegador de seção" não funciona em um componente de formulário que está dentro de um componente de roadmap
Designer de Formulário	PRB1700070	No Automated Test Framework, o topic_ID não está sendo alterado na etapa de teste, embora tenha sido alterado no teste do Virtual Agent
Modelos de formulário	PRB1694516	Os marcadores de código são exibidos na seção Comentários HTML e Anotações de trabalho quando os modelos são usados no espaço
Modelos de formulário	PRB1665622	O valor do campo "Nome da tabela" não é traduzido no espaço

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Modelos de formulário	PRB1648299	Salvar um registro de formulário de modelo no Firefox com uma determinada configuração cria campos de modelo duplicados
Modelos de formulário	PRB1653776	Obter modelos de check-list ao carregar um registro com check-list pode causar problemas de desempenho
GlideRecord	PRB1665822	Ao abrir o contexto de fluxo na exibição da operação, um erro é exibido: "Exceção ao executar a solicitação: nulo"
GlideRecord	PRB1685224	Mensagens de registro em log incorretas e enganosas no ScopedGlideRecord #setWorkflow
GlideRecord	PRB1695610	Em um loop, mudanças incorretas() retornam um valor para os campos "Diário"
Integração OOB do Google Maps	PRB1630997	A geocodificação do Google Maps falha para endereços com caracteres Japonês e gera o erro "Solicitação inválida". Um dos parâmetros de entrada contém uma cadeia de caracteres não UTF-8
API GraphQL	PRB1689955	GraphQLDynamicSchema.Builder é chamado com caches preenchidos
Plug-ins da plataforma GRC	PRB1670472	As seções de uma avaliação perderão as perguntas quando forem recolhidas e expandidas novamente
Plug-ins da plataforma GRC	PRB1689205	O Designer de avaliação de risco do fornecedor tem um problema de redimensionamento de janela que gera erros de console
Plug-ins da plataforma GRC	PRB1698233	Quando a propriedade glide.knowman.versioning.enabled é definida como verdadeira, a política não atualiza a categoria de conhecimento

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Designer de Tour Guiado	PRB1685731	O texto do cartão de Inicialização Automática do Tour Guiado não está visível no Tema Escuro
Designer de Tour Guiado	PRB1691242	Em tours guiados, clicar na imagem da faixa para navegar até a página inicial e reiniciar um tour não está funcionando
Guided Tours	PRB1682323	Erro "Tour não encontrado". Verifique o ID do tour.' quando o usuário visualiza/reproduz um tour guiado no designer
Análise de logs de integridade (Família)	PRB1687551	Para a DI do Elastic, a extração de logs dos índices bem-sucedidos deve continuar
Análise de logs de integridade (Família)	PRB1690187	Após uma configuração do Hermes, é gerado um erro de "excesso de arquivos abertos"
Capacidades do portal horizontal para atendimento ao cliente	PRB1680657	Os convidados não podem reagendar seus compromissos de balcão de serviços
HR Service Delivery	PRB1673673	As aprovações de delegação granular não são exibidas em Minhas aprovações quando o delegador e o delegado estão em fusos horários diferentes
HR Service Delivery	PRB1680871	"Página não encontrada" ao acessar um painel do centro de análise
HR Service Delivery	PRB1688745	Na delegação granular, as notificações de tarefas diferentes da tarefa especificada em uma delegação são enviadas ao usuário
HR Service Delivery	PRB1618612	O sinalizador "Mostrar à pessoa afetada" não funciona conforme o esperado para um caso de relacionamento do funcionário

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
HR Service Delivery	PRB1671909	Os casos de "Solicitação de aprovação de demissão" do Serviço de RH não são encerrados automaticamente após Tokyo
HR Service Delivery	PRB1677991	Problema de comunicação com o chamador do sistema
HR Service Delivery	PRB1678566	A ACL sysapproval_approver não consegue fazer referência com pontos e recuperar sys_class_name
HR Service Delivery	PRB1683102	Uma ACL menciona que concede acesso a usuários snc_internal, mas não concede
HR Service Delivery	PRB1683642	Erro ao avaliar o acesso da ACL a registros de histórico para relações e variáveis
HR Service Delivery	PRB1684447	Os campos (Data de vencimento, Data de efetivação) na página de IU "Criar novo documento" são preenchidos automaticamente
HR Service Delivery	PRB1685498	Um campo dos "Campos da tabela de serviços" não é exibido em uma definição de Serviço de RH
HR Service Delivery	PRB1687195	Adicionar um campo opened ou opened_at aos campos de configuração do serviço de criação de caso do serviço de RH faz com que um carimbo de data/hora incorreto seja aplicado ao registro
HR Service Delivery	PRB1687779	A regra de negócio "Redefinir status da tarefa de invocação" não deve atualizar o estado das tarefas de RH inativas
HR Service Delivery	PRB1692199	Em uma importação de casos em massa, o botão Mostrar detalhes redireciona para uma página inicial e o URL não tem o sufixo ".do"
HR Service Delivery	PRB1692575	O trabalho "Coleta de dados históricos" gera um erro

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
HR Service Delivery	PRB1708383	Há um problema com a instância base do fluxo de trabalho "Notificação de conta"
HR Service Delivery	PRB1687302	As origens indexadas da Pesquisa com IA em com.sn_hr_core devem ser desativadas e ativadas somente se com.sn_hr_agent_ws ou com.sn_hr_wfo estiver instalado
HR Service Delivery Case Management para eventos de ciclo de vida	PRB1689962	O botão Seguir não mostra notificação no ícone de sino para casos de RH
HR Service Delivery Case Management para eventos de ciclo de vida	PRB1686434	Os usuários finais não conseguem ler o campo de comentários em uma tarefa de RH
HR Service Delivery Case Management para eventos de ciclo de vida	PRB1712418	Se ele contiver um campo de lista sem valor definido, um modelo de resposta será exibido como vazio
Editor de HTML	PRB1686259	Os ícones Inserir/editar link e Remover link não estão visíveis na barra de ferramentas da página sn_if_comparison_ui
Editor de HTML	PRB1696322	Imagens anexadas com o editor de HTML no espaço geram links para sys_attachment com a URL de domínio completa
Editor de HTML	PRB1649126	Um clique do mouse dentro do campo "HTML" atualiza o registro pela primeira vez
Editor de HTML	PRB1705260	Em campos de tipo HTML, o XML está malformatado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Sanitizer de HTML	PRB1699810	Estilos CSS personalizados válidos não são preservados
Sanitizer de HTML	PRB1576544	HTMLSanitizer aciona logs quando não deve
API de identificação e reconciliação	PRB1653235	A mensagem de exceção do IRE do CMDDB "GlideRecord inválido para priorizar" não ajuda a fornecer informações importantes ao usuário
Identidade	PRB1714336	Uma análise de ACL report_view resulta em uma aprovação, mesmo se não houver acesso
Identidade	PRB1714118	O sinalizador de privilégio da tabela Histórico de login está definido incorretamente
API do Import Set	PRB1678633	O usuário não pode importar um arquivo compactado do servidor SFTP
API do Import Set	PRB1690319	A lógica de nova tentativa de erro do Java Database Connectivity (JDBC) está tentando novamente as instruções da SQL Definitive Media Library (DML)
E-mail de Entrada	PRB1691195	Alguns e-mails de "RESPOSTA" com uma marca d'água válida são classificados como "NOVOS"
Incident Communications Management	PRB1694097	Depois de atualizar de Tóquio para Utah, o painel "Tarefas de comunicação" e a guia "Comunicar" no Workbench de incidente grave (MIB) não carregam as tarefas do plano de comunicação
Gestão de incidentes	PRB1698276	Quando um incidente é promovido a incidente grave, o incidente é atribuído, mas o valor de "Estado" permanece "Novo"
Gestão de incidentes	PRB1707692	Uma regra de negócios de consulta pode bloquear entradas para reference.incident na ação de fluxo

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		"Atualizar anotações de trabalho/ comentários de incidentes secundários", fazendo com que todos os incidentes sejam atualizados
Gestão de incidentes	PRB1687883	As células somente leitura não estão alinhadas corretamente para leitura da direita para a esquerda em hebreu
Gestão de incidentes	PRB1701345	Leva mais de 11 segundos para abrir o pop-up do incidente secundário
Gestão de incidentes	PRB1704908	A ACL "incident.state/write" produz um erro quando a transação é nula
Edição em Linha	PRB1633578	O painel do editor em linha gera um erro mesmo quando as mudanças são salvas: "Não foi possível salvar seu painel"
Innovation Management	PRB1673323	As quebras de linha do portal de ideias não são retidas para o campo de anotação de fechamento
Innovation Management	PRB1688450	O agrupamento não está disponível para ideias fornecidas em "Ideias Mais Votadas/Ideias Relacionadas"
Instance Data Replication (IDR)	PRB1670529	As entradas da tabela primária-secundária nos conjuntos de replicação quebram a replicação
Instance Data Replication (IDR)	PRB1684673	Os trabalhos remotos de IDR causam erros quando nenhum conjunto de replicação é remoto
Hub de integração	PRB1679969	Há um limite para o valor máximo da propriedade "com.snc.process_flow .reporting.serialized.val_size_limit"
Hub de integração	PRB1667801	Condição de disputa criada para o provedor OAuth Boomi
Hub de integração	PRB1692445	Há um problema ao abrir um identificador para arquivo remoto

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Hub de integração	PRB1621471	O selecionador de cápsula de dados para parâmetros de consulta e cabeçalhos não funciona quando um valor de entrada é fornecido pelo script
Hub de integração	PRB1702214	A API "Anexo" retorna um erro "http 500" ao carregar um arquivo json
Hub de integração	PRB1589241	Há validações indesejadas ao verificar a revogação do certificado
Gestão de interações	PRB1655345	As chamadas na guia de rede da lista relacionada à tarefa do usuário demoram muito para carregar para usuários com um número alto de registros de tarefa
Análise interativa	PRB1703020	A análise interativa cria eventos report.view com um valor de instância vazio que não está sendo processado
Filtros interativos	PRB1677936	Problema de filtro interativo do painel com registro inativo
Filtros interativos	PRB1691250	Remover ou redefinir um valor de filtro interativo de um painel não redefine o relatório de detalhamento
Licenciamento do ITOM SU	PRB1688452	O Licenciamento do ITOM precisa de correção para a aplicação Store
JVM em escala	PRB1698028	XMLStats com include zipfile_metrics gera uma exceção
KMF (Key Management Framework)	PRB1660387	As instâncias Oracle não estão sendo reconhecidas como instâncias DATACENTER durante a automação que causa falha nos fluxos de trabalho KMF
KMF (Key Management Framework)	PRB1659199	Há um problema com uma troca de chave de tudo ou nenhuma entre uma origem e um destino

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
KMF (Key Management Framework)	PRB1668571	A validação do certificado KMF pode não processar assinaturas RSASSA-PSS
Portal de autoatendimento da Base de conhecimento	PRB1693991	Em uma instância base, a preferência de classificação do usuário não persiste após o recarregamento de uma página
Knowledge Management	PRB1697252	“x% achou isso útil” é maior que 100%
Knowledge Management	PRB1680507	A contagem de artigos da base de conhecimento é inconsistente e incorreta para artigos de conhecimento
Knowledge Management	PRB1688200	Os usuários da ITIL podem exibir artigos desativados em instâncias de Utah que não podem exibir em instâncias de San Diego
Knowledge Management	PRB1690558	O problema de validação "Data de publicação programada" persiste após o cancelamento de um artigo de conhecimento
Knowledge Management	PRB1690655	A Pesquisa com IA não funciona com o Manager Hub
Knowledge Management	PRB1697857	Validar o comportamento da "Data de publicação" da programação não está funcionando conforme o esperado
Knowledge Management	PRB1680224	O marcador de idioma de um artigo de conhecimento está incorreto
Knowledge Management	PRB1693839	O IQA mais recente é copiado quando a operação "Inserir e permanecer" é realizada em artigos de conhecimento
Knowledge Management	PRB1694490	EXCLUIR DE RN

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Knowledge Management	PRB1667578	A palavra "Anexos" não pode ser traduzida na exibição Móvel
Knowledge Management	PRB1672587	Uma página em branco aparece quando o usuário clica no link relacionado "Exibir bases de conhecimento que podem ser acessadas por usuários não autenticados"
Knowledge Management	PRB1675472	Várias atividades são registradas quando o valor da base de conhecimento é alterado no estado Revisão
Knowledge Management	PRB1677632	Alguns campos são preenchidos com valores incorretos durante a tradução da versão da base de conhecimento
Knowledge Management	PRB1684099	O URL do documento no suplemento do Word não é preenchido automaticamente
Knowledge Management	PRB1686634	Falha na funcionalidade do AWS Translation
Knowledge Management	PRB1695208	Em um artigo de conhecimento, a ação de IU Excluir exibe uma mensagem de confirmação com a palavra "bloquear"
Knowledge Management	PRB1695247	Os usuários não podem enviar mapas de site dinâmicos para o console de pesquisa do Google
Knowledge Management	PRB1695391	Um filtro do painel de pesquisa da base de conhecimento não está marcado para refletir um estado expandido ou recolhido
Knowledge Management	PRB1696201	Usuários de leitores de tela não conseguem identificar a página selecionada no widget "Paginação"
Knowledge Management	PRB1697223	O painel lateral "Adicionar blocos" está sendo carregado como um espaço em branco na IU hebraica do Next Experience

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Knowledge Management	PRB1702939	O leitor de tela JAWS não especifica explicitamente "Classificar por" após recuperar resultados em uma pesquisa de base de conhecimento
Knowledge Management	PRB1714027	Em um portal, uma ação rápida com um URL de artigo de conhecimento não exibe anexos
Idioma e traduções	PRB1618473	A tradução do formato de hora aproximada está incorreta para o alemão
Idioma e traduções	PRB1615848	Há erros na tradução para o finlandês após o upgrade para Tokyo
Idioma e traduções	PRB1622532	%d atrás está traduzido incorretamente em norueguês
Idioma e traduções	PRB1657482	Tradução incorreta para o japonês de "Comprado" na tabela sys_documentation
Idioma e traduções	PRB1687679	Ativar um plug-in de idioma não preenche o campo "Classe" dos idiomas na tabela Rótulos de campo (sys_documentation)
Idioma e traduções	PRB1620902	O rótulo japonês da tabela cmdb_ci_ship foi traduzido incorretamente
Idioma e traduções	PRB1622319	Na aceitação do caso de resolução da tarefa de RH, as traduções são truncadas quando há um apóstrofo no texto
Idioma e traduções	PRB1623669	O rótulo japonês da tabela cmdb_ci_train foi traduzido incorretamente
Idioma e traduções	PRB1632416	A trilha sueca foi traduzida incorretamente
Idioma e traduções	PRB1633133	Tradução incorreta para o alemão do botão Solicitar na página de pesquisa

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Idioma e traduções	PRB1633499	Os componentes da instância base não são traduzidos para o francês canadense
Idioma e traduções	PRB1660415	O rótulo da categoria KB para uma única categoria faz com que o usuário veja dois rótulos diferentes, em inglês e japonês
Idioma e traduções	PRB1675927	A tradução em holandês do rótulo do campo "Descrição resumida" está incorreta/truncada desde Tokyo
Idioma e traduções	PRB1686697	As traduções para o japonês exibem o sinal "maior que" incorretamente
Idioma e traduções	PRB1693661	A tradução em japonês de "Opções de estilo de relatório > Mostrar título do gráfico > Nunca" não corresponde à IU e à documentação do produto
Idioma e traduções	PRB1715030	Problema de tradução móvel com caracteres árabes
Idioma e traduções	PRB1715779	O valor padrão do detalhamento nos painéis não é alterado quando os usuários mudam o idioma do sistema
Idioma e traduções	PRB1719394	A barra de menus à esquerda do Painel do Virtual Agent não é traduzida para o japonês após a versão 6.0.2 do plug-in "Análise de conversa"
Integração LDAP	PRB1341018	O ouvinte LDAP de processamento do thread SoapProcessor via MID Server fica travado durante a atualização e não atinge o tempo limite
Legado - Modelo de métrica de pontuação do fornecedor	PRB1692243	Se houver milhões de registros na tabela core_company, o indicador de pontuação do fornecedor não terá condições definidas para a tabela core_company, causando contenção de memória
Uso de Licença	PRB1662288	O usuário não pode clicar em widgets

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Eventos de ciclo de vida	PRB1678573	A consulta LifecycleNotificationUtils.getEvent pode demorar mais do que o esperado
Eventos de ciclo de vida	PRB1698966	Em eventos de ciclo de vida, há um erro quando o campo "Modelo" está vazio nas tarefas futuras: "error 'TypeError: Cannot find função indexOf in object"
Eventos de ciclo de vida	PRB1700595	canRead é removido ao usar modelos em eventos de ciclo de vida
Eventos de ciclo de vida	PRB1684646	O fluxo de instância base "data de início da mudança" produz um erro
Eventos de ciclo de vida	PRB1696210	O Construtor de LE não funciona quando uma versão angular personalizada está disponível globalmente
Eventos de ciclo de vida	PRB1703254	Um relatório não é carregado para a função sn_hr_core.manager
Eventos de ciclo de vida	PRB1709564	Uma das atividades em "Evento de ciclo de vida" não está sendo acionada na ordem
Administração de Lista	PRB1721133	A exibição de sys_ux_list não é respeitada no espaço configurável enquanto estiver em um domínio secundário
Administração de Lista	PRB1660533	As preferências pessoais para definir o formato de data e hora não estão funcionando conforme o esperado
Administração de Lista	PRB1681585	Na exibição "sys_popup", a altura dos campos de texto somente leitura de várias linhas é muito pequena e mostra menos de três linhas de texto
Administração de Lista	PRB660645	A quebra de linha não está funcionando com listas integradas

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de Lista	PRB1618694	O relatório usará o layout da lista como exibição padrão (em vez da exibição do espaço) se um usuário personalizar o layout da lista no relatório
Administração de Lista	PRB1644034	A janela do modal de registro de visualização da lista não é exibida corretamente
Administração de Lista	PRB1685839	Os campos do tipo Verdadeiro/Falso retornam resultados incorretos quando filtrados em um idioma diferente do inglês no espaço (tanto legado quanto configurável)
Administração de Lista	PRB1686692	A tecla Shift + ↓ não seleciona vários valores (como esperado) em sys_m2m_template
Administração de Lista	PRB1704160	O campo "Expiração da garantia" não pode ser preenchido na exibição "Lista" ao usar o calendário
Administração de Lista	PRB1622567	No Espaço do agente, o título da página Listas é ambíguo quando "Todos" está selecionado
Administração de Lista	PRB1633777	É difícil diferenciar os nomes de coluna das tabelas de exibição do banco de dados na lista do Construtor de IU
Administração de Lista	PRB1653752	O botão Atualizar no componente de tipo "Lista" nas páginas do Next Experience aumenta quando o registro atualizado não corresponde ao filtro
Administração de Lista	PRB1661614	O leitor de tela lê as informações de dados da célula duas vezes
Administração de Lista	PRB1664197	Problemas de alinhamento de RTL em uma lista
Administração de Lista	PRB1668627	A pesquisa da lista de referência é inconsistente ao usar uma referência e um qualificador adicional

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de Lista	PRB1670550	A mensagem de confirmação "Atualizar tudo" tem uma contagem de registros incorreta quando Remover contagem de paginação = verdadeiro
Administração de Lista	PRB1672117	O leitor de tela (NVDA) não anuncia o estado como "Expandido/Recolhido" depois de invocar a lista de mais opções de cabeçalhos de coluna
Administração de Lista	PRB1674339	O NVDA anuncia informações incorretas sobre nomes de coluna na guia Consumíveis ao criar um novo registro
Administração de Lista	PRB1675390	Os campos Opção substituída não refletem o valor correto quando um usuário usa a edição em linha no espaço
Administração de Lista	PRB1675696	Não é possível adicionar mais de 100 incidentes secundários a um incidente primário no Espaço do agente
Administração de Lista	PRB1682600	As páginas realçadas/selecionadas/de foco não podem ser diferenciadas na paginação da lista
Administração de Lista	PRB1683077	Exibição de lista desalinhada ao alternar o idioma para hebreu
Administração de Lista	PRB1685160	O filtro padrão definido para o botão Editar nos controles de lista não produz resultados para "é um de"
Administração de Lista	PRB1685720	Não é possível abrir uma entrada renderizada pelo componente Lista simples usando a tecla Enter
Administração de Lista	PRB1687517	A configuração de página por página não se aplica a listas relacionadas secundárias no espaço personalizado
Administração de Lista	PRB1687953	A filtragem do símbolo "%" na exibição de lista da IU do Next Experience gera links que redirecionam para uma página vazia

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de Lista	PRB1689078	A seleção múltipla não está funcionando para campos realçados em uma lista
Administração de Lista	PRB1689221	No ITSM Workspace, às vezes os usuários não conseguem exibir todas as ações na exibição "Lista pessoal"
Administração de Lista	PRB1690949	No Hardware Asset Workspace, os leitores de tela não relatam os itens da lista de filtros quando eles são expandidos
Administração de Lista	PRB1697784	Abrir casos e tarefas de caso no painel carrega registros com a tabela "Tarefa" na URL
Administração de Lista	PRB1698199	Ao pressionar CTRL/Comando e clicar em vários registros em uma lista para abri-los em uma nova guia, uma página vazia é exibida rapidamente
Administração de Lista	PRB1700133	No espaço da Customer Service Management, a altura do campo varia de acordo com a forma como o registro é aberto
Administração de Lista	PRB1713002	A regra de negócios "Antes da consulta" é executada duas vezes para uma lista agrupada quando no conjunto de quadros UI16/Next Experience
Administração de Lista	PRB1694117	A tradução de idioma para a lista sys_highlighted_value_condition não funciona até que o cache seja limpo
Administração de Lista	PRB1705780	Com uma lista agrupada em um booliano, pode haver um grupo adicional de "falso" para o grupo nulo, que é exibido como "falso"
Administração de Lista	PRB1662462	SlushBucketViewRules.js não processa corretamente um layout de exibição de lista para exibições/tabelas com escopo para desenvolvedores delegados

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de Lista	PRB1699721	O Navframe não funciona no UI16 ao fazer login via Internet Explorer (IE)
Administração de Lista	PRB1683377	Os campos realçados depois de editados em uma lista não refletem o novo valor atualizado
Administração de Lista	PRB1644901	No espaço, há um problema em "Editar lista" na exibição "Personalizar lista"
Administração de Lista	PRB1661521	O foco de um teclado se move para fora da caixa de diálogo de filtro ao usar as teclas tab e shift-tab
Administração de Lista	PRB1664309	Ao navegar pelos itens da lista, um leitor de tela não está anunciando a contagem ou a indexação dos itens da lista
Administração de Lista	PRB1696761	No Espaço do agente, uma lista agrupada de registros seleciona registros indesejados ao usar a seleção por turno
Administração de Lista	PRB1715014	A trilha da lista não mostra rótulos apropriados para o tipo de tarefa de campo quando o tipo é alterado de "Nome da classe do sistema" (sys_class_name) para "Opção"
Editor de lista	PRB1693862	Uma contagem de registros de seleção múltipla persiste nas listas de um espaço quando elas usam a mesma guia
Filtros de Lista	PRB1672171	Ao criar um filtro avançado no tipo de tarefa, a lista sempre retorna todos os resultados
Filtros de Lista	PRB1689579	A condição de filtro "remover do filtro" em uma lista de espaço não está funcionando para campos de referência com pontos
Filtros de Lista	PRB1706587	Um filtro em uma lista relacionada no espaço configurável se comporta de forma diferente daqueles na IU principal

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
APIs de aprendizado de máquina	PRB1653604	As previsões da API de aprendizado de máquina para a estrutura de recomendações do Espaço de operações de serviços expiram de forma intermitente
Gestão de incidentes graves	PRB1681905	Problema com regra do gatilho de incidentes graves
Gestão de incidentes graves	PRB1683228	As tarefas de comunicação não ficam visíveis em um workbench de incidente grave quando o idioma não está definido como inglês
Managed Documents	PRB1667189	Campos de consultas de "Aprovadores" do registro de relacionamento Th que não existem para a tabela [approval_sequence]
Managed Documents	PRB1667232	O registro de relacionamento de instância base "Aprovações de revisão" consulta usando um campo "tabela" que não é um campo válido na tabela "sysapproval_approver"
Memória: Espaço de Heap	PRB1673604	Esgotamento da memória devido ao componente "GlideUxComponentDefProvider.java"
Reconciliação da Microsoft	PRB1671385	MarkInstallsAfterAssignmentForCluster marca somente as instalações para direito com maior que ReconciliationConstants.BATCHSIZE e isso faz com que algumas instalações fiquem sem licença
MID Server	PRB1708634	Os arquivos de script do MID Server são ignorados em atualizações de instância/aplicação depois que os valores de soma de verificação são adicionados pelo script de correção/regra de negócios
MID Server	PRB1671317	Quando um MID Server executa a descoberta em si mesmo, as credenciais do usuário não podem ser usadas para conexões locais

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
MID Server	PRB1674231	O esgotamento do semáforo devido à sobrecarga de GetMidInfo afeta o desempenho da instância
MID Server	PRB1682726	As entradas da Fila do ECC não serão marcadas como "Em processamento" ou "Processado" se as letras maiúsculas/ minúsculas do nome do MID Server no campo "Agente" não forem exatamente iguais às da entrada
MID Server	PRB1702682	O instalador MSI do Windows do MID Server falha em Testar sua conexão quando a instância e o usuário são configurados para WS-Security
MID Server	PRB1678911	Os threads do MID Server podem ficar travados em um loop infinito devido à função estenderShortPassword de SNMPPProviderImpl
MID Server	PRB1700537	Em uma instância base do SFTP (Secure File Transfer Protocol), "Obter lista de arquivos" falha com um erro: "Não é possível criar tarefa..."
MID Server	PRB1705773	Os Coletores de Eventos do vCenter travam ao excluir, reiniciar, iniciar ou parar
MID Server	PRB1707308	O arquivo .msi do instalador do MID Server gera um erro de que não pode se conectar a uma instância devido às configurações de proxy no Internet Explorer
MID Server	PRB1713816	O comando "Redefinir janela de consulta" não muda a janela de consulta
MID Server	PRB1629502	O thread do sequenciador de inicialização do MID gera uma exceção, mas não impede a inicialização do MID Server e registra no log do wrapper em vez do log do agente

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
MID Server	PRB1670586	O erro de regra de negócio "Obter todos os logs de MID" faz com que o MID Server tente enviar um log de salvamento várias vezes
MID Server	PRB1672698	O estado do serviço MID start_pending começa após algum tempo
MID Server	PRB1675589	As mudanças de propriedade do MID Server não são transmitidas para todos os MID Servers
MID Server	PRB1695543	Mesmo se o Limpador de arquivo MID estiver desativado, o log ainda registrará informações
MID Server	PRB1696516	O MID Server pode tentar renomear o arquivo .tmp para .xml na pasta ECCSender antes que ele fique visível no sistema de arquivos e não há nova tentativa quando ele falha
MID Server	PRB1698599	O registro de saída da Fila do ECC não foi atualizado para "Processado"
MID Server	PRB1700534	Uma mensagem de erro de inicialização deve incluir sys_ids duplicados
MID Server	PRB1702502	Se uma instância for muito lenta para marcar o registro do MID Server como "Inativo" durante uma atualização, a atualização do MID falhará
MID Server	PRB1706762	As consultas à tabela label_entry durante uma execução da regra de negócio "Fila do ECC - arquivo de configuração do processo" podem esgotar os semáforos
MID Server	PRB1711976	A descoberta configurada com um cluster MID de carga balanceada falha devido à nova regra de negócios "Restringir a criação de registros para outros MIDs"

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
MID Server	PRB1712052	"Adicionar Conta para Principal com Acessador" falha ao gerar uma credencial temporária
MID Server	PRB1712191	As mensagens da Fila do ECC não estão definidas como "em processamento", fazendo com que as mensagens sejam selecionadas e executadas novamente
Mobile Platform	PRB1687416	O editor de script do item de ação não está funcionando
Mobile Platform	PRB1696904	Quando as tabelas hierárquicas não contêm o campo "sys_sg_class_name", um cache off-line não está funcionando conforme o esperado no Agent Mobile
Mobile Platform	PRB1636326	A carga móvel off-line inclui metadados/dados extras de telas que o usuário não pode ver na tela de nível superior
Mobile Platform	PRB1666119	Uma coluna sys_sg_ui_parameter field_name não é grande o suficiente para conter nomes de coluna com mais de 40 caracteres
Mobile Platform	PRB1678361	O código para obter uma contagem de registros no aplicativo para celular por meio do Gerenciador de Registros. java.getRowCount() não é ideal e causa problemas de desempenho
Mobile Platform	PRB1682866	A condição de função não pode ser atualizada automaticamente na tela de detalhes ao voltar de uma tela de lista
Mobile Platform	PRB1711983	O estilo de UX "Cores para dispositivos móveis padrão" é criado no escopo global e, portanto, é editável
Mobile Platform	PRB1717693	O applet da lista "Incidentes não atribuídos" não está sendo carregado no aplicativo para celular do agente

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Mobile Platform	PRB1629288	A classificação de itens é inconsistente na tela da lista em off-line versus on-line
Mobile Platform	PRB1711719	No aplicativo Agent Mobile, a lista "Exibição salva" carrega somente os primeiros 20 registros
Single Sign-on (SSO) de vários provedores	PRB1689720	Durante o upgrade para o Vancouver, a instalação do Multi-SSO é encerrada temporariamente e se torna inativa
Tema do Next Experience UI16	PRB1688513	os widgets sys_gauge não são totalmente compatíveis com o tema do modo escuro
Tema do Next Experience UI16	PRB1683427	Os campos se sobrepõem no Mapa de Esquema
Tema do Next Experience UI16	PRB1673275	O formatador de fluxo do processo fica truncado quando o Next Experience está ativo
Tema do Next Experience UI16	PRB1684209	Alguns usuários obtêm conteúdo inesperado na exibição de lista
Tema do Next Experience UI16	PRB1624304	A seleção de Fuso horário não está visível no Modo Escuro
Tema do Next Experience UI16	PRB1666025	O texto em francês na página de login é mostrado fora do cartão
Tema do Next Experience UI16	PRB1670272	No Next Experience, quando um usuário seleciona o tema escuro, um componente do relógio não pode ser visto em um painel
Tema do Next Experience UI16	PRB1680171	A lista "Agrupar por" em "Relatório de lista" não está visível, resultando em uma barra de rolagem permanente
Tema do Next Experience UI16	PRB1723262	Os usuários não podem realçar texto em formulários usando o Google Chrome v121.0.6167.8

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Tema do Next Experience UI16	PRB1649140	Devido a várias chamadas de Ajax, a IU de tempo da página tem 110n lacunas e problemas de desempenho
Tema do Next Experience UI16	PRB1688276	Os usuários não podem selecionar um tema compatível com WCAG 2.1 AA para páginas UI16 renderizadas no Next Experience
Navegação unificada do Next Experience	PRB1670549	O desempenho do menu fixado é lento
Navegação unificada do Next Experience	PRB1702118	A estrutura de diretórios de com.glide.polaris .admin.configuration não está correta
Navegação unificada do Next Experience	PRB1683691	O seletor de domínio não é exibido corretamente
Navegação unificada do Next Experience	PRB1703111	O menu "Fluxo de utilitário" não navega quando os usuários têm os seletores do Concourse desativados
Navegação unificada do Next Experience	PRB1673090	A mensagem de falha de representação não fornece uma descrição útil
Navegação unificada do Next Experience	PRB1687188	O menu é exibido em hebreu no Safari, mesmo se o inglês estiver selecionado
Navegação unificada do Next Experience	PRB1669358	A IU não é redimensionada corretamente quando a janela do navegador é maximizada
Navegação unificada do Next Experience	PRB1670838	O Espaço do agente de RH informa que nenhum registro foi encontrado quando o módulo Editar é clicado
Navegação unificada do Next Experience	PRB1675452	Quando o Next Experience está habilitado e os usuários editam seus favoritos, a ordem e o aninhamento

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		dos favoritos são reorganizados inesperadamente
Navegação unificada do Next Experience	PRB1682476	O link "Perfil da central" de identidade é quebrado em Utah quando a Próxima experiência de IU está ativada
Navegação unificada do Next Experience	PRB1683469	Com o Next Experience habilitado, a tecla Tab para navegar por colunas e linhas em Listas relacionadas não navega para/foca na última coluna
Navegação unificada do Next Experience	PRB1685438	No Next Experience, expandir "TODOS OS RESULTADOS" após filtrar por palavra-chave não funciona
Navegação unificada do Next Experience	PRB1687216	No Utah's Next Experience, o tempo de resposta da funcionalidade "Representar" foi aumentado
Navegação unificada do Next Experience	PRB1672489	O valor de glide.product.name não está sendo refletido no carregamento inicial do título da página inicial no cabeçalho da navegação
Navegação unificada do Next Experience	PRB1674875	Letras maiúsculas em um valor na propriedade glide.ui.can_search podem fazer com que a entrada de pesquisa "Global" não apareça para um usuário autorizado
Navegação unificada do Next Experience	PRB1676045	Os menus e os itens de menu da lista de cabeçalhos de navegação não são ditados com precisão pelos leitores de tela
Navegação unificada do Next Experience	PRB1679939	Itens de menu no cabeçalho do Next Experience podem ficar obsoletos e exigir uma ação de atualização
Navegação unificada do Next Experience	PRB1683894	Quando a conexão com a internet cai, a mensagem "Conexão restaurada" é exibida

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Navegação unificada do Next Experience	PRB1686540	Atalho do teclado para representação
Navegação unificada do Next Experience	PRB1687318	"Usar a página em que estou agora" para a página inicial não está incluindo a URL completa do espaço
Navegação unificada do Next Experience	PRB1690263	No Next Experience, as notificações por push nas preferências de "Notificação" podem ser alternadas
Navegação unificada do Next Experience	PRB1693152	As cápsulas de navegação de inicialização não têm um indicador de foco
Navegação unificada do Next Experience	PRB1694100	Ao alternar uma guia de painel, a exibição de uma guia do navegador muda de um nome de painel para "App de navegação unificada ServiceNow"
Navegação unificada do Next Experience	PRB1694566	Um URL personalizado com "navigator.do" como referenciador causa problemas
Navegação unificada do Next Experience	PRB1697117	A largura da IU do Next Experience elimina palavras das mensagens do sistema
Navegação unificada do Next Experience	PRB1704769	Ao usar o Next Experience, não é possível representar um usuário administrador enquanto representa um usuário não administrador
Navegação unificada do Next Experience	PRB1706986	O foco de um teclado se move duas vezes no botão Menu de um avatar
Navegação unificada do Next Experience	PRB1707839	Em um formulário modificado, há um aviso pop-up que não exibe totalmente um nome quando ele tem um hífen
Navegação unificada do Next Experience	PRB1729720	O parâmetro de URL sysparm_notification está fazendo com

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		que o sistema abra uma nova guia com a página de preferências de notificação
Navegação unificada do Next Experience	PRB1716406	A seleção múltipla de Ou para filtros de aspecto de tabela cruzada não está funcionando conforme o esperado
Navegação unificada do Next Experience	PRB1715288	Ativar o modo de alto contraste em uma máquina Windows não exibe corretamente as caixas de seleção quando o Next Experience está ativado
Navegação unificada do Next Experience	PRB1690199	Nenhuma informação é exibida quando os usuários passam o mouse sobre o ícone de informações "i" em qualquer categoria de Preferências do usuário
Navegação unificada do Next Experience	PRB1605772	O número/indicador do conteúdo de ajuda integrada não é exibido após chegar a uma página
Navegação unificada do Next Experience	PRB1671320	Uma janela OpenFrame deve ser arrastável sobre menus fixados
Navegação unificada do Next Experience	PRB1708696	Ao fixar e desafixar, um menu contextual é posicionado incorretamente ao redimensionar
Serviço de NLU - Glide	PRB1712500	Aumentar o atraso entre as novas tentativas no caso de uma conexão redefinida por uma exceção de par do servidor de previsão de ML
NLU Workbench	PRB1693001	Há apenas um modelo de NLU (Modelo de tópicos de configuração) como uma opção a ser selecionada e todos os outros são "Sem categoria"
Serviços de Dados de Normalização	PRB1657385	Há um problema de separação de domínio e normalização do fabricante do CMDB
Serviços de Dados de Normalização	PRB1697805	O plug-in com.glide.data_services_canonicalization.client e o script de correção relacionado add_hash_to_

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		core_company.xml estão demorando muito para atualizar, cerca de 17 minutos
Serviços de Dados de Normalização	PRB1714526	O registro em log padrão da regra de negócio "Tornar empresa canônica" é excessivo, fragmentado e não é útil, exceto na depuração
Preferências de notificação	PRB1694894	Usuários sem privilégios de administrador não podem adicionar novos dispositivos
Preferências de notificação	PRB1689661	Há dados não classificados no campo "Programação" das preferências de "Notificação avançada"
Preferências de notificação	PRB1690794	Em "Preferências de notificação", "Criar novo canal de SMS" exibe os provedores de serviço desativados
Preferências de notificação	PRB1704100	No widget "Preferências de notificação" (notify_pref), os usuários não conseguem localizar a opção para ativar ou desativar o canal de SMS para notificações individuais
Preferências de notificação	PRB1718633	A IU de preferências de última geração para notificações está limitada a 5 notificações devido à ausência da barra de rolagem ao selecionar uma categoria de notificação
Preferências de notificação	PRB1718627	O filtro avançado não é preenchido quando uma programação não é selecionada
Notify	PRB1688800	"Limpar chamadas em conferência ativas" deve ser feita como assíncrona
Notify	PRB1715306	Certifique-se de que as entradas das ações de fluxo estejam no formato de cadeia de caracteres
Editor de código do Now	PRB1626711	O editor de script do processador não preenche automaticamente os globais de ScriptedProcessor

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Editor de código do Now	PRB1631011	O editor de script destaca o parêntese de fechamento incorreto após a formatação do código
Editor de código do Now	PRB1684216	O cursor se move de forma errática nos client scripts do Construtor de IU
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1703860	Após a atualização para o Vancouver, uma caixa de seleção fica esmaecida e não claramente visível em um formulário de "Incidente" ou em qualquer outro
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1671275	O foco se move para fora da pesquisa se houver um alerta presente no formulário
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1682133	O efeito de alternância de foco do VA no menu de bate-papo não está mais disponível em Utah
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1682953	O construtor de temas gera CSS que torna ilegível o texto do item selecionado no momento em Editar seus Favoritos
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1691645	Se a cadeia de caracteres entre colchetes tiver um espaço, as iniciais de um avatar de perfil não serão preenchidas corretamente
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1717509	Os leitores de tela não leem mais informações nos formulários do Vendor Management Workspace
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1718359	As informações da dica da ferramenta não são lidas pelo leitor de tela quando invocado
Biblioteca de componentes do Now Experience	PRB1688868	Uma entrada no componente TypeAheadMulti está estourando
Segurança da Now Platform	PRB1586923	A API da tabela está apresentando um desempenho de ACL ruim com tabelas grandes que têm várias colunas

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Segurança da Now Platform	PRB1578304	Limpeza excessiva do cache syscache_sys_certificate
Experiência do usuário do Now	PRB1688494	A tradução de idioma na opção "Preferência" no menu da página inicial não está funcionando corretamente
Experiência do usuário do Now	PRB1672107	O Leitor de tela (NVDA) não anuncia o nome da caixa de diálogo depois de aberto
Experiência do usuário do Now	PRB1683668	A navegação não está funcionando em uma IU de utilitário carregada por um cabeçalho do Next Experience
Programação de plantão	PRB1702806	O relatório "Lacunas e conflitos de plantão" não está sendo enviado para todos os gerentes de grupo de atribuição no relatório
Programação de plantão	PRB1677343	O relatório de conflitos de lacunas do plantão para de funcionar após a atualização para Utah
Programação de plantão	PRB1689939	No módulo On-Call Scheduling, uma nova etapa não pode ser adicionada a uma política de escalação
Programação de plantão	PRB1692713	O fluxo de trabalho "Atribuir por confirmação por rotação" falha com um erro
Programação de plantão	PRB1698256	O calendário de plantão exibe os funcionários em folga como parte de um plano de escalação
Programação de plantão	PRB1710430	A página principal de plantão é interrompida quando a hora extra é fornecida a qualquer grupo
Orquestração	PRB1667547	A ação de IU Testar credenciais em uma credencial JDBC não registra as causas de uma falha de credencial de teste

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Redefinição de senha	PRB1709661	O formulário de Mudança de senha não aparece quando o idioma do usuário é francês (mas aparece quando o idioma do usuário é inglês ou espanhol)
Redefinição de senha	PRB1669917	A descrição de abertura dos eventos do sistema "sys_user.insert" e "sys_user.delete" é enganosa
Redefinição de senha	PRB1683051	A aplicação de redefinição de senha para alguns usuários solicita perguntas diferentes daquelas que o usuário selecionou no momento da inscrição
Redefinição de senha	PRB1685517	A visualização da verificação da regra de senha não funciona
Redefinição de senha	PRB1710481	O botão Password Reset fica esmaecido quando o idioma é francês, mas funciona quando está definido como inglês
Redefinição de senha	PRB1714465	A redefinição de senha não funciona em um aplicativo do Windows quando a "Política de senha" está desativada
Redefinição de senha	PRB1686397	Na Redefinição de senha, os campos na página "Mudar senha" não são lidos conforme exigido por um leitor de tela
Performance Analytics	PRB1665235	A classificação de um eixo X está incorreta em um painel migrado
Performance Analytics	PRB1688646	No espaço do Platform Analytics, para não administradores, a tabela de tarefas não está disponível como fonte de dados para visualizações
Performance Analytics	PRB1684177	No widget do painel do Performance Analytics, os valores não estão alinhados corretamente na coluna
Performance Analytics	PRB1681667	A "Categoria do widget" não está traduzida na exibição do painel

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Performance Analytics	PRB1685606	O rótulo no mostrador e no velocímetro é grande, mesmo quando o tamanho do widget é pequeno com o Next Experience habilitado
Performance Analytics	PRB1685951	O script "Deflection Metric.Channel" não tem um caso para sp_log e gera um erro
Performance Analytics	PRB1670330	Os títulos dos relatórios em um painel se movem quando o ponteiro do mouse passa
Performance Analytics	PRB1674873	O filtro mostra o número incorreto de valores selecionados após a exclusão do registro
Performance Analytics	PRB1677470	Exibir relatório não carrega em dez minutos porque sys_quota não elimina a solicitação de transação
Performance Analytics	PRB1678961	A opção "Mostrar valores vazios como um" em Configurar dados do painel não funciona
Performance Analytics	PRB1681921	O seletor de "Intervalo de datas" mostra o mês atual para todos os meses no indicador de frequência mensal
Performance Analytics	PRB1687988	Uma exceção é exibida ao executar uma solicitação: "ID de fuso horário desconhecido: EAT". ID de fuso horário desconhecido'
Performance Analytics	PRB1692342	Painéis com nomes duplicados podem causar problemas de tradução nas guias
Performance Analytics	PRB1697943	Com o Next Experience ativado, a ação de IU Executar Tudo na tabela pa_diagnostic não funciona conforme o esperado e quebra a página
Performance Analytics	PRB1705451	Ao tentar adicionar um detalhamento de um domínio global com um filtro para obter elementos de um domínio não

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		global, a criação de um indicador de fórmula de um domínio global gera erros
Performance Analytics	PRB1716316	Se os usuários adicionarem dois widgets de texto no mesmo painel, ambos mostrarão o mesmo nome de indicador, mesmo quando forem criados em indicadores diferentes
Performance Analytics	PRB1679715	No Centro de análise, um usuário não pode marcar KPIs
API do Performance Analytics	PRB1692290	O componente de visualização de dados no UIB se comporta de forma diferente para idiomas diferentes
Painéis de Performance Analytics	PRB1615708	Os cabeçalhos não são renderizados para widgets sem dados em painéis quando a opção Mostrar cabeçalho está desabilitada
Painéis de Performance Analytics	PRB1680436	As guias do painel são renderizadas incorretamente após a atualização para Utah
Painéis de Performance Analytics	PRB1679738	Os usuários não conseguem ver os ícones de widget no tema do Next Experience em Utah
Painéis de Performance Analytics	PRB1680300	Quando o Next Experience está habilitado e um widget não é carregado, a mensagem de erro não está claramente visível
Painéis de Performance Analytics	PRB1688858	O painel de análise de desempenho da Gestão de serviços de campo (FSM) não está sendo carregado para o expedidor em um espaço
Painéis de Performance Analytics	PRB1691853	Os widgets de mapa térmico dinâmico do Performance Analytics não são carregados em um painel e resultam em uma NullPointerException (NPE) nos estilos de UX dos usuários

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Painéis de Performance Analytics	PRB1702417	Há registro em log excessivo de mensagens informativas para o "Canal de comunicação do painel" no espaço de análise da plataforma
Widgets do Performance Analytics	PRB1684180	As datas do widget de linha de detalhamento não são traduzidas
Widgets do Performance Analytics	PRB1677783	O fuso horário dos navegadores (o fuso horário do sistema do computador em uso) está afetando a visibilidade do primeiro rótulo de data quando o intervalo de datas YTD é selecionado
Painéis de Desempenho	PRB1687740	O texto do widget fica ilegível nos painéis de desempenho da instância base ao usar o tema do modo escuro
Painéis de Desempenho	PRB1703658	Os gráficos de série temporal de padrões lentos exibem dados incorretos ou não têm dados
Licenciamento de plataforma	PRB1693403	Há registro em log reduzido para <code>GlideEntitlement.entitlementExists</code> e <code>GlideEntitlement.hasLicenseEntitlementForApp</code>
Shell da aplicação do portal	PRB1694619	O menu no ShoppingHub não aparece no primeiro login de um usuário
Shell da aplicação do portal	PRB1678326	O painel lateral contextual é expandido por padrão no espaço de risco, mas o mesmo não é visto no portal de risco
Shell da aplicação do portal	PRB1718428	O link "Pular para conteúdo principal" não é fornecido na aplicação para ignorar os elementos repetitivos na seção de cabeçalho
Predictive Intelligence	PRB1686877	A manipulação de tabelas grandes de <code>ml_cluster_sol_update</code> aumenta o tempo de execução da classe <code>ClusteringService</code>

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Predictive Intelligence	PRB1579574	O Glide gera uma NullPointerException quando o instrutor está atualizando o status da solução
Predictive Intelligence	PRB1615019	O treinamento falha quando um dos campos de entrada é igual ao campo de saída
Predictive Intelligence	PRB1686525	A Inteligência preditiva não pode prever do formulário de caso porque a referência com pontos não é compatível com o script do cliente de instância base "Prever valores de caso"
Predictive Intelligence	PRB1688335	Uma solução de semelhança retorna uma pontuação de confiança menor do que a esperada para uma correspondência exata
Predictive Intelligence	PRB1694556	Ao chamar um serviço de previsão, ele falha com um erro: "Acesso ilegal ao http de saída em recursos humanos: core". usar uma regra de negócio assíncrona para executar a solicitação de saída de http'
Predictive Intelligence	PRB1694969	Registros sys_attachment órfãos com o table_name ml_update_set devem ser excluídos
Predictive Intelligence	PRB1702892	A Inteligência preditiva não consegue prever a partir de um formulário de caso compatível com o script "Prever valores de caso" quando determinados instrutores são usados
Workbench de inteligência preditiva	PRB1692201	A inclusão de script "PIWBMigrator" não contabiliza todos os modelos de caso de uso
Gestão de problemas	PRB1687268	A base de conhecimento de erros conhecidos mostra a política de dados que não existe

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1699994	A vinculação de IC não está funcionando conforme o esperado com o Domain Separation
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1677912	A validação do PAD falha em uma ação separada por domínio
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1685532	A referência ao ID do sistema antigo quebra a duplicação do processo
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1697879	Um processo atualizado não pode ser ativado
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1674927	A tabela sys_pd_license_trigger está sendo usada para controlar as escolhas da tabela de gatilhos
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1705201	Um erro de exceção "Transação cancelada" é exibido ao criar um modal pop-up de modelo
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1689339	As transações do Process Automation Designer não estão usando o escopo do processo
Designer de automação de processos (canal familiar)	PRB1686055	Um processo cancelado não exibe atividades como canceladas no playbook/ contexto de atividade
Mineração de processos	PRB1683761	Falha ao carregar o "projeto de processo" devido a uma grande quantidade de dados carregados para exibir o resumo do projeto

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Mineração de processos	PRB1685992	Todos os projetos são bloqueados após um upgrade
Mineração de processos	PRB1691980	Aplicar o último bin de um histograma de repetição aciona uma validação incorreta
Aquisições	PRB1700597	Há uma caixa de seleção com defeito no pop-up Retornar itens
Aquisições	PRB1673041	Usuários com nível inferior de permissões não podem salvar ou atualizar formulários SC TASK/RITM
Aquisições	PRB1686574	O limite da regra de estoque foi atingido, mas nenhuma ordem de compra foi criada
Aquisições	PRB1713678	A inclusão de script SAMPVirtualAgentCatalogUtil aciona uma manipulação de tabela grande na tabela cmdb_ci_computer
Gestão de projetos	PRB1704962	Clicar no botão Voltar na IU de CostPlan muda de volta para UI16
Gestão de projetos	PRB1685357	Erro ao abrir a guia Finanças
Gestão de projetos	PRB1667201	O campo Portfólio não é preenchido automaticamente no formulário dmn_stakeholder_register.do ao criar uma parte interessada no projeto
Gestão de projetos	PRB1668343	Alterar o Portfólio ou o Programa em um projeto existente faz com que o sistema demore vários minutos para atualizar ou atinja o tempo limite
Gestão de projetos	PRB1675997	Não é possível adicionar uma nova tarefa no novo espaço do projeto
Gestão de projetos	PRB1679473	Usar uma nova consulta de condição "OU" no espaço do projeto clássico não

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		filtra os resultados incompatíveis durante uma pesquisa
Gestão de projetos	PRB1680910	No novo Espaço do projeto, o botão de seta+ e ao lado da tarefa de projeto não está funcionando de forma consistente
Gestão de projetos	PRB1672190	Quando o modelo de projeto é aplicado, a data de restrição não está vazia para a restrição de tempo "Iniciar assim que possível" nas tarefas de projeto
Gestão de projetos	PRB1675005	Os planos de custo calculam incorretamente o valor de "Custo real total" na moeda do projeto
Gestão de projetos	PRB1675243	Na tabela rate_model_line, há várias linhas de taxa com o mesmo número
Gestão de projetos	PRB1676485	Problema de ponto flutuante/ arredondamento de destino do portfólio
Gestão de projetos	PRB1684220	A mensagem "Não é possível converter nulo em objeto" é gerada quando o usuário tenta selecionar um grupo de atribuição para tarefas de projeto
Gestão de projetos	PRB1684620	Atualizar a duração planejada de uma tarefa de TEA gera o erro: "A duração da tarefa de projeto excede a duração máxima definida na propriedade". Atualização inválida.'
Gestão de projetos	PRB1684974	Os campos de várias moedas "Custo planejado na moeda do projeto" e "Custo confirmado/alocado na moeda do projeto" são definidos como zero quando um projeto é criado por meio do espaço
Gestão de projetos	PRB1685487	Há um problema de arredondamento de horas planejadas quando calculadas por FTE
Gestão de projetos	PRB1692931	Se o sinalizador "Permitir datas fora da programação" estiver definido como

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		verdadeiro, uma tarefa de projeto será revertida para a duração de 1 dia
Gestão de projetos	PRB1693329	Quando o estado de uma tarefa de programa é movido de "Encerrado concluído" para "Aberto/trabalho em andamento", os valores dos campos "Data real" e "Estado" mudam
Gestão de projetos	PRB1703501	O mapa de "Marco principal" do Microsoft Project para o IT Business Management não está funcionando
Gestão de projetos	PRB1706936	Após um upgrade do Vancouver, há um problema com a exibição da linha do tempo de um gráfico de Gantt ao usar o ajuste automático
Project Portfolio Management	PRB1689836	Relações inválidas podem ser criadas no console de planejamento quando um predecessor ou sucessor é removido diretamente
Listas relacionadas	PRB1653682	Uma condição de lista relacionada em uma lista simples em espaços está gerando um erro de sintaxe
Listas relacionadas	PRB1710266	A tela inteira muda ao adicionar "OR" ou "AND" a um filtro em uma lista relacionada
Gestão de versões	PRB1689647	A regra de negócios "Definir valor inicial de trabalho real" tem um erro: "Os objetos não estão definidos"
Sincronização de processo remoto	PRB1650969	A ação Solicitar anexos do sistema remoto não envia cabeçalhos de solicitação de tipo de conteúdo
Sincronização de processo remoto	PRB1688982	CaptureDefinitionSet pode ter 0 registro se for preenchido por um usuário de domínio, resultando em nenhum registro capturado
Sincronização de processo remoto	PRB1686465	A sincronização de processo não ignora mudanças não interativas nos registros

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Tabelas remotas	PRB1684901	As chamadas Javascript não funcionam com tabelas remotas
Designer de relatórios	PRB1646266	O foco do teclado é movido para o campo de endereço URL após o campo de edição Descrição
Designer de relatórios	PRB1696150	Quando um único relatório de pontuação é recarregado depois que o campo "Agregado" é excluído, o relatório não é carregado corretamente
Relatórios	PRB1648051	Relatórios Dinâmicos Multinível salvam valores de campos incorretos
Relatórios	PRB1683499	A inclusão de script DeCustomizeRVAUtil contém chamadas de pacote que não podem ser atendidas pelo usuário
Relatórios	PRB1579304	Ao usar condições de lista relacionada em um relatório usando o operador "OR" em dois campos de referência que fazem referência à mesma tabela, a referência com pontos nos campos não produz resultados e um erro de "tabela/alias não exclusivos" nos logs
Relatórios	PRB1683552	Os dados não são preenchidos no campo de função no relatório dinâmico em Utah
Relatórios	PRB1686047	Os relatórios de lista em sc_cat_item não funcionam com a regra de negócios da instância base "Ocultar itens da página inicial do administrador"
Relatórios	PRB1688575	Linhas de referência com pontos e colunas do tipo "opção" em um relatório dinâmico multinível são classificadas em ordem alfabética por rótulo em vez de opção
Relatórios	PRB1665383	Um painel com elementos de detalhamento não é carregado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Relatórios	PRB1682044	Problema com o idioma do assunto do e-mail ao enviar exportações de lista
Relatórios	PRB1687358	O relatório não é renderizado ao mudar o valor de agrupar por quando a URL contém o parâmetro "sysparm_filter_only=true"
Relatórios	PRB1692687	As setas de expansão e recolhimento dos relatórios dinâmicos de vários níveis são exibidas como uma caixa de seleção
Relatórios	PRB1694805	O calendário "Licença" não está exibindo os dados com precisão
Relatórios	PRB1703703	As consultas de relatório de séries de tempo/torta/barra não vão para a réplica de leitura quando "agrupar por" ou "empilhar por" é alterado
Relatórios	PRB1705310	Os usuários devem rolar até o final dos relatórios para encontrar a barra de rolagem horizontal
Relatórios	PRB1706800	O Construtor de condições versão 2 não tem o operador "está vazio" para o campo "Nome da tabela", o que o renderiza de forma inconsistente como um campo de opção
Gestão de recursos	PRB1689856	glide.sys.time_format - hh:mm:ss faz com que a disponibilidade de um recurso seja reduzida em 8 horas em dezembro para a última semana em "Anos Futuros"
Gestão de recursos	PRB1693272	O nome dos registros diários de alocações de recursos será definido como "indefinido" se o plano de recursos operacionais for atualizado após a alocação
Gestão de recursos	PRB1701162	A ação Substituir usuário no Workbench de alocação resulta em um plano de recursos com um grupo de recursos vazio

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de recursos	PRB1708156	Ao selecionar uma função no localizador de recursos no Workbench de alocação de recursos, a lista de um grupo de recursos exibe "Nenhuma correspondência encontrada"
Acesso restrito de solicitante (RCA)	PRB1684008	O acesso restrito de solicitante (RCA) não reconhece chamadas de script de "Listas relacionadas (relacionamentos)" como origem
Rollback e recuperação	PRB1543140	Os testes de ATF não reverterem registros se os domínios dos usuários conectados não corresponderem à seleção no seletor de domínio
Trabalhos programados	PRB1662397	Um trabalho de "atualização de gestão de dados" não limpa ou define campos nulos
Provedor de SCIM	PRB1699455	Se uma ACL bloquear alguns registros de usuário, a API "Sistema para lista de usuários do Cross-domain Identity Management (SCIM)" retornará o totalResult como "0"
Ações de script	PRB1686355	Não é possível salvar o script que contém encadeamento opcional
Administração de pesquisa	PRB1496054	Os usuários do VoiceOver não podem ver o estado dos elementos primários
Administração de pesquisa	PRB1644986	Algumas frases na seção de resultados fornecida pela Pesquisa global são codificadas
Fontes de Pesquisa	PRB1658829	A regra de negócio "Criar índice de texto" está criando atualizações indesejáveis
Gestão de banco de dados secundário	PRB1642197	A copiadora de bloco de tabela deixa para trás os gatilhos e as tabelas TMP se for interrompida ou cancelada
Gestão de segredos	PRB1618071	O trabalho de migração de dados Password2 tenta criptografar ou

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		descriptografar entradas variáveis (do tipo Password2) conforme associado a fluxos de trabalho
Estrutura sísmica	PRB1634186	Carregar uma grande quantidade de dados em uma exibição de lista causa um erro
Estrutura sísmica	PRB1702323	Executar novamente uma carga com falha não verifica se a carga já está compactada
Estrutura sísmica	PRB1719128	O sn-http-request deveStringify não considera os tipos de arquivo
Scripts do lado do servidor	PRB1684040	Um editor de script trava a IU ao tentar carregar conclusões para todas as tabelas e colunas em foco de um usuário
Scripts do lado do servidor	PRB1692959	Number.prototype.toLocaleString falha, pois trata o primeiro argumento como base
Scripts do lado do servidor	PRB1715580	API GlideRecord passando incorretamente o valor inteiro addOrCondition() como um decimal
Catálogo de serviços	PRB1663971	Quando a variável "Não selecionar a primeira opção" é definida como ATIVA, ela é preenchida ao interagir com outros campos na exibição do espaço
Catálogo de serviços	PRB1682907	O preenchimento automático não está funcionando para o carregamento do Guia de pedido
Catálogo de serviços	PRB1692587	Usuários com funções externas não podem usar o recurso "Preenchimento automático da variável" no Catálogo de serviços
Catálogo de serviços	PRB1682822	Há um problema de formatação com a variável do Coletor de listas

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Catálogo de serviços	PRB1685838	Fases de fluxo de trabalho para o item da solicitação não traduzidas
Catálogo de serviços	PRB1675661	Indefinido está sendo retornado de acordo com a lógica da instância base quando uma atualização é feita por "sistema" - RequestNotificationUtilSNC
Catálogo de serviços	PRB1692024	O widget da Pesquisa contextual não está aplicando a configuração de filtro ao formulário Produtor de registro no portal
Catálogo de serviços	PRB1702615	Em portais, um fluxo de trabalho com o tipo de renderizador de fase "Conduzido por fluxo de trabalho" não exibe o rótulo esperado de "Fase"
Catálogo de serviços	PRB1708103	A função Inserir e permanecer ignora a regra de negócios da instância base, "Verificar se há variáveis com o mesmo nome"
Catálogo de serviços	PRB1672187	A verificação de canView se comporta de forma diferente entre a ferramenta de diagnóstico de critérios e o Portal de serviços, o que polui o cache de critérios do usuário
Catálogo de serviços	PRB1673180	O qualificador de referência da caixa de seleção de pesquisa não funciona quando um campo de referência é preenchido no Guia de pedido
Catálogo de serviços	PRB1677977	O símbolo ao lado de alguns itens do catálogo não fica visível quando o tema escuro está habilitado
Catálogo de serviços	PRB1681272	A mudança do valor de exibição do campo Nome da tabela item_option_new_set não se reflete nos buckets de caixa de listagem dupla
Catálogo de serviços	PRB1685310	No catálogo de serviços, para campos de referência de texto traduzido, a

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		lista pop-up de referência não mostra registros
Catálogo de serviços	PRB1686787	GlideChoiceListGenerator/WorkflowIcons não funciona conforme o esperado ao usar "getSelected"
Catálogo de serviços	PRB1687562	Salvar o item como rascunho gera uma exceção
Catálogo de serviços	PRB1689608	No Construtor de catálogo, a inserção da validação de texto de uma pergunta com a verificação por e-mail está interrompida
Catálogo de serviços	PRB1694982	Certos formatos de data causam um problema de política de IU
Catálogo de serviços	PRB1696102	Na Central do funcionário, após o envio de um produtor de registro, os usuários são redirecionados para uma página na qual veem a mensagem "Você não tem permissão para ver esta categoria"
Catálogo de serviços	PRB1698760	O histórico de pesquisa não está relacionado a um registro subjacente
Catálogo de serviços	PRB1700057	Uma entrada "Adicionar/Atualizar" não é criptografada ao usar um usuário não administrador em um conjunto de variáveis com várias linhas que tem uma variável de tipo mascarado
Catálogo de serviços	PRB1702204	No Guia de pedido, os solicitantes ou usuários com apenas a função snc_internal não podem ver as opções "Mostrar/Ocultar" de um campo mascarado antes de enviar a solicitação
Catálogo de serviços	PRB1707481	Se um produtor de registro for enviado por meio de um guia de pedido e um usuário gerar de três a quatro solicitações por vez usando o botão Adicionar ao carrinho , um registro indefinido será criado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Catálogo de serviços	PRB1709552	Uma foto/imagem de uma categoria não é redimensionada na exibição "Plataforma"
Catálogo de serviços	PRB1721032	As versões são capturadas para conjuntos de variáveis
Catálogo de serviços	PRB1716003	O atributo de variável de anexo não é avaliado no assistente de catálogo
Catálogo de serviços	PRB1712462	Deve haver um recurso para desativar a ação de IU "Editar no construtor de catálogo"
Construtor de catálogo de serviços	PRB1679746	A propriedade do sistema glide.sc.builder.preview_portal_id não funciona mais em Utah
Construtor de catálogo de serviços	PRB1701062	Para conjuntos de variáveis, a opção "SORT" em um campo "Ordem" de variável não é aplicada
Construtor de catálogo de serviços	PRB1678939	Um conjunto de atualizações gerado para um item do catálogo com um tópico do CB gera dois itens do catálogo na instância de destino
Construtor de catálogo de serviços	PRB1716672	Comportamento inesperado com a etapa da execução do serviço no construtor de catálogo
Construtor de catálogo de serviços	PRB1716203	Quando o item do catálogo criado a partir do construtor de catálogo usando um modelo é editado, ele mostra "atualizado por" como um sistema, o que interrompe um fluxo
Widgets do Portal do Catálogo de serviços	PRB1609965	O campo de caso primário em uma exibição de lista de tarefas de caso no portal do CSM está vazio, mesmo quando ele é exibido na exibição de formulário

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Widgets do Portal do Catálogo de serviços	PRB1689212	Uso incorreto de aria-live='assertive' em itens do catálogo
Widgets do Portal do Catálogo de serviços	PRB1698618	Na página "Minha solicitação", os filtros têm rótulos ARIA incorretos
Widgets do Portal do Catálogo de serviços	PRB1699802	A regra "arquivar e destruir" da instância base na tabela catalog_channel_analytics é somente leitura para usuários
Variáveis do Catálogo de serviços	PRB1690213	Há um problema de desempenho com várias variáveis do Coletor de listas em itens do catálogo
Gestão de nível de serviço	PRB1665958	Alguns logs de depuração de ANS aparecem na tabela syslog quando o registro em log somente de nó é solicitado
Gestão de nível de serviço	PRB1690062	Um acordo de nível de serviço do contrato não é aplicado quando um usuário cria um caso
Service Mapping	PRB1685333	O Ceifador de ponto de verificação não atualiza o ponto de verificação na memória, causando mensagens de log de erros
Service Mapping	PRB1689002	ServiceTreeData é acionado antes da chamada de dados do mapa, o que causa um atraso no tempo de carregamento do mapa
Service Mapping	PRB1700067	No Service Mapping, há um erro de log do sistema: "java.lang.ArithmeticException"
Service Mapping	PRB1710174	Em um mapa de histórico, a "Hora do último evento" em um cartão de alerta em um painel lateral é exibida incorretamente no fuso horário UTC

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Service Mapping	PRB1720679	Exceção de ponteiro nulo ao aprovar ou enviar um serviço de aplicações para revisão
Mapeamento de serviços com grupos do CMDB	PRB1673576	O Mapeamento de serviços baseado em marcador remove valores de campo dos Serviços de aplicações
Base do modelo de serviços	PRB1674356	A função "Visualizador de caso" combinada com a função "Colaborador automático" fornece ao usuário acesso de gravação a todos os casos
Portal de serviços	PRB1700754	Nenhum resultado de pesquisa aparece na seção "Catálogos" em uma pesquisa do portal após a atualização para o Vancouver
Portal de serviços	PRB1675479	Em um cabeçalho de tíquete padrão, os campos de informações são armazenados em cache quando as tabelas de aplicação global e de aplicação com escopo são usadas ao mesmo tempo
Portal de serviços	PRB1681748	Os resultados da barra de pesquisa não são exibidos na página do tópico de taxonomia
Portal de serviços	PRB1668690	As dicas das ferramentas na variável do coletor de lista são mantidas quando o valor é removido em um navegador móvel
Portal de serviços	PRB1688387	No widget Conversas de tíquete padrão, a dica da ferramenta do campo de comentário se sobrepõe ao texto real que está sendo digitado
Portal de serviços	PRB1701214	Deve haver métodos alternativos para limpar o conteúdo HTML
Portal de serviços	PRB1634130	O leitor de tela NVDA não lê as caixas de seleção somente leitura e o campo de e-mail no portal

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Portal de serviços	PRB1642090	A função incorreta como "item de menu" está definida para os controles de Minhas Tarefas, Minhas Solicitações, Meus Favoritos, Perfil de usuário e Tours
Portal de serviços	PRB1686445	Há uma marcação incorreta na mensagem da faixa da Central do funcionário, o que faz com que os leitores de tela informem incorretamente os usuários
Portal de serviços	PRB1686541	Novos catálogos são criados como página inicial na instância com a propriedade do sistema (com.glideapp.home .deprecate_homepages: verdadeiro) e relatados para o usuário
Portal de serviços	PRB1693137	Uma expressão regular funciona na plataforma, mas não no Portal de serviços
Portal de serviços	PRB1704296	Em Vancouver, os campos de referência do Now Agent não estão funcionando
Portal de serviços	PRB1575599	O link do anexo é aberto para o usuário do Portal de serviços sem autenticação e exibe: "A exibição de formulário não é compatível com a tabela solicitada"
Portal de serviços	PRB1631668	Para usuários da região dos EUA, o valor user_preference do usuário é falso, embora a análise esteja habilitada por padrão
Portal de serviços	PRB1634151	As mensagens de erro não são exibidas no idioma selecionado pelo usuário quando a instância é desconectada
Portal de serviços	PRB1659476	O comentário off-line no widget "Conversas de tíquete" do RITM do portal é spam depois que ele fica on-line e um anexo adicional é publicado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Portal de serviços	PRB1668078	O widget de pesquisa com digitação antecipada não segue os movimentos do tipo de cursor no iOS
Portal de serviços	PRB1671258	O "Item do catálogo" no popover dos resultados da Pesquisa com IA exibidos recentemente no portal de digitação antecipada não está marcado para tradução
Portal de serviços	PRB1672706	Uma URL longa no texto de ajuda de uma variável de rótulo aparece fora do contêiner quando há uma variável de caixa de seleção abaixo dela
Portal de serviços	PRB1680137	O ícone de glifo do widget "Aprovações" tem mais espaço entre o glifo e o texto do que outros widgets de instância base no Portal de serviços
Portal de serviços	PRB1681495	Nomes de item duplicados são observados ao excluir um item de links rápidos
Portal de serviços	PRB1684222	A dica da ferramenta e a dica de título estão duplicando as informações no Portal de serviços
Portal de serviços	PRB1685730	O alerta de registro do cliente CSM e CSP não é lido pelo leitor de tela na entrada
Portal de serviços	PRB1687526	No Portal de serviços, um comentário adicional dizendo "excluiu um anexo" é adicionado, mesmo quando o anexo não foi excluído
Portal de serviços	PRB1688313	Quando um grupo de botões de opção é definido como "Obrigatório" sem seleção padrão, os leitores de tela leem palavras extras desnecessárias: "obrigatório, campo obrigatório"
Portal de serviços	PRB1688537	O widget "Categorias do catálogo de serviços" exibe o botão Mostrar mais

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		categorias , mesmo que não haja outras categorias a serem exibidas
Portal de serviços	PRB1690107	O <code>g_form.addErrorMessage()</code> está adicionando "%20" aos links no Portal de serviços
Portal de serviços	PRB1692325	O preenchimento do logotipo no editor de marca não está funcionando
Portal de serviços	PRB1692714	No Portal de ideias, um pop-up "Recarregar site" aparece ao clicar na ação de IU Criar tarefa
Portal de serviços	PRB1694098	Um widget pode causar um loop ao abrir um artigo da base de conhecimento com um link href interno
Portal de serviços	PRB1697460	O campo "Data" no campo "sp-editable" não é salvo corretamente
Portal de serviços	PRB1697893	Há um erro de compilação em uma instância base da página de IU "import_template_preview"
Portal de serviços	PRB1698123	No Portal de serviços, o estilo de exibição na dica da ferramenta para o tipo de variável "Solicitar para" não corresponde a outras dicas da ferramenta ou ao estilo de exibição da plataforma
Portal de serviços	PRB1698352	No Portal de serviços, o NVDA anuncia mensagens de sucesso desnecessárias, mesmo depois de selecionar um anexo inválido
Portal de serviços	PRB1699201	No painel "Anúncios", um rótulo ARIA é usado para elementos que não têm uma função associada
Portal de serviços	PRB1700933	No Portal de serviços, um valor de atributo de ID é usado em ARIA e os rótulos não são exclusivos

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Portal de serviços	PRB1704204	Um usuário não pode clicar em um campo de referência ou em uma variável de referência com um navegador móvel no portal
Portal de serviços	PRB1708431	Itens do catálogo de serviços com o tipo de variável "Coletor de lista" são criados com aria-hidden=true, que oculta o elemento de formulário da navegação de controle de formulário dos leitores de tela
Portal de serviços	PRB1717316	O pop-up de anexo oculta o texto no modal
Portal de serviços	PRB1715883	O botão Ativar Acessibilidade não está visível no modo de alto contraste do Windows
Portal de serviços	PRB1719087	As anotações de item do catálogo não se expandem quando atingem um determinado tamanho
Portal de serviços	PRB1717783	Em Vancouver, a ação de política de IU do catálogo não oculta o rótulo do contêiner quando ele contém uma variável obrigatória
Portal de serviços	PRB1611478	No Portal de serviços, as mensagens de sucesso que usam mensagens de limpeza em uma aplicação com escopo devem ser ocultáveis
Comunicados do Portal de serviços	PRB1690377	Quando os comunicados têm um recurso recolhido, os leitores de tela não leem a seção recolhida sem que o usuário expanda o comunicado
Widgets principais do Portal de serviços	PRB1480852	A ACL da API da tabela está bloqueando os usuários ESS (sem função) de selecionar usuários diferentes durante o check-out

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de portfólio de serviços	PRB1673235	As indisponibilidades não estão sendo transformadas por mais de 8 horas
Gestão de portfólio de serviços	PRB1676997	A lista relacionada Utah_Disponível para assinantes não está funcionando no item do catálogo e no produtor de registro
Gestão de portfólio de serviços	PRB1672501	O SLAResultCalculator leva mais tempo do que o esperado para ser executado devido a mudanças para incluir serviços afetados e ICs afetados
Gestão de portfólio de serviços	PRB1681057	A regra de negócio "Impor taxonomia de portfólio - Serviço" foi substituída
Gestão de portfólio de serviços	PRB1688927	Uma configuração incorreta no esquema de uma tabela é observada para sc_cat_item_service
Gestão de portfólio de serviços	PRB1713565	Um upgrade do Vancouver está em execução por mais de 16 horas
Gestão de portfólio de serviços	PRB1717785	Há um erro de ortografia no item criado pelo sistema, em que a palavra "Gerencia" na dica do rótulo "Delegado" na tabela sys_documentation está escrita incorretamente
Tempo limite da atividade da sessão	PRB1676222	Para usuários de SSO, o modal de expiração da sessão aparece, apesar das configurações de propriedades do sistema serem definidas para desabilitar o modal
Gestão de sessões	PRB1650883	As sessões de convidado não são invalidadas, embora a sessão tenha sido destruída
Gestão de sessões	PRB1704076	As estatísticas XML podem gerar o erro "Tentativa de usar GlideSession pertencente a outro thread" ao recuperar estatísticas relacionadas a sessões

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de sessões	PRB1656096	O modelo de UX de extensão da sessão deve lidar com o tempo limite absoluto da sessão
Barra lateral (versão familiar)	PRB1719256	O trabalho do processo de eventos de notificação da barra lateral deve ser desabilitado, mesmo quando a fila não está habilitada
Barra lateral (versão familiar)	PRB1719893	No bate-papo "Barra lateral de discussão" do espaço, o tamanho da janela de entrada de texto do bate-papo é menor após um upgrade para o Vancouver
Análise de ativos de software	PRB1714466	O widget "Economia real até a data" na Análise de ativos de software exibe "0"
Empresa principal de ativos de software	PRB1661205	O remapeamento da empresa principal na tabela do fornecedor não exclui os dados antigos
Importação de dados de ativo de software	PRB1698571	Os contratos importados da MLS estão travados no subestado "Aguardando aprovação"
Importação de dados de ativo de software	PRB1666767	Ao mudar os idiomas, um rótulo de coluna é traduzido, resultando em uma falha de importação do MLS com o erro "Importar modelo personalizado, resultando em um ou mais campos inválidos"
Software Asset Management	PRB1665316	A correção anterior não cria campos do sistema em samp_sw_usage para atualizar usuários
Software Asset Management	PRB1707143	Falha na reconciliação com um TypeError: "Não é possível ler a propriedade nula de indefinida"
Software Asset Management	PRB1663147	O trabalho "SAM - Normalizar modelos de descoberta usando aprendizado de máquina" falha para conteúdo indisponível ou incompatível, mesmo que

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		os outros modelos sejam normalizados corretamente
Software Asset Management	PRB1695600	O widget de assinatura mensal atribuído para de mostrar dados após a atualização para Utah
Software Asset Management	PRB1606658	PurchaseRights gerado com RN 0 quando a contagem de núcleos de CPU está ausente
Software Asset Management	PRB1629115	Falha no trabalho do Software Asset Connections
Software Asset Management	PRB1630930	Ao enviar uma ordem de compra de recebimento, as propriedades indefinidas (lendo "name") não podem ser lidas e o License_metric está vazio
Software Asset Management	PRB1643083	A opção "Remover candidatos" na página de uso de licença do espaço do SAM é lenta
Software Asset Management	PRB1645452	No Software Asset Workspace, "Economias de custos reais totais no ano" e "Economias reais cumulativas" são calculadas usando registros de recuperação que não estão no estado "Encerrado concluído"
Software Asset Management	PRB1671061	samp_recon_task_queue não pode lidar com mais de 31 fornecedores ou mais de 31 produtos em um fornecedor, fazendo com que o reconhecimento fique travado
Software Asset Management	PRB1677313	Há um problema de moeda de exibição do Calendário de Renovação
Software Asset Management	PRB1680186	O método checkProductResultForELA() na inclusão de script SamsProductCalculator deve verificar se há assinaturas sem licença e CALs
Software Asset Management	PRB1684206	Publicar indisponibilidade na regra de negócios de notícias não contém a lógica

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		correta para atualizar o artigo da versão mais recente
Software Asset Management	PRB1685634	Uma comparação de cadeia de caracteres incorreta de "verdadeiro" e "1" está causando problemas de licenciamento da Software Asset Management (SAM)
Software Asset Management	PRB1711044	Ajustar instalações para ICs excluídos causa muitas atualizações na tabela "Instalações de software"
Software Asset Management	PRB1695877	O formato de data do calendário de renovação da Software Asset Management (SAM) não está seguindo a propriedade do sistema
Pacote do editor do Software Asset Management para IBM	PRB1689887	A tabela de uso de pico ILMT com uso de subcap e fullcap como 0 está marcada incorretamente como sem licença
Pacote do editor do Software Asset Management para IBM	PRB1686975	O trabalho de reconciliação da IBM leva um tempo inesperadamente longo para ser concluído
Pacote do editor do Software Asset Management para IBM	PRB1693238	O mapa de transformação V1 da identidade do computador IBM License Metric Tool (ILMT) tem um problema quando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) não está ativado
Pacote do editor do Software Asset Management para Microsoft	PRB1546052	A instalação do SQL Server descoberta por meio do SCCM é normalizada para um componente secundário
Pacote do editor do Software Asset Management para Microsoft	PRB1677556	O RUB não foi criado para alocações inválidas no SD de SamPerCoreFor MicrosoftLicenseCalculator

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Pacote do editor do Software Asset Management para Microsoft	PRB1718039	Os candidatos de recuperação não são criados para um caso de otimização do M365 em alguns casos
Pacote do editor do Software Asset Management para Oracle	PRB1688398	O Discovery cria instalações de software duplicadas
Espaço do Software Asset Management	PRB1670537	O mapeamento de rota dinâmica para uma ação de IU clássica está quebrado
Reconciliação de ativos de software	PRB1691268	Em Utah, os usuários que têm sn_sam_saas e não sn_sam_saas_int têm uma falha de reconciliação
Reconciliação de ativos de software	PRB1678931	O link para "Valor do recurso" não está visível para um usuário de função de amostra (sam_user, sam_admin)
Reconciliação de ativos de software	PRB1685719	As alocações para pacotes de assinaturas não são respeitadas
Construtor de valor de ativo de software	PRB1696428	O trabalho programado "SAM - Atualizar uso do construtor de valor" falha
Discovery de software	PRB1696961	Um usuário com a função sam_admin não pode acessar a tabela cmdb_sam_sw_name_mapping, embora deva ser capaz de
Direitos de software	PRB1691949	Depois de atualizar para Utah, o número de peça do fornecedor (PPN) é limpo
Direitos de software	PRB1697382	Um processo de importação de direito falha com mensagens de erro incorretas para determinados produtos SAP
Verificador de Conformidade	PRB1691507	As unidades de manutenção de estoque (SKU) da Software Asset Management

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
de Licença de software		(SAM) só devem aplicar a média de 90 dias aos recursos do Cloud Insights, não aos recursos do SAM
Modelos de Software	PRB1691110	O trabalho "Modelo de Descoberta para Modelo de Software" consome uma quantidade inesperada de memória
Mecanismo de controle de código-fonte	PRB1697505	No controle de código-fonte, o armazenamento de mudanças em uma tabela com um nome de atualização que termina em _NULL maiúsculo pode descartar a tabela
Mecanismo de controle de código-fonte	PRB1686456	A publicação do Studio está adicionando uma confirmação extra
Mecanismo de controle de código-fonte	PRB1719936	Confirmar um registro no controle de código-fonte que causa uma exceção XML inválida pode fazer com que alguns arquivos sejam excluídos do repositório Git
Menu de controle de código-fonte para Dev Studio	PRB1670579	As mudanças no registro sys_app não estão disponíveis para a operação "Comparar com confirmado" ao confirmar mudanças
Fluxos de estado	PRB1719719	O fluxo "Estado" deve filtrar opções inativas de uma lista de seleção
Designer de Pesquisa	PRB1676186	As imagens na categoria de pesquisa e as perguntas da pesquisa não estão visíveis para pesquisas públicas
Gestão de enquetes	PRB1674929	Os botões de ação de pesquisa móvel não são traduzidos
Gestão de enquetes	PRB1686824	O botão Fechar avaliação não fecha o modal
Gestão de enquetes	PRB1691423	Quando uma pesquisa é acionada e o prazo é calculado com base na duração da pesquisa, às vezes ele é exibido como 1 dia adiantado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de enquetes	PRB1694486	Em "Minhas pesquisas", o título do widget não é traduzido
Gestão de enquetes	PRB1700918	Há um problema de fonte em uma avaliação da ServiceNow na página "assessment_take2"
Arquivamento do Sistema	PRB1659842	Registros relacionados estão sendo arquivados mesmo quando as entradas não são mencionadas na regra de arquivamento
Arquivamento do Sistema	PRB1675436	O botão Novo na Ação de IU cria entradas inválidas em tabelas arquivadas
Arquivamento do Sistema	PRB1696957	Quando há mais de 1.000 itens de configuração (ICs) sendo arquivados, a configuração padrão gera um erro, "Falha ao tentar executar na conexão"
Arquivamento do Sistema	PRB1656458	O re-parenting documentID criou uma declaração de atualização, que desativou os nós
Arquivamento do Sistema	PRB1673704	Um rearquivador de regra de arquivamento recriado não funciona porque a coluna "arquivar" sys_archive_log é nula devido à exclusão da regra de arquivamento anterior
Arquivamento do Sistema	PRB1685503	O valor "Restaurado" em "sys_archive_log" ainda está preenchido, embora os registros arquivados tenham falhado na restauração
Conjuntos de exportação do Sistema	PRB1714764	Uma lista no CWS recebe uma mensagem de erro "falha na exportação" ao tentar exportar resultados
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1660382	O reagrupamento de uma coluna da tabela deixa os gatilhos de inserção na tabela

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1686144	O campo <code>sn_customerservice_task.account</code> tem um valor padrão de instância base inválido
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1655722	A data "Atualizada" nas importações programadas LDAP é atualizada para hoje ao usar "Executar agora" pela primeira vez após o upgrade do Tokyo
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1677246	A tabela <code>sys_trigger</code> é fortemente auditada na tabela <code>sys_audit</code>
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1678160	A exclusão de registros <code>report_stats</code> que têm um <code>sys_id</code> de relatório e um <code>sys_id</code> de widget vazios excluirá todos os registros <code>report_stats_executions</code> com um <code>sys_id</code> de widget vazio
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1691219	A normalização de um campo <code>glide_list</code> requer um índice de suporte adicional
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1664726	A atualização no clone de um usuário é mais lenta no Postgres
Administração de tabela e gestão de dados	PRB1673961	Os campos de função em uma tabela TPP causam uma alteração desnecessária na tabela
Limpador de tabela	PRB1687480	Um limite de tempo deve ser adicionado em "exclusão iterativa"
Limpador de tabela	PRB1685661	A "contagem de exclusões estimada" deve ser calculada com eficiência
Dicionário de dados de tabelas e colunas	PRB1660108	O relacionamento "Todos os metadados" faz referência a um campo inválido <code>sys_app.sys_scope</code>
Gestão de portfólio de tecnologias	PRB1695174	Na Gestão de portfólio de tecnologias, na página "Ciclos de vida de tecnologia", o texto de dica da ferramenta para os

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		ciclos de vida do modelo de hardware diz "Ciclo de vida do produto de software"
Planejamento de território	PRB1712357	Há uma exceção em sm_task quando a Gestão de serviços de campo não está instalada
Gestão de testes 2.0	PRB1686827	Erro ao atualizar o campo primário de um registro de plano de testes: "Violação de chave exclusiva detectada pelo banco de dados para a chave 'PRIMARY'"
Gestão de testes 2.0	PRB1666409	Ao atualizar uma atribuição de execução de testes para outro pacote de execução de testes, o percentual concluído não é atualizado
Gestão de testes 2.0	PRB1691967	Em pacotes de testes, quando Criar duplicata é clicado, a caixa de diálogo "Aguardar" continua sendo carregada
Configuração de tempo	PRB1667042	Fuso horário incorreto listado para o México na configuração do local de balcão de serviços
Políticas de planilha de horas	PRB1678047	Os leitores de tela não leem o conteúdo do cartão
Logs de Transações	PRB1678729	o ID de transação de logs de host local não corresponde ao ID de transação de binlogs
API do Transformador	PRB1631420	Suporte necessário para chaves JSON que começam com "@"
Ações de IU	PRB1674407	As ações de IU globais em exibições de banco de dados estão falhando com "Não é possível executar a ação de IU porque o usuário não tem permissão para criar o registro atual"
Ações de IU	PRB1683917	O usuário não pode adicionar um dispositivo de notificação "Novo" em Minhas preferências de plantão, e um erro diz "Ação não autorizada"

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Ações de IU	PRB1691935	Os usuários não podem substituir a ação de IU de contexto de formulário Adicionar ao Visual Task Board para uma tabela de extensão porque a ação de IU não tem action_name
Ações de IU	PRB1696247	Na Project Portfolio Management (PPM), quando um usuário muda o idioma para português, a opção "Copiar projeto" não aparece
Ações de IU	PRB1703194	No formulário de problema de uma instância base, há um erro de digitação de "pelo menos" nas ações de IU Concluir e Resolver
Construtor de IU	PRB1600620	Vol_ As ações declarativas em listas relacionadas são acionadas várias vezes
Construtor de IU	PRB1703613	Em scripts de página do Construtor de IU, o cursor se move para trás conforme um usuário digita o nome do script
Construtor de IU	PRB1706160	No Construtor de IU, ao editar coleções de páginas, o botão Salvar não se torna ativo e as mudanças são perdidas
Construtor de IU	PRB1706377	Ao usar o iFrame na exibição "Lista" no Construtor de IU, "Baixar/Exportar" não está funcionando
Construtor de IU	PRB1708139	Na lista "Experiências" do Construtor de IU, o número de linhas recuperadas não é consistente
Construtor de IU	PRB1716090	Os agentes de dados fazem solicitações de execução repetidas, o que bloqueia todas as outras solicitações
Construtor de IU	PRB1719347	A barra lateral contextual no Espaço de operações de serviços é somente leitura no Construtor de IU na versão Vancouver

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Construtor de IU	PRB1690284	Atualizar um script que tem um componente duplicado aplica o script a todos os componentes duplicados
Construtor de IU	PRB1698858	A vinculação de dados não está funcionando depois de definir a fonte de dados
Administração de campo de IU	PRB1685124	O e-mail de @menção do fluxo de atividades não está funcionando nos espaços
Administração de campo de IU	PRB1638856	Os campos de data são armazenados de forma inconsistente em diferentes espaços
Administração de campo de IU	PRB1690942	O botão de cor do texto nos campos HTML em todos os espaços não está funcionando conforme o esperado para o navegador Firefox
Administração de campo de IU	PRB1601722	Nova mensagem de erro é exibida na instância base do Espaço do agente quando setAbortAction BR é acionado por "Erro ao carregar a tabela de processamento:<table_name> "
Administração de campo de IU	PRB1602931	As anotações do formulário não são traduzidas nos espaços
Administração de campo de IU	PRB1661619	Em espaços, a lista de campos de referência não é renderizada no ponto de vista quando os resultados são carregados
Administração de campo de IU	PRB1684030	O formulário UI16 é carregado lentamente quando o campo Funções do usuário é adicionado e a instância tem muitas funções definidas
Administração de campo de IU	PRB1692568	O valor do campo "Tempo trabalhado" conta duas vezes nos segundos iniciais (1-10) após ser redefinido várias vezes, o que distorce o valor total do temporizador

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de campo de IU	PRB1616895	Ao renomear anexos, nomes com mais de 30 caracteres não são exibidos
Administração de campo de IU	PRB1641441	Um espaço adicionado do back-end é cortado do campo HTML do formulário
Administração de campo de IU	PRB1675489	Ao colar os dados em campos HTML , a opção "Remover formatação" não remove a formatação de negrito e itálico
Administração de campo de IU	PRB1687372	showFieldMsg() não é exibido no espaço para campos com tamanho máximo > 255
Administração de campo de IU	PRB1691109	Quando atualizado pelo client script onChange no Agent Workspace, o campo "Número de telefone E164" alterna o número de telefone várias vezes
Administração de campo de IU	PRB1695361	O Campo de País (lista de seleção) mostra um rótulo de opção para alguns registros cmn_location e um rótulo de valor para outros registros
Administração de campo de IU	PRB1699921	O texto da dica da ferramenta não é exibido nas opções de um campo de lista
Administração de campo de IU	PRB1705654	Para os campos "Anexo de arquivo", o sys_id de "anexo excluído" ainda existe no XML, mesmo após a exclusão de um anexo
Administração de campo de IU	PRB1713932	No CSM Workspace, o texto de ajuda está ausente para uma variável "Verdadeiro/Falso" após a atualização de Tokyo para Vancouver
Administração de campo de IU	PRB1606345	O recurso de dados do formulário do Glide nas páginas UIB chama o caso da tabela de destino mais de seis vezes
Administração de campo de IU	PRB1622783	Os campos que começam com um caractere com acento são classificados até o final da lista no campo "Escolher campo" do filtro mostrar/ocultar

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de campo de IU	PRB1662424	A dica da ferramenta do prazo exibiu a duração incorreta
Administração de campo de IU	PRB1673930	O evento de formulário #SET_VALUE não é expedido quando o campo de entrada Anotações de trabalho (diário) é limpo
Administração de campo de IU	PRB1677903	Erro entre escopos quando um client script com escopo executa uma operação em um campo que não existe no formulário e está em um escopo diferente
Administração de campo de IU	PRB1683678	Não é possível reproduzir um pequeno arquivo .mp3 carregado em uma tabela
Administração de campo de IU	PRB1684609	O seletor de tempo do minicalendário envia a data e hora incorretas em uma carga de evento após uma mudança de valor
Administração de campo de IU	PRB1689417	Um estilo de configuração não é aplicado quando o tamanho máximo de um campo somente leitura é alterado de "40" para "256"
Administração de campo de IU	PRB1689555	O campo "Custo" em um modelo de hardware multiplica automaticamente por 1.000 vezes o custo
Administração de campo de IU	PRB1692947	Em Utah, as opções de lista atualizadas dinamicamente exibem um campo vazio em um formulário de espaço se ele for atualizado em outro lugar
Administração de campo de IU	PRB1697161	O número de telefone e164 não é exibido no formato local no pop-up de visualização de referência do usuário quando glide.phone_number_e164.display_tional está definido como "formulário"
Administração de campo de IU	PRB1701432	No Next Experience, o campo "Entrada de registro" abaixo do campo "Wki"

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
		é renderizado incorretamente em um formulário, pois a altura está incorreta
Administração de campo de IU	PRB1705003	Os valores selecionados em uma lista de referência com pontos de campo não são exibidos corretamente depois de salvar e abrir o registro
Administração de formulário de IU	PRB1704777	O foco é redirecionado para o CTI OpenFrame sempre que ocorre um estado de atualização em um incidente
Administração de formulário de IU	PRB1667482	A criação de incidentes no espaço de operações de serviços trava quando há campos adicionais definidos na exibição do formulário
Administração de formulário de IU	PRB1674623	Os botões no campo HTML não estão funcionando depois de mudar a ACL da API de anexo da instância base para active=true
Administração de formulário de IU	PRB1684196	A próxima linha ou as quebras de linha nas entradas de registro no Fluxo de atividades não aparecem na exibição para impressão
Administração de formulário de IU	PRB1707023	O layout de um formulário fica desalinhado quando um campo booleano e uma anotação estão na mesma linha
Administração de formulário de IU	PRB1668252	O link Mostrar mais/Mostrar menos aparece para anotações de formulário no formulário do espaço
Administração de formulário de IU	PRB1675073	Na IU do Next Experience, as anotações de formulário para itens do catálogo são difíceis de ler no tema escuro em uma instância de Utah
Administração de formulário de IU	PRB1678904	Quando o formulário no Playbook é atualizado, ele gera o erro "JSONObject['originalValue'] not found" se o campo Moeda FX estiver vazio

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de formulário de IU	PRB1688247	Um modal de anexo pode ser rolado para fora da tela quando um grande número de anexos está presente
Administração de formulário de IU	PRB1689239	Alguns campos são exibidos como vazios em uma versão para impressão de uma atividade
Administração de formulário de IU	PRB1703974	Informações de tratamento especial com uma grande quantidade de texto causam estouro além do contêiner modal
Administração de formulário de IU	PRB1708574	as variáveis sys_flow_data não são exibidas como campos obrigatórios no playbook
Administração de formulário de IU	PRB1642880	Um usuário do JAWS não pode acessar todos os campos de formulário habilitados em campos Personalizar formulário ao usar o teclado
Administração de formulário de IU	PRB1667098	O campo Moeda não exibe atualizações até após a atualização quando definido por meio do fluxo de trabalho
Administração de formulário de IU	PRB1671612	O segundo botão de versão para impressão faz com que uma nova mudança seja criada
Administração de formulário de IU	PRB1679392	A cor do link em uma anotação não atende aos padrões de contraste de cores em UI16
Administração de formulário de IU	PRB1681021	Não é possível redimensionar a largura da seção Detalhes depois de salvar o formulário no Espaço do agente
Administração de formulário de IU	PRB1681716	A verificação do objeto de sessão do usuário da seção de formulário deve verificar se há objetos vazios
Administração de formulário de IU	PRB1684532	A pesquisa de pesquisa não funciona e os campos não são preenchidos

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de formulário de IU	PRB1687138	Inserir e permanecer com sys_id = 83835712bf3021000ba9dc2ecf073977 não permite salvar um anexo no registro
Administração de formulário de IU	PRB1689659	Após a atualização de Tóquio para Utah, a largura da janela pop-up de visualização de um campo de referência não será fixa e será pequena se o campo estiver localizado no lado direito de um formulário
Administração de formulário de IU	PRB1699219	Abrir um registro no Espaço do agente resulta em uma mensagem de erro do console
Administração de formulário de IU	PRB1712978	Quando um usuário define um título para conter "<" ou ">" em um modo diferente do inglês, o formulário não é aberto devido a um erro
Administração de formulário de IU	PRB1673256	As mudanças feitas no modal "Personalizar formulário" não persistem após uma atualização
Administração de formulário de IU	PRB1704641	g_modal.showFrame não deve ter um botão Fechar
Administração de formulário de IU	PRB1688934	Às vezes, os usuários não podem mudar a exibição do formulário quando um TinyURL é usado
Administração de formulário de IU	PRB1687938	No espaço configurável, o foco muda de uma entrada HTML se um modal for aberto a partir de uma IU ou ação declarativa
Administração de formulário de IU	PRB1640092	O valor inválido na guia da seção não salta para o campo, evitando que o registro seja salvo/atualizado
Administração de formulário de IU	PRB1726572	As informações de atividade não estão disponíveis em um documento impresso em Vancouver e Utah

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Administração de formulário de IU	PRB1723661	QueryStringACLChecker não deve usar uma variável de membro GlideRecord estática, o que pode levar a um problema de memória
Administração de formulário de IU	PRB1688411	Um editor de variáveis adicionado em uma seção de formulário é exibido na parte inferior da página "Registro" do Construtor de IU
Administração de formulário de IU	PRB1711433	g_form.clearValue("location") faz chamadas Ajax síncronas para pesquisar o valor de exibição de uma cadeia de caracteres vazia
Políticas de IU	PRB1679913	A lista e o formulário de incidentes diretos da IU principal (exibição repetida) estão degradados no rastreamento/webux
Políticas de IU	PRB1694300	A caixa de seleção "Executar scripts" da política de IU é exibida incorretamente como falsa quando um registro está em um escopo diferente e não é editável
Políticas de IU	PRB1709653	O formulário "Regras de negócios" não exibe os campos corretamente no carregamento inicial
Filtro unificado	PRB1696892	Um componente de filtro não recebe os valores padrão corretos
Filtro unificado	PRB1710457	O cursor salta e remove o texto inserido ao pesquisar em um componente de filtro em um painel
Universal Request	PRB1683617	Quando não houver nenhum conjunto de serviços de solicitação universal, o modal de transferência de ação de IU (tratado pela página de IU route_primary_task) mostrará o carregamento infinito
Central de upgrades	PRB1673683	Em Utah, ao clicar no hiperlink Aqui para um registro, não há nenhum "referenciador" para o hiperlink

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Central de upgrades	PRB1679306	Registros com uma estratégia de aglutinação não foram adicionados a um plano de upgrade
Central de upgrades	PRB1685471	Um plano de upgrade reverte automaticamente as personalizações do usuário
Central de upgrades	PRB1709957	Um upgrade de distribuição para a mesma versão é tentado novamente após uma conclusão bem-sucedida do upgrade
Central de upgrades	PRB1713697	Há um erro ao tentar salvar a mesclagem por meio da opção "Resolver conflitos" de uma inclusão de script da aplicação com escopo: "error: JavaScript parse error at line (X) column (Y) problem = deixe é um recurso do ECMAScript 6"
Planos de upgrade	PRB1684065	O usuário não pode desativar aplicações do item do plano de upgrade
Planos de upgrade	PRB1687485	O GlobalAppMover não deve interromper o processo de movimentação dos arquivos restantes quando há um problema com um arquivo
Planos de upgrade	PRB1676022	Há erros em um plano de upgrade: "Aplicação não encontrada na loja"
Análise de uso	PRB1685980	Os usuários recebem uma NullPointerException (NPE) quando uma instância é atualizada de San Diego para Utah
Estrutura de UX	PRB1681205	Ao atualizar para Utah, o usuário é redirecionado incorretamente ao clicar em Exibir detalhes após enviar uma solicitação no espaço do CSM
Estrutura de UX	PRB1699981	setRedirectURL não está funcionando na ação de IU no espaço

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Estrutura de UX	PRB1686885	Os pop-ups "Prolongar sessão" e "Tempo limite da sessão" são exibidos para usuários de SSO
Estrutura de UX	PRB1688273	Comentários/Anotações de trabalho publicados são retidos no respectivo campo e ainda aparecem mesmo se o modal for reaberto
Estrutura de UX	PRB1688293	Na página "Interação" do espaço do CSM, há uma incompatibilidade entre a guia selecionada e o conteúdo da guia exibido
Estrutura de UX	PRB1712121	Quando uma página de registro padrão tem uma combinação de guias em linha condicionais e guias de ponto de extensão condicional, as listas relacionadas no registro que não têm guias de um ponto de extensão e em linha não são carregadas pela primeira vez
Estrutura de UX	PRB1718386	A guia do modelo fica desalinhada no painel lateral quando "Mostrar a barra lateral" está desabilitada no espaço do CSM
Estrutura de UX	PRB1724460	O componente das guias de registro do Espaço de operações de serviços exibe de forma intermitente o conteúdo da guia incorreto
Estrutura de UX	PRB1652455	Em um espaço configurável, uma mensagem de formulário modificado é encontrada em um formulário devido ao seu modal, mesmo quando o modal já está encerrado
Estrutura de UX	PRB1724469	Os macroponentes da tela são criados sem os dados "nowAppProps"
Estrutura de UX	PRB1550123	Conjuntos de dados do mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) em eventos de ações declarativas de página emitidos várias vezes

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Estrutura de UX	PRB1711203	O upgrade de uma instância de Tóquio para Utah resulta em "Erros ignorados"
Estrutura de UX	PRB1711801	Quando um usuário sem uma função faz login após a atualização para o Vancouver, a página inicial não é exibida e o relógio está piscando
Estrutura de UX	PRB1696825	A avaliação de condições com script é enviada para guias inativas
Estrutura de UX	PRB1700547	Os modais de campo de referência só podem ser abertos uma vez em um espaço quando um valor calculado substitui "resposta" como uma variável global
Estrutura de UX	PRB1702064	Os eventos do controlador de formulário "Obtenção de dados do registro bem-sucedida" e "Obtenção de dados do registro concluída" não dão acesso aos dados do campo do formulário
Estrutura de UX	PRB1703995	Uma guia reverte para a primeira/padrão ao selecionar um item na lista da árvore "Registros relacionados"
Métricas de UX	PRB1699683	Navframe e Redirecionamento de login não funcionam em UI16 ao usar o Internet Explorer
Virtual Agent	PRB1711830	A origem Sans Pro não é carregada para instâncias que executam Vancouver ou superior
Virtual Agent	PRB1686461	A visualização de tópicos com um nó de recurso para de funcionar após 12 horas
Virtual Agent	PRB1707011	A verificação de disponibilidade do atendente falhará se a condição da fila com script ou referência com pontos se tornar verdadeira após o início do tópico do Virtual Agent

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Virtual Agent	PRB1675739	O componente de entrada do usuário "Data e hora" mostra um espaço em branco nas instâncias do idioma japonês
Virtual Agent	PRB1667964	A resposta do bot "Saída do cartão" com o tipo "Imagem grande com texto" não está funcionando conforme o esperado
Virtual Agent	PRB1679435	A validação de campo do Virtual Agent no cliente Web não funciona em idiomas diferentes do inglês
Virtual Agent	PRB1682612	O script de correção da IA generativa cria todos os atributos como obrigatórios e o objeto JSON obrigatório não funciona de uma extensão
Virtual Agent	PRB1693178	O idioma mudará para inglês se a notificação do VA estiver definida para um idioma diferente do inglês e tiver uma ação de atendente invocada a partir da notificação
Virtual Agent	PRB1694070	O Virtual Agent tem instruções detalhadas e funcionalmente imprecisas ao iniciar o bate-papo com um leitor de tela
Virtual Agent	PRB1696751	A transcrição de interação é sempre em inglês para respostas de controle booleano (não DTAC ou DT para VA habilitado)
Virtual Agent	PRB1699036	Uma mensagem de "tempo de espera de destino" não foi traduzida
Virtual Agent	PRB1713410	OptimisticLockException é causado por uma conversa obsoleta em PredictAsyncResponseJob
Virtual Agent	PRB1676007	Nenhum dado é exibido quando o donut é clicado no relatório Visão geral do painel do Virtual Agent chamado "Feedback do usuário"

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Virtual Agent	PRB1677955	Notificações interativas e não acionáveis causam dados imprecisos no Painel de análise de conversação
Virtual Agent	PRB1681650	As mensagens do agente de saída do adaptador personalizado/API do VA devem ter informações do agente
Virtual Agent	PRB1683976	O NowLLM não está disponível em Configurações de definição do OneExtend da capacidade de resumo
Virtual Agent	PRB1685762	Uma notificação mostra o título incorreto no Virtual Agent
Virtual Agent	PRB1689584	Uma janela pop-up do Virtual Agent em um portal exibe uma barra de rolagem horizontal quando a resolução da tela é definida como menor ou igual a 80%
Virtual Agent	PRB1689841	Os tópicos que aparecem em listas não podem ser navegados pelas teclas de seta para cima ou para baixo
Virtual Agent	PRB1691080	No Cliente Web, um solicitante pode enviar várias respostas para controles de MultiPartOutput
Virtual Agent	PRB1694967	Em Utah, um espaço em branco inicial nos valores da identidade visual do Virtual Agent resulta em CSS incorreto
Virtual Agent	PRB1696821	Na Tradução dinâmica na API do Virtual Agent, a mensagem de encerramento não é enviada ao usuário
Virtual Agent	PRB1700974	Em Utah, o ícone "Minimizar bate-papo" no Virtual Agent mudou de "X" para algo semelhante a "Copiar"
Virtual Agent	PRB1704622	global_dt_enabled_va_conversation não é definido quando um tópico é selecionado diretamente de um seletor de tópico e não digitado como um enunciado

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Virtual Agent	PRB1706164	Em Vancouver, a Tradução dinâmica do Virtual Agent tem um problema de identidade visual
Virtual Agent	PRB1713193	As transcrições não são geradas para as conversas do Microsoft Teams quando as traduções dinâmicas do Virtual Agent estão ativadas
Virtual Agent	PRB1686463	O controle de saída de texto continua girando quando o texto seguro está habilitado
Virtual Agent	PRB1718858	"Erro interno do servidor - 500" ao tentar salvar um caso de teste do Virtual Agent
Virtual Agent	PRB1720318	Um tópico do Virtual Agent com um nó de resposta de texto contendo uma mensagem em rich text com um link de texto gerará um token incompatível quando uma etapa de teste do ATF for executada, causando falha na etapa de teste
Virtual Agent	PRB1683006	As respostas das pesquisas de RVI do Amazon Connect não estão associadas ao usuário identificado na chamada
Virtual Agent	PRB1651588	Uma conversa falhará se um bate-papo do atendente for encerrado durante um carregamento de arquivo
Designer do Virtual Agent	PRB1677132	O tópico da instância base "Abrir tíquete de TI 2.0 (modelo)" não funciona quando está sendo clonado
Designer do Virtual Agent	PRB1686690	Os tópicos clonados publicados são movidos para um estado de rascunho após o upgrade de Tokyo para Utah
Designer do Virtual Agent	PRB1687962	A cadeia de caracteres "Ícone concluído" está ausente na coluna "Status da tradução do tópico"

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Designer do Virtual Agent	PRB1708521	Os enunciados do Virtual Agent não estão funcionando conforme o esperado
Cliente web do Virtual Agent	PRB1635286	snComponentLoader gera um erro de console 404
Cliente web do Virtual Agent	PRB1703141	Se um usuário mantiver pressionada a tecla Enter ao selecionar o botão de controle avançado, o Cliente Web registrará várias teclas pressionadas
Cliente web do Virtual Agent	PRB1688645	Na saída do carrossel de controle do Virtual Agent, um cabeçalho longo e o texto de descrição são cortados com "..." e sem mensagem de dica de ferramenta
Visual Task Boards	PRB1633991	O VTB se torna inutilizável quando um filtro de raia é definido e o campo de raia é alterado
Visual Task Boards	PRB1632389	A ordem da raia horizontal do quadro ágil muda quando o idioma muda
Visual Task Boards	PRB1646449	Erro ao fechar a caixa de diálogo ao mudar a exibição no PVTSK no Next Experience
Visual Task Boards	PRB1664188	O fluxo de atividades no cartão VTB não exibe o conteúdo no formato HTML
Visual Task Boards	PRB1679511	No Visual Task Boards, o ícone do cartão de arquivamento e a data se sobrepõem
Visual Task Boards	PRB1684632	Novos cartões VTB gerados pelo modelo não aparecem ativos
Visual Task Boards	PRB1695822	Ao alterar manualmente a hora em um campo "Data de vencimento" de um Visual Task Board (VTB), os valores de dia e mês são alternados quando glide.sys.date_format é dd-MM-aaaa

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Visual Task Boards	PRB1696776	O texto é removido de um cartão de Visual Task Boards (VTB) quando está entre "<" e ">"
Visual Task Boards	PRB1697334	Há um problema com os Visual Task Boards (VTB) quando as raiais horizontais estão ativadas
Walk-up Experience	PRB1669858	Reagendar um compromisso não gera um novo arquivo iCalender em um ambiente de produção da ServiceNow
Walk-up Experience	PRB1680416	O motivo de balcão de serviços não é atualizado corretamente na tabela "wu_context" quando o usuário envia a solicitação do aplicativo Now Support
Conformidade com as Diretrizes de acessibilidade para conteúdo da web (WCAG)	PRB1705742	Os leitores de tela não anunciam a opção "classificar" nos cabeçalhos da lista em um espaço
Gestão de ordem de serviço	PRB1673882	O formato de hora hh:mm (12 horas) para usuários faz com que os horários programados sejam padronizados como 12h ao criar um evento
Gestão de ordem de serviço	PRB1686567	A duração estimada da viagem é padronizada como 1 hora nas tarefas de ordem de serviço
Gestão de ordem de serviço	PRB1711082	Quando um usuário delegado está tentando verificar as aprovações de usuários delegados, o portal da planilha de horas gera uma mensagem de "parâmetro inválido"
Gestão de ordem de serviço	PRB1682899	O agendamento dinâmico cancela automaticamente a atribuição de tarefas existentes para novas tarefas com a mesma prioridade
Gestão de ordem de serviço	PRB1687948	A ação de IU Atribuir a mim redireciona para uma página vazia

Tradução automática

Categoria do problema	Problema	Descrição resumida
Gestão de ordem de serviço	PRB1697533	Os territórios não qualificados estão disponíveis para seleção no campo "Território" de uma tarefa de ordem de serviço
Gestão de ordem de serviço	PRB1703367	Quando os usuários criam modelos de tarefa de ordem de serviço autônomos, eles não podem definir o work_type
Gestão de ordem de serviço	PRB1719047	Os usuários não podem suspender casos de RH após a atualização para o Vancouver
Spoke do sistema de gestão de tradução XTM	PRB1683564	O usuário não pode adicionar mapeamentos de idioma a um registro de configuração do XTM devido à política de proteção somente leitura
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	PRB1649019	O cartão do usuário nos resultados da pesquisa global mostra a exibição de lista do domínio visitado anteriormente em vez de um domínio global
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	PRB1686107	O texto em conjuntos de variáveis com várias linhas não pode ser encontrado na pesquisa global
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	PRB1686484	Após a reinicialização do nó, nenhum evento de índice de texto será gerado se o registro ts_index_name tiver o estado = indexação antes da reinicialização
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	PRB1688961	A exclusão de tabelas com a indexação de texto ativada deixa tabelas ts_c_ órfãs
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	PRB1628953	Para a pesquisa global no Espaço do agente, a tradução do rótulo da coluna ignora caracteres especiais e maiúsculas

Tradução automática

Suporte ao navegador

O suporte ao navegador varia para cada versão da interface do usuário (IU). Alguns recursos têm requisitos de navegador adicionais, que são anotados na documentação apropriada.

i Nota:

A partir da versão Washington, o Internet Explorer e o [modo Internet Explorer no Edge](#) não são mais compatíveis.

Suporte do navegador para cada versão de IU

Navegador	Next Experience	Espaço	IU principal
Chrome	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores
Firefox e Firefox ESR	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador Firefox e Firefox ESR e as duas versões anteriores
Internet Explorer	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte
Microsoft Edge Chromium	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores	Versão pública mais recente do navegador e as duas versões anteriores
Safari	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior	Safari 12.0 e superior
Tablet Mobile	Sem suporte	Sem suporte	Com suporte
Telefone Celular*	Sem suporte	Sem suporte	Sem suporte

*Os navegadores de telefones celulares não são compatíveis com a versão desktop da IU. Em vez disso, os navegadores para celular usam a [IU para celular](#).

Firefox

A versão iOS do Firefox não é compatível com ServiceNow Community ou outras Portal de serviços páginas.

Acessibilidade e conformidade

Exiba um resumo das atualizações e melhorias de acessibilidade concluídas para a versão da família Washington DC. Saiba qual modelo de acessibilidade de produto voluntário (VPAT) é usado para criar relatórios de conformidade de acessibilidade (ACRs) para ServiceNow® produtos. Descubra onde você pode acessar uma lista de ACRs disponíveis no momento.

Destaques da versão

Os principais recursos da versão Washington DC incluem:

Melhorias do WCAG 2.1 AA

- Atualizado o Customer Service Management (CSM) Espaço configurável e componentes básicos usados em Espaços configuráveis e Next Experience, fortalecendo a conformidade com as Diretrizes de acessibilidade para conteúdo da Web (WCAG) 2.1 AA.
- Aprimoramentos lançados com foco em tornar a plataforma mais fácil de usar para pessoas com baixa visão ou que usam tecnologia assistiva (AT), como um leitor de tela. Isso incluiu o aumento dos recursos de zoom e a implementação de refluxo (zoom de 400%); melhoria do contraste de texto e imagens; adição de texto alternativo a imagens e refinamento da rotulagem de controles.
- Defeitos de acessibilidade de alta prioridade resolvidos em nossa plataforma e produtos. Isso incluía defeitos que podem ter impedido os usuários da AT de acessar o conteúdo, navegar pelas aplicações ou usar determinados recursos. Essas melhorias têm como objetivo ajudar os usuários que dependem de um teclado ou de outros dispositivos AT.

Recursos de Usabilidade

- Atalhos de teclado globais introduzidos para uso no Next Experience. Os atalhos do teclado ajudam os usuários a navegar pelas páginas do espaço configurável com mais rapidez e eficácia, sem usar o mouse. Este aprimoramento ajuda os usuários com problemas de mobilidade e deficiências motoras, bem como usuários que não usam somente mouse e teclado, a concluir várias tarefas.
- Adicionada a capacidade de habilitar um tema escuro em áreas adicionais da plataforma, incluindo Knowledge Management e Visualização de dados em dispositivos móveis. Como os temas escuros emitem menos luz azul, o uso de temas escuros pode reduzir o esforço ocular e melhorar a visibilidade do conteúdo em configurações de pouca luz para alguns usuários.

Capacidades de habilitação

- Introduzido um verificador de acessibilidade no Construtor de temas. Isso permite que os clientes verifiquem se estão atendendo aos níveis de contraste de cores conformes ao aplicarem sua própria marca e cores ao nosso software.
- Suporte de AT aprimorado para o software de reconhecimento de fala Dragon Naturally Speaking e o software de ampliação Zoomtext.

Acessibilidade do produto

Um modelo de acessibilidade de produto voluntário (VPAT) é um formato de relatório reconhecido globalmente usado para avaliar a acessibilidade de um produto ou serviço. ServiceNow usa a versão internacional do VPAT para criar Relatórios de conformidade de acessibilidade (ACRs). As ACRs estão disponíveis para as versões ServiceNow compatíveis no momento.

Para obter uma lista completa de relatórios de conformidade de acessibilidade disponíveis, consulte [Relatórios de conformidade de acessibilidade](#).

Tópicos relacionados

[Seção 508.gov](#)

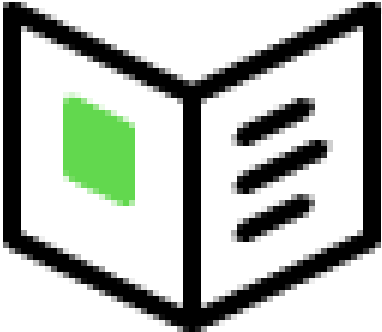
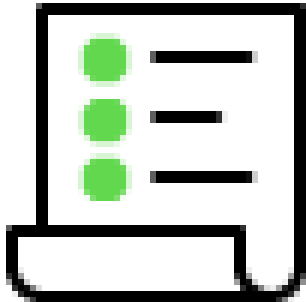
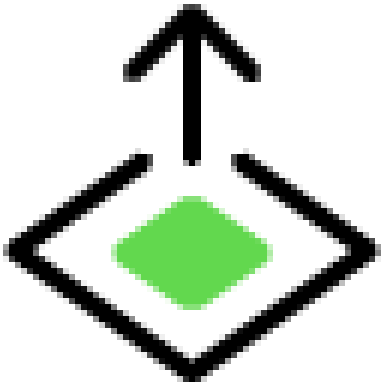
Prepare-se para a atualização

Antes de cada atualização, atualize a memória com as informações gerais de atualização, saiba quais as tarefas de pré e pós-atualização importantes se aplicam à sua atualização e

saiba como utilizar os produtos e ferramentas da ServiceNow® para tornar a sua experiência mais fácil.

Para ajudá-lo a se preparar para uma atualização segura e eficaz, os recursos de atualização mais importantes estão compilados em um só local.

Atualizar para uma nova versão do ServiceNow

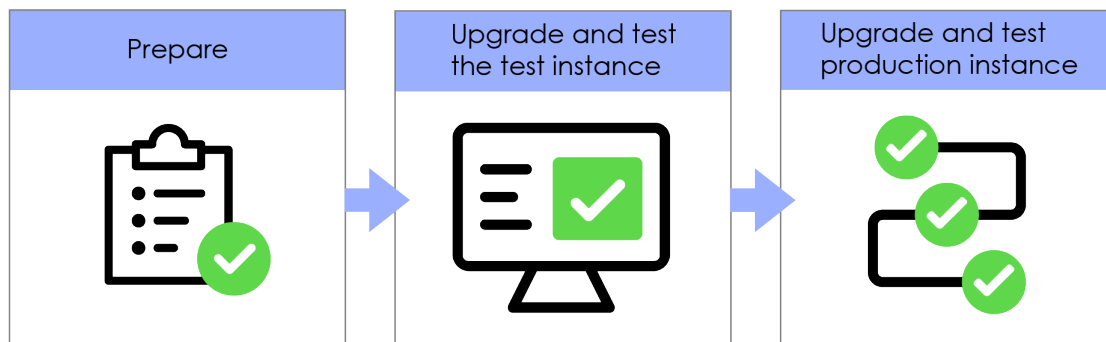
Atualizações do ServiceNow  Obtenha informações de alto nível sobre atualizações, como duração, opções de reversão e testes.	Tarefas de pré e pós-atualização  Identifique as tarefas a serem concluídas antes e depois do upgrade de suas aplicações e recursos.	Check-list de planejamento de atualização  Use a check-list de ponta a ponta para planejar e rastrear as atividades do upgrade.
Ferramentas e recursos de atualização  Saiba mais sobre ServiceNow produtos, ferramentas e recursos que podem melhorar sua experiência de atualização.	Atualizações e a ServiceNow® Store  Saiba mais sobre como as atualizações são aplicadas às aplicações ServiceNow® Store.	

Tradução automática

Atualizações do ServiceNow

O processo de upgrade move sua instância para uma nova versão de lançamento ServiceNow. Entenda a diferença entre atualizar e corrigir, definições de versão, opções de reversão e backup e como testar suas atualizações de instância de não produção e de produção.

Antes de iniciar o processo de upgrade, leia o [Washington DC Notas de versão](#) e revise as [tarefas de upgrade e migração de suas aplicações e recursos](#).



As atualizações do sistema podem ser projetos significativos. Cada versão de recurso ServiceNow inclui adições importantes e você deve sempre considerar o impacto da nova funcionalidade em uma instância. O upgrade implementa melhorias em todos os recursos que fazem parte do sistema de base ou já estão ativos, a menos que o recurso seja personalizado em sua instância. Para obter uma lista de todos os plug-ins disponíveis e saber se eles estão ativos por padrão no sistema de base, consulte [Lista de Washington DC plug-ins](#).

A preparação cuidadosa e o conhecimento do software, das ferramentas e dos recursos disponíveis podem contribuir para um upgrade bem-sucedido. Além dos materiais fornecidos por ServiceNow, é importante entender como sua instância ServiceNow está operando no momento e o nível de desempenho da principal funcionalidade de negócios. Defina a expectativa com os usuários de TI e de negócios de que o tempo deve ser dedicado à preparação, implementação e teste de ServiceNow atualizações.

Se você tiver algum problema durante o processo de atualização, [contato Suporte e atendimento ao cliente](#). Suporte e atendimento ao cliente está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para ajudá-lo com qualquer dúvida ou problema.

Para obter ajuda adicional com atualizações, ServiceNow também oferece vários [serviços de preparação para a produção](#). Esses serviços tratam especificamente de desafios com capacidade de upgrade, gerenciamento, escalabilidade e desempenho de instâncias. As revisões são realizadas por um consultor profissional certificado ServiceNow, que fornece recomendações para alinhar as configurações do cliente com ServiceNow práticas recomendadas. Entre em contato com o representante de vendas ServiceNow para mais informações.

Atualização e durações de upgrade em Washington DC

O processo de upgrade leva um tempo significativamente menor para atualizações e atualizações. (Uma atualização ocorre quando uma instância é movida de um patch ou hotfix para outro na mesma família de versões. Um upgrade ocorre quando uma instância é movida de uma família de versões para outra). Como

sempre, teste seus upgrades, mas não presuma, a partir do tempo de conclusão muito mais rápido, que o upgrade ou a atualização não foram bem-sucedidos.

Atualizações compatíveis

Você pode atualizar diretamente para a família de versões mais recente. Se várias versões de software estiverem envolvidas em sua atualização, certifique-se de consultar as notas de versão para cada versão entre a versão atual e a versão de destino. Para obter mais informações sobre a terminologia da versão e as fases de disponibilidade, consulte o artigo [Ciclo de versão da ServiceNow \[KB0547244\]](#) na Base de conhecimento Now Support.

Atualizações

ServiceNow organiza suas versões em famílias. Uma família é um conjunto de versões que recebem o nome de uma cidade principal, como Washington DC. As famílias também contêm patches e hotfixes. Por exemplo, as versões a seguir fazem parte da família Orlando:

- Orlando Patch 4
- Orlando Patch 3 Hotfix 2

Atualizar é o ato de passar para uma versão que está em uma família diferente da versão atual. Por exemplo, uma mudança de London Patch 7 para Orlando Patch 3 é uma atualização porque London e Orlando são famílias diferentes.

Atualizar é o ato de mover de um patch ou hotfix para outro na mesma família de versões. Por exemplo, uma mudança de Orlando Patch 1 para Orlando Patch 3 é um upgrade porque ambas as versões fazem parte da família Orlando.

Em ambos os casos, a versão de destino é o Orlando Patch 3. É a diferença entre a família de versões atual e a de destino que determina se você está atualizando ou atualizando.

Recursos, patches e hotfixes

Cada família de versões contém recursos, patches e hotfixes.

Um recurso fornece uma solução completa que os clientes podem implementar para agregar valor à organização. Novos recursos geralmente só estão disponíveis como parte de uma versão de recurso. Recursos compatíveis com patches e hotfixes

Tipo	Escopo
Recurso	• Introduz novos recursos • Inclui todas as correções disponíveis para a funcionalidade existente • É orientado para a produção; qualidade e estabilidade são da mais alta prioridade ao longo do ciclo de vida
Patch	• Oferece suporte à funcionalidade existente com uma coleção de correções de problemas • Geralmente não inclui novos recursos

Tradução automática

Tipo	Escopo
Hotfix	• Oferece suporte à funcionalidade existente com uma correção de problema específica para uma versão de recurso • Pode ou não incluir correções anteriores para uma determinada versão • Não inclui novos recursos

Para obter mais informações sobre a terminologia da versão e as fases de disponibilidade, consulte o artigo [Ciclo de versão da ServiceNow \[KB0547244\]](#) na Base de conhecimento Now Support.

Rollbacks e backups

Ao planejar um upgrade, lembre-se de que ServiceNow não fornece uma opção de reversão universal. Reversões estão disponíveis para atualizações (por exemplo, Washington DC patch a patch e Washington DC patch a hotfix). A janela de rollback é de 10 dias por padrão. Você pode personalizar esta janela modificando a propriedade `glide.rollback.expiration_days`. Para solicitar uma reversão, [contato Suporte e atendimento ao cliente](#).

Evite restaurar uma instância de produção do backup, quando possível, devido ao tempo de inatividade e à perda de dados. Quando um problema não pode ser resolvido usando outros métodos, restaurar uma instância de produção do backup é a opção final. ServiceNow pode restaurar uma instância para qualquer ponto no tempo, independentemente de quando um backup é concluído. Suporte e atendimento ao cliente fornece suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana para assistência com problemas críticos pós-atualização.

Nota:

ServiceNow não executa backups sob demanda. O backup das instâncias é feito automaticamente durante o horário comercial fora de pico nas programações definidas por ServiceNow. O tempo das programações de backup existentes não é ajustado.

Teste de atualizações

O teste é uma parte integral que ocorre após o upgrade de cada instância. Depois de atualizar uma instância, teste e valide-a.

Esta convenção de nomenclatura de instância pressupõe que você tenha três instâncias ServiceNow. Se você tiver três instâncias, atualize suas instâncias nesta ordem:

1. Desenvolvimento
2. Teste
3. Produção

Se você tiver mais ou menos de três instâncias, ou se estiver usando o [Desenvolvimento da equipe](#), esses rótulos de instância serão diferentes. Em geral, atualize suas instâncias mais distantes da produção para sua instância de produção.

Instância	Tipo de teste necessário
Desenvolvimento	Realizar testes de fumaça.

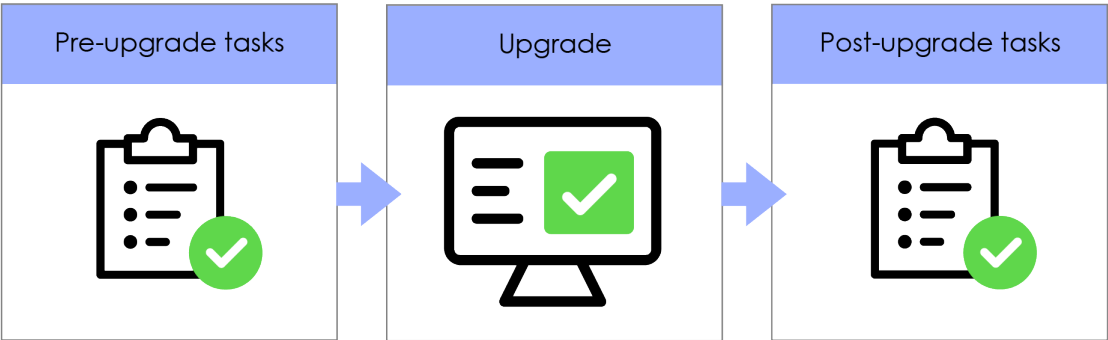
Instância	Tipo de teste necessário
Teste	• Use o ServiceNow Automated Test Framework para ajudá-lo a testar suas instâncias de não produção. • Você pode usar Automated Test Framework testes de início rápido e pacotes de teste de produto para ajudá-lo a iniciar seus testes antes e depois dos upgrades. Para obter uma lista de testes disponíveis e informações de ativação, consulte Testes de início rápido. • Para cobertura de teste extra, você também pode conduzir o teste de aceitação do usuário (UAT) em suas instâncias de não produção.
Produção	Conduzir UAT. Nota: O Automated Test Framework deve ser usado em instâncias de não produção. Em sua instância de produção, conduza somente o UAT.

Se você encontrar problemas após o upgrade, documente as condições do problema, as etapas para reproduzir o problema e suas personalizações. [Contato Suporte e atendimento ao cliente](#) para abrir um incidente para cada problema e fornecer essas informações de acordo. Suporte e atendimento ao cliente está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana para ajudá-lo com qualquer dúvida ou problema.

Tarefas de pré e pós-atualização para vários produtos

Em preparação para a atualização, revise as tarefas de atualização e migração para várias aplicações e recursos. Planeje a conclusão dessas tarefas, quando aplicável, antes ou após a conclusão do upgrade.

Preparar sua instância para um upgrade mais simples



Antes de atualizar para Washington DC, revise essas tarefas de pré e pós-atualização e conclua as tarefas conforme necessário.

Tarefas de upgrade e migração

Importante:

Para quaisquer mudanças no procedimento de atualização para clientes auto-hospedados, consulte [KB0563844](#) para obter detalhes.

Produto	Notas de versão	Família
AI Search	Quando você atualiza para <i>San Diego</i> de <i>Quebec</i> ou <i>Rome</i>, a <i>Pesquisa com IA</i> reindexa automaticamente todo o conteúdo japonês indexado. Esse processo de reindexação único é necessário para habilitar as melhorias na experiência de pesquisa em japonês nesta versão. Se você habilitou os Resultados de perguntas e respostas do Genius em <i>Quebec</i> ou <i>Rome</i>, deverá reindexar seu conteúdo de <i>conhecimento</i> após atualizar para <i>San Diego</i>. Esse processo de reindexação único é necessário para habilitar as melhorias de perguntas e respostas nesta versão.	San Diego
Painel Visão geral de uso da aplicação	Depois de atualizar para a versão <i>San Diego</i> , você não pode editar a página inicial de Visão geral de uso da aplicação.	San Diego
Avaliações e Pesquisas	Depois de atualizar <i>Avaliações e pesquisas</i> para <i>San Diego</i> , desative a notificação por e-mail de Convite de usuário de pesquisa, que está obsoleta. Em seguida, ative o Convite de pesquisa, que é uma nova notificação por e-mail.	San Diego
Automated Test Framework	Copie e personalize os testes de início rápido fornecidos pela <i>Now Platform</i>® para validar se sua instância funciona depois de fazer mudanças na configuração. Por exemplo, se você aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Os testes podem produzir um resultado de aprovação somente quando você os executa em um sistema de base sem personalizações e com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso. Para aplicar um teste de início rápido aos dados específicos da sua instância, copie o teste de início rápido e adicione seus dados personalizados. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido disponíveis por aplicação ou recurso . O ATF não é compatível com determinados elementos do Next Experience. Para obter mais informações, consulte Automated Test Framework .	San Diego
Business Continuity Management	• Análise de impacto nos negócios (AIN): os campos Análise de impacto, Item de configuração e Definição de elemento foram adicionados à tabela Dependência [sn_bia_dependency]. Um script de correção, Preencher referências de dependência, migra os dados existentes.	San Diego

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família								
	• Business Continuity Planning (BCP): o campo de descrição é adicionado à tabela de documento do plano [sn_bcp_document]. Um script de correção, Atualizar descrição nos documentos do plano, migra os dados existentes. A descrição é preenchida a partir da descrição da seção do documento correspondente.									
Insights da nuvem	Para obter instruções, consulte Atualizar para o versão 2.2 .	San Diego								
Configuration Compliance	• Devido a uma mudança de modelo de dados na aplicação <i>Configuration Compliance</i>, a atualização pode demorar muito mais do que as atualizações anteriores. Para obter mais informações, consulte KB0856498 . • Se você baixou anteriormente a aplicação da <i>ServiceNow Store</i> e uma nova versão estiver disponível, você poderá atualizá-la em sua instância da <i>Now Platform</i>. • Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Configuration Compliance</i>, bem como aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> que são compatíveis com <i>San Diego</i>, consulte o artigo Vulnerability Response Compatibility Matrix e Release Schema Changes [KB0856498] na Base de conhecimento HI. Informações de atualização das versões 14.3 a 12.0 do Configuration Compliance para San Diego <table><tr><th>Versão</th><th>Descrição do upgrade</th></tr><tr><td>14,3</td><td>Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i>.</td></tr><tr><td>13,1</td><td>Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i>.</td></tr><tr><td>12,2</td><td>Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i>. O produto <i>Tenable.io</i> da <i>integração de vulnerabilidade da Tenable</i> importa políticas, controles (resultados de testes) e testes de configuração para processamento na aplicação <i>Configuration Compliance</i>. Consulte a seção "Novo na versão <i>San Diego</i> " abaixo para obter mais informações.</td></tr></table>	Versão	Descrição do upgrade	14,3	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> .	13,1	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> .	12,2	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> . O produto <i>Tenable.io</i> da <i>integração de vulnerabilidade da Tenable</i> importa políticas, controles (resultados de testes) e testes de configuração para processamento na aplicação <i>Configuration Compliance</i> . Consulte a seção "Novo na versão <i>San Diego</i> " abaixo para obter mais informações.	San Diego
Versão	Descrição do upgrade									
14,3	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> .									
13,1	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> .									
12,2	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> . O produto <i>Tenable.io</i> da <i>integração de vulnerabilidade da Tenable</i> importa políticas, controles (resultados de testes) e testes de configuração para processamento na aplicação <i>Configuration Compliance</i> . Consulte a seção "Novo na versão <i>San Diego</i> " abaixo para obter mais informações.									

Produto	Notas de versão	Família						
	<table><tr><th>Versão</th><th>Descrição do upgrade</th></tr><tr><td>12,1</td><td>Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i>.</td></tr><tr><td>12,0</td><td> Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Diferenciação de maiúsculas e minúsculas no construtor de condição em registros e formulários de regras de grupo Por padrão (com a caixa de seleção Diferenciar maiúsculas de minúsculas desmarcada), o texto de pesquisa inserido não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas no construtor de condição. Você pode habilitar ou desabilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para o texto de correspondência de regra inserido para formulários e registros de regras de grupo de resultados de testes. Para regras de atribuição, regras de destino de correção, regras de pesquisa de IC e registros e formulários de calculadora, o texto de pesquisa inserido no construtor de condição não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. A diferenciação de maiúsculas e minúsculas não é mais compatível com pesquisas nesses registros. Antes da versão 12.0, uma mensagem de aviso indicava que você poderia ter problemas de desempenho se a opção de diferenciação de maiúsculas e minúsculas estivesse inativa. A partir da versão 12.0, as pesquisas que não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas são totalmente compatíveis. </td></tr></table>	Versão	Descrição do upgrade	12,1	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> .	12,0	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Diferenciação de maiúsculas e minúsculas no construtor de condição em registros e formulários de regras de grupo Por padrão (com a caixa de seleção Diferenciar maiúsculas de minúsculas desmarcada), o texto de pesquisa inserido não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas no construtor de condição. Você pode habilitar ou desabilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para o texto de correspondência de regra inserido para formulários e registros de regras de grupo de resultados de testes. Para regras de atribuição, regras de destino de correção, regras de pesquisa de IC e registros e formulários de calculadora, o texto de pesquisa inserido no construtor de condição não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. A diferenciação de maiúsculas e minúsculas não é mais compatível com pesquisas nesses registros. Antes da versão 12.0, uma mensagem de aviso indicava que você poderia ter problemas de desempenho se a opção de diferenciação de maiúsculas e minúsculas estivesse inativa. A partir da versão 12.0, as pesquisas que não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas são totalmente compatíveis.	
	Versão	Descrição do upgrade						
	12,1	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i> .						
12,0	Certificado para <i>San Diego</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Diferenciação de maiúsculas e minúsculas no construtor de condição em registros e formulários de regras de grupo Por padrão (com a caixa de seleção Diferenciar maiúsculas de minúsculas desmarcada), o texto de pesquisa inserido não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas no construtor de condição. Você pode habilitar ou desabilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para o texto de correspondência de regra inserido para formulários e registros de regras de grupo de resultados de testes. Para regras de atribuição, regras de destino de correção, regras de pesquisa de IC e registros e formulários de calculadora, o texto de pesquisa inserido no construtor de condição não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. A diferenciação de maiúsculas e minúsculas não é mais compatível com pesquisas nesses registros. Antes da versão 12.0, uma mensagem de aviso indicava que você poderia ter problemas de desempenho se a opção de diferenciação de maiúsculas e minúsculas estivesse inativa. A partir da versão 12.0, as pesquisas que não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas são totalmente compatíveis.							
Now Platform principal	Após a atualização, você pode solicitar que a equipe da <i>ServiceNow</i> configure sua instância para oferecer suporte a idiomas diferentes dos 22 para os quais a <i>ServiceNow</i> oferece plug-ins de idioma. O código de idioma de dois caracteres é compatível com o padrão BCP 47.	San Diego						

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	O modo de avaliação de expressão padrão do mecanismo JavaScript foi alterado do modo Compilado para o modo Interpretado. Consulte KB0960944 para obter detalhes. Se o sys_archive_log tiver mais de 10 milhões de registros, adicione os índices (arquivamento, restaurado) e (arquivamento, sys_created_on, restaurado, from_table) ao sys_archive_log. Nota: A ordem das colunas deve corresponder exatamente a: (arquivamento, restaurado) e (arquivamento, sys_created_on, restaurado, from_table). Antes da atualização do <i>San Diego</i>, se as colunas apropriadas já existirem na tabela sys_archive_log, isso poderá ser feito usando a IU. 1. Navegue até a página da tabela. 2. Role para baixo, selecione Índices de banco de dados e clique em Novo. 3. Selecione as colunas apropriadas no modal pop-up e clique em Criar índice. Verifique se as colunas estão na ordem correta. Se o sys_archive_log tiver menos de 10 milhões de registros, a atualização não deve ter problemas.	
DevOps	Nota: Para atualizar para a versão 1.31, pesquise e instale o aplicativo <i>DevOps Change Velocity</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Para todas as novas instalações da aplicação <i>DevOps</i> para <i>San Diego</i>, você deve definir a propriedade com.snc.change_management.change_model.type_compatibility como verdadeiro. • A partir do <i>DevOps</i> versão 1.32, as regras de arquivamento do sistema de base são configuradas para arquivar automaticamente as tabelas do <i>DevOps</i> que são mais antigas do que um período especificado. Uma tabela de arquivamento é criada para qualquer tabela que tenha uma regra de arquivamento associada a ela. Você também pode optar por restaurar os dados das tabelas de arquivamento. Para obter mais informações, consulte Arquivamento de dados Dados da tabela do DevOps. • A partir da versão 1.26, os trabalhos programados são ativados automaticamente para habilitar o arquivamento de dados para a nova tabela de eventos de entrada processados [sn_devops_processed_inbound_event_list.do] por meio da rotação da tabela. Os limpadores de tabela também são iniciados para limpar os dados da tabela de eventos de entrada [sn_devops_inbound_list.do].	San Diego

Produto	Notas de versão	Família
	A partir da versão 1.27, você deve incluir a função do usuário <code>sn_devops.integration</code> para operações de leitura e gravação (criar/atualizar) em qualquer lista de controle de acesso (ACL) personalizada que você criar, devido a mudanças nos modelos de segurança.	
Criptografia e gerenciamento de chaves	Os contextos de criptografia serão convertidos automaticamente para os módulos de criptografia de campo Column Level Encryption e as políticas de acesso ao módulo correspondentes na atualização para <i>San Diego</i> . Um tour guiado explicando esse aprimoramento está disponível no painel.	San Diego
Governança, risco e conformidade	A partir da versão <i>Governance, Risk, and Compliance</i> 14.0, somente os usuários que têm as funções de <i>GRC</i> podem acessar os registros de <i>GRC</i> . Os registros que costumavam ser acessíveis aos usuários com a função <code>snc_internal</code> agora podem ser acessados somente pelos usuários que têm as funções do <i>GRC</i> . Para obter detalhes, consulte Reforço de segurança para aplicações GRC [KB1096145] na base de conhecimento do <i>Now Support</i> .	San Diego
Análise de logs de integridade	Ao atualizar para o <i>San Diego</i> , solicite um upgrade dos componentes principais da aplicação <i>Health Log Analytics</i> por meio do <i>Now Support</i> ou entre em contato com o representante de vendas da <i>ServiceNow</i> .	San Diego
MID Server	Para obter os requisitos de sistema do MID Server mais recentes, consulte Requisitos de sistema do MID Server. As seguintes versões do Java Runtime Environment (JRE) são compatíveis: - JRE11: a versão mínima é 11.0.12. - JRE8: a versão mínima é 1.8.0_275. Se você instalou seu próprio JRE, o processo de atualização executa as seguintes ações para garantir que o <i>MID Server</i> use um JRE compatível: - Se um <i>MID Server</i> estiver usando uma versão sem suporte do JRE ao atualizar, o processo de atualização substituirá esse JRE pelo OpenJDK combinado com o instalador do <i>MID Server</i>. - Se um JRE compatível estiver sendo executado no host do <i>MID Server</i>, o <i>MID Server</i> atualizado usará essa versão. Todas as máquinas host do <i>MID Server</i> exigem acesso ao site de download em install.service-now.com para habilitar as atualizações automáticas. Para obter detalhes	San Diego

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	adicionais, leia como o sistema gerencia as atualizações do MID Server . Somente um serviço do <i>Windows MID Server</i> é permitido por caminho executável. <i>MID Servers</i> do <i>Windows</i> atualizados que têm vários serviços apontando para a mesma pasta de instalação não podem ser iniciados. Consulte Falha no MID Server ao iniciar para obter mais informações. Para obter mais informações sobre atualizações do <i>MID Server</i>, consulte os seguintes tópicos: • Verificação de pré-atualização do MID Server : descreve como o monitor de Atualização automática testa a capacidade do <i>MID Server</i> de atualizar no seu sistema antes da atualização real. • Atualizar o MID Server manualmente : descreve como atualizar seus <i>MID Servers</i> manualmente.	
Dispositivo móvel	Migre da plataforma móvel <i>ServiceNow Classic</i> para a plataforma móvel <i>ServiceNow</i> para aproveitar recursos como desenvolvimento rápido, capacidade off-line e integração com recursos nativos de dispositivo móvel. Para obter detalhes sobre como migrar para a <i>plataforma móvel ServiceNow</i>, consulte Migrar do aplicativo para celular ServiceNow Classic para a plataforma móvel ServiceNow .	San Diego
IU do Next Experience	Considerações para migração para o Next Experience . Seu caminho para ativar o <i>Next Experience</i> pode depender do nível de personalização da sua instância. A orientação e o suporte de quem ajudou você a personalizar sua instância ou de outro parceiro certificado garantirão que sua migração para o <i>Next Experience</i> seja tranquila.	San Diego
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	A arquitetura de tabela que oferece suporte à aplicação <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i> foi reestruturada. Depois de atualizar para a versão <i>San Diego</i> e antes de usar o <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i>, você deve primeiro executar um script que move os dados de pedido existentes para as tabelas recém-reestruturadas. Para obter mais detalhes, consulte o artigo Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0): script de reassociação pós-atualização para a versão San Diego [KB1000941] na Base de conhecimento do <i>Now Support</i>.	San Diego

Produto	Notas de versão	Família
Performance Analytics	Scripts condicionais para trabalhos de coleta de dados agora são executados em uma área restrita com direitos restritos. Esta mudança pode introduzir erros de execução de script em scripts condicionais existentes. Se você tiver trabalhos de coleta de dados com script, considere testar a atualização em uma compilação de não produção. Reescreva os scripts, se necessário. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script .	San Diego
Privacy Management	Para poder usar o <i>Privacy Management</i> na versão <i>San Diego</i> , você deve ativar o plug-in <i>Advanced Risk</i> .	San Diego
Relatórios	Scripts condicionais para trabalhos de relatório programados agora são executados em uma área restrita com direitos restritos. Esta mudança pode introduzir erros de execução de script em scripts condicionais existentes. Se você tiver trabalhos de relatório programados com script, considere testar a atualização em uma compilação de não produção. Reescreva os scripts, se necessário. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script .	San Diego
Security Incident Response	Se você estiver atualizando o <i>Security Incident Response</i> diretamente das versões anteriores, navegue até Definição do Sistema > Corrigir Scripts e execute o script de correção Atualizar integrações para vários domínios. Execute este script para habilitar determinadas integrações para definir várias configurações. Por exemplo, se você tiver várias instâncias do <i>Splunk</i> , poderá criar conexões e consultas que sejam executadas em uma pesquisa de vistas para várias instâncias do <i>Splunk</i> . Depois de executar o script de correção, navegue até Definição do Sistema > Corrigir Scripts e desative o script de correção. Não execute o script mais de uma vez.	San Diego
Catálogo de serviços	Se você estiver atualizando para <i>San Diego</i> e configurando um repositório de dados para armazenar informações necessárias para executar uma etapa da execução do serviço, certifique-se de que a tabela Etapa da execução do serviço [sc_service_fulfillment_step] que você está estendendo tenha o acesso à aplicação canCreate, canUpdate e canRead habilitado. Se você estiver atualizando para <i>San Diego</i> e quiser usar os novos modelos de notificação por e-mail para solicitações, será necessário ativá-los. Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail para solicitações .	San Diego

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família								
	Se você estiver atualizando para o <i>San Diego</i> e quiser adicionar comentários a um item da solicitação como uma parte interessada do negócio, execute o script disponível na ação de script Ativar gravação de comentários do BS para req gest no módulo Scripts - Plano de fundo. Para obter informações sobre como executar scripts, consulte os tópicos do módulo Ações de script e Scripts - Plano de fundo.									
Espaço de operações de serviços para ITSM	Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis: • Aplicação <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) • Aplicação <i>ITOM Applications do Espaço de operações de serviços</i> (sn_sow_itom_cont) Versões de SOW compatíveis <table><tr><th>SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.a</td></tr><tr><td>1,2 x</td><td>21.1.a</td></tr><tr><td>1.3.x</td><td>21.2.y, 21.5.y e 21.6.y</td></tr></table> Aqui, x é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) e y é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itom_cont).	SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.a	1,2 x	21.1.a	1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y	San Diego
SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)									
1.1.x	21.0.a									
1,2 x	21.1.a									
1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y									
Painel de desempenho da ServiceNow	Depois de atualizar para San Diego, você não pode editar a página inicial de desempenho.	San Diego								
ServiceNow Voice	Após a atualização, você verá as mudanças de nome do rótulo listadas na tabela. <table><tr><th>Este rótulo de interface</th><th>Foi substituído por este rótulo</th></tr><tr><td><i>Call center na nuvem</i></td><td><i>Voz daServiceNow</i></td></tr><tr><td><i>Call center na nuvem para ITSM</i></td><td><i>Voz daServiceNow para ITSM</i></td></tr></table>	Este rótulo de interface	Foi substituído por este rótulo	<i>Call center na nuvem</i>	<i>Voz daServiceNow</i>	<i>Call center na nuvem para ITSM</i>	<i>Voz daServiceNow para ITSM</i>	San Diego		
Este rótulo de interface	Foi substituído por este rótulo									
<i>Call center na nuvem</i>	<i>Voz daServiceNow</i>									
<i>Call center na nuvem para ITSM</i>	<i>Voz daServiceNow para ITSM</i>									

Produto	Notas de versão	Família																
	<table><tr><th>Este rótulo de interface</th><th>Foi substituído por este rótulo</th></tr><tr><td><i>Call center na nuvem para CSM</i></td><td><i>Voz daServiceNow para CSM</i></td></tr><tr><td><i>Amazon Connect para call center na nuvem</i></td><td><i>Voz daServiceNow com Amazon Connect</i></td></tr><tr><td>Call center na nuvem - Núcleo</td><td>Voz da ServiceNow - Núcleo</td></tr><tr><td colspan="2">Aplicações</td></tr><tr><td>Núcleo de call center na nuvem (sn_cti_core)</td><td><i>Voz daServiceNow (sn_cti_core)</i></td></tr><tr><td>Integração do Amazon Connect com Call center na nuvem (sn_cti_amzn_cct)</td><td><i>ServiceNow Voice com Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)</i></td></tr><tr><td>Componentes de UX do call center na nuvem (sn_cti_ux)</td><td>Componentes de UX de <i>voz daServiceNow (sn_cti_ux)</i></td></tr></table>	Este rótulo de interface	Foi substituído por este rótulo	<i>Call center na nuvem para CSM</i>	<i>Voz daServiceNow para CSM</i>	<i>Amazon Connect para call center na nuvem</i>	<i>Voz daServiceNow com Amazon Connect</i>	Call center na nuvem - Núcleo	Voz da ServiceNow - Núcleo	Aplicações		Núcleo de call center na nuvem (sn_cti_core)	<i>Voz daServiceNow (sn_cti_core)</i>	Integração do Amazon Connect com Call center na nuvem (sn_cti_amzn_cct)	<i>ServiceNow Voice com Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)</i>	Componentes de UX do call center na nuvem (sn_cti_ux)	Componentes de UX de <i>voz daServiceNow (sn_cti_ux)</i>	
Este rótulo de interface	Foi substituído por este rótulo																	
<i>Call center na nuvem para CSM</i>	<i>Voz daServiceNow para CSM</i>																	
<i>Amazon Connect para call center na nuvem</i>	<i>Voz daServiceNow com Amazon Connect</i>																	
Call center na nuvem - Núcleo	Voz da ServiceNow - Núcleo																	
Aplicações																		
Núcleo de call center na nuvem (sn_cti_core)	<i>Voz daServiceNow (sn_cti_core)</i>																	
Integração do Amazon Connect com Call center na nuvem (sn_cti_amzn_cct)	<i>ServiceNow Voice com Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)</i>																	
Componentes de UX do call center na nuvem (sn_cti_ux)	Componentes de UX de <i>voz daServiceNow (sn_cti_ux)</i>																	
Software Asset Management	Para obter informações sobre como atualizar o <i>plug-in Software Asset Management Foundation</i> (com.snc.sams), consulte Reverter personalizações do Software Asset Management . Para obter informações adicionais de atualização, consulte Informações de atualização do Software Asset Management .	San Diego																
Painel Visão geral de uso da loja	Depois de atualizar para o San Diego, você não poderá editar a página inicial da Visão geral de uso da <i>ServiceNow</i> Store.	San Diego																
Painel de administração do sistema	Depois de atualizar para a versão <i>San Diego</i> , você não pode editar a página inicial de Administração do sistema.	San Diego																
Página inicial de System Diagnostics	Depois de atualizar para o San Diego, você não poderá editar a página inicial do System Diagnostics.	San Diego																
Virtual Agent	Após o upgrade, o <i>Virtual Agent</i> não oferece suporte a listas de controle de acesso para cartões de notificação. Para gerenciar o acesso ao conteúdo do cartão de notificação e permitir substituições de parâmetro em títulos e conteúdos de mensagens, use a propriedade do sistema	San Diego																

Produto	Notas de versão	Família
	<i>com.glide.cs.notification_record_access_check</i> para habilitar esses recursos. - Muitas das configurações e configurações do <i>Conversational Interfaces</i>, como a Configuração de bate-papo e os formulários de Identidade visual e Menu de bate-papo, foram movidas para Configurações de bate-papo. Eles podem ser acessados por meio da página <i>inicial</i> de <i>Conversational Interfaces</i> no módulo <i>Conversational Interfaces</i>. Para obter detalhes, consulte #unique_17_Connect_42_section_ijj_s3c_5rb nestas notas de versão. - Se você usou entradas seguras para componentes de ação no <i>Designer do Virtual Agent</i>, todos os campos seguros agora devem usar o tipo de dados <code>password2</code>. Campos com um tipo de dados de cadeia de caracteres não podem mais ser marcados como seguros. - Embora um problema com o empacotamento seja conhecido por causar um erro, as <i>Recomendações de tópicos do Virtual Agent 2.1.1</i> estão sendo enviadas com a versão de acesso antecipado de <i>San Diego</i>. Para obter informações detalhadas, consulte KB1005131.	
Integrações do Vulnerability Response	- Para obter informações de atualização sobre aplicações de terceiros compatíveis com o <i>Vulnerability Response</i>, consulte Informações de atualização de integrações do Vulnerability Response. As atualizações dessas aplicações compatíveis com o <i>Vulnerability Response</i> estão disponíveis na <i>ServiceNow® Store</i>. - Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, bem como aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> que são compatíveis com <i>San Diego</i>, consulte o artigo Vulnerability Response Compatibility Matrix e Release Schema Changes [KB0856498] na Base de conhecimento HI. - Para obter informações sobre os novos recursos do <i>Vulnerability Response</i>, consulte Notas de versão do <i>Vulnerability Response</i>.	San Diego
Vulnerability Response	- Devido a uma mudança no modelo de dados na aplicação <i>Vulnerability Response</i>, a atualização pode demorar muito mais do que as atualizações anteriores. Para obter mais informações, consulte KB0856498. - Quando você atualiza para uma nova versão da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, sua nova versão está disponível em sua instância e pronta para instalação. As atualizações do <i>Vulnerability Response</i> estão disponíveis na <i>ServiceNow® Store</i>.	San Diego

Produto	Notas de versão	Família
	Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, compatibilidade com <i>San Diego</i> e mudanças de esquema, consulte o artigo Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e Mudanças de esquema de versão [KB0856498] na Base de conhecimento HI. Quando você atualiza a aplicação <i>Vulnerability Response</i> de versões mais antigas para a versão 15.x, a regra de tarefa de correção padrão no sistema de base é desativada. Para obter mais informações, consulte Vulnerability Response Workspaces e atualizações para tarefa de correção e regras de tarefa de correção.	
Walk-Up Experience	Se você for um usuário em versões anteriores, deverá configurar sua instância atual antes de iniciar uma atualização para o <i>San Diego</i> . Se você quiser aprimorar os compromissos de balcão de serviços remotos com o bate-papo do <i>Microsoft Teams</i> , consulte Integração do Microsoft Teams . A integração ativa o plug-in Skills Management (com.snc.skills_management) e o plug-in Skills Determination (com.snc.skill_determination).	San Diego
Otimização da força de trabalho para ITSM	Ao atualizar para o <i>Workforce Optimization for ITSM</i> versão 1.1.1, você deve habilitar a indexação de texto para as seguintes tabelas: - Programação [sn_shift_planning_schedule_plan] - Plano de turno [sn_shift_planning_shift_plan] - Turno [cmn_rota] Se você não executar a indexação de texto após o upgrade, poderá pesquisar os planos de programação e os planos de turno por nome e não por palavras-chave.	San Diego
AI Search	Quando você atualiza para <i>Tokyo</i> de uma versão anterior, o <i>AI Search</i> reindexa automaticamente o conteúdo e os metadados das fontes indexadas para as tabelas Item do catálogo [sc_cat_item] e Conhecimento [kb_knowledge]. Esse processo de reindexação único é necessário para habilitar melhorias na experiência de pesquisa nesta versão. Quando você exibe ou edita configurações da aplicação de pesquisa após atualizar para <i>Tokyo</i> de uma versão anterior, o sistema pode exibir uma mensagem de aviso informando para reindexar uma ou mais origens indexadas. Este processo de reindexação (um processo único para cada origem indexada listada) é necessário para preencher	Tóquio

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	corretamente as sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa. Depois de atualizar para <i>Tokyo</i> de uma versão anterior, as pontuações de relevância padrão dos resultados da pesquisa podem mudar. Os modelos de relevância treinados na versão anterior devem continuar a produzir a mesma ordem de resultados. Modelos treinados há mais de uma versão podem ser revertidos para o modelo de relevância padrão. <i>AI Search</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	
Central de administração	A versão mais recente da aplicação <i>Central de administração</i> está disponível na <i>ServiceNow Store</i> .	Tóquio
Application Portfolio Management	<i>Application Portfolio Management</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Avaliações e Pesquisas	Quando você atualiza para <i>Tokyo</i> de uma versão anterior, as <i>Avaliações e pesquisas</i> são ativadas por padrão no <i>Portal de serviços</i> e no aplicativo <i>Now Mobile</i> .	Tóquio
Autenticação	<i>Autenticação</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Automated Test Framework	Copie e personalize os testes de início rápido fornecidos pela <i>Now Platform</i>® para validar se sua instância funciona depois de fazer mudanças na configuração. Por exemplo, se você aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Os testes podem produzir um resultado de aprovação somente quando você os executa em um sistema de base sem personalizações e com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso. Para aplicar um teste de início rápido aos dados específicos da sua instância, copie o teste de início rápido e adicione seus dados personalizados. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido disponíveis por aplicação ou recurso .	Tóquio

Produto	Notas de versão	Família				
Cloud Provisioning and Governance	<i>Cloud Provisioning and Governance</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio				
Configuration Compliance	• Devido a uma mudança de modelo de dados na aplicação <i>Configuration Compliance</i>, a atualização pode demorar muito mais do que as atualizações anteriores. Para obter mais informações, consulte KB0856498 . • Se você baixou anteriormente a aplicação da <i>ServiceNow Store</i> e uma nova versão estiver disponível, você poderá atualizá-la em sua instância da <i>Now Platform</i>. • Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Configuration Compliance</i>, bem como aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> que são compatíveis com <i>Tokyo</i>, consulte o artigo Vulnerability Response Compatibility Matrix e Release Schema Changes [KB0856498] na Base de conhecimento HI. • Para obter informações sobre atualizações de aplicações de terceiros compatíveis com <i>Vulnerability Response</i> e <i>Configuration Compliance</i>, consulte Notas de versão de integrações do Vulnerability Response . Atualizar informações do Configuration Compliance para Tokyo <table><tr><th>Versão</th><th>Descrição do upgrade</th></tr><tr><td>14,3</td><td>Certificado para <i>Tokyo</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Consulte a seção a seguir chamada "Novo na versão <i>Tokyo</i> " para obter mais informações.</td></tr></table>	Versão	Descrição do upgrade	14,3	Certificado para <i>Tokyo</i> na <i>ServiceNow Store</i> . Consulte a seção a seguir chamada "Novo na versão <i>Tokyo</i> " para obter mais informações.	Tóquio
Versão	Descrição do upgrade					
14,3	Certificado para <i>Tokyo</i> na <i>ServiceNow Store</i> . Consulte a seção a seguir chamada "Novo na versão <i>Tokyo</i> " para obter mais informações.					
Página inicial de Interfaces conversacionais	<i>O Conversational Interfaces Home</i> está incluído na versão <i>Tokyo</i> , portanto, os clientes existentes não precisam instalá-lo. No entanto, ele também está disponível como um aplicativo na <i>ServiceNow Store</i> e as atualizações subsequentes devem ser instaladas a partir dela.	Tóquio				
Now Platform principal	Para aceitar a proteção de log, instale o plug-in Protected Tables (com.glide.protected_tables) que permite que a plataforma restrinja as operações de atualização e exclusão em determinadas tabelas de log do sistema. Os administradores podem personalizar as regras de	Tóquio				

Produto	Notas de versão	Família
	proteção da tabela de log para cada tabela no painel do administrador da proteção de log. <i>Now Platform</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	
Customer Service Management (CSM)	<i>Customer Service Management</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Employee Journey Management	<i>HR Service Delivery</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Encryption Key Management	Os contextos de criptografia serão convertidos automaticamente para os módulos de criptografia de campo <i>Column Level Encryption</i> e as políticas de acesso ao módulo correspondentes na atualização que começa com a versão <i>San Diego</i>. Um tour guiado explicando esse aprimoramento está disponível no painel. <i>Gerenciamento de chave de criptografia</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Flow Designer	<i>Flow Designer</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view . Você pode permitir que as instâncias atualizadas da <i>San Diego</i> e de versões anteriores gerem solicitações de privilégio de acesso de chamador restrito para fluxos e ações. Para obter mais informações sobre como habilitar privilégios de acesso para fluxos e ações, consulte Atualizar privilégios de acesso de chamador restrito para fluxos e ações .	Tóquio

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	⚠️ 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.	
Governança, risco e conformidade	A partir da versão 14.0 do <i>Governance, Risk, and Compliance</i> , a função de usuário de negócios (sn_grc.business_user) foi removida da função de leitor de GRC (sn_grc.reader) e adicionada à função de usuário de GRC (sn_grc.user). Para obter mais informações, consulte KB1123608 .	Tóquio
HR Service Delivery Case and Knowledge Management	<i>HR Service Delivery</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Análise de logs de integridade	Se a sua versão do <i>Health Log Analytics</i> for anterior a fevereiro de 2022, entre em contato com o <i>Now Support</i> ou com o representante de vendas da <i>ServiceNow</i> para solicitar uma atualização dos componentes principais da aplicação <i>Health Log Analytics</i> .	Tóquio
Visibilidade do ITOM	<i>ITOM Visibility</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view. Após a atualização para o Tokyo, o status de instalação é definido automaticamente como "Instalado" ("1") para todos os ICs de infraestrutura descobertos. Se sua organização usa o status de instalação, teste Tokyo em sua instância de teste antes de atualizar a instância de produção. Use o status do ciclo de vida do CSDM para rastrear fases do ciclo de vida e status de fase para ICs. Para obter mais	Tóquio

Produto	Notas de versão	Família
	informações, consulte: [Texto do link de espaço reservado para chave bundle-rn.bundle-platcap.csdm-life-cycle-standard-values]  Para resolver problemas relacionados ao status da instalação após a atualização para Tokyo, consulte KB1213467 .	
Importar e exportar	Importar e exportar As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a <code>report_view</code> .	Tóquio
Gestão de incidentes	<i>Incident Management</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a <code>report_view</code> .	Tóquio
Replicação de dados da instância	<i>Instance Data Replication</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a <code>report_view</code> .	Tóquio
Instance Scan	<i>Verificação de instância</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a <code>report_view</code> .	Tóquio
Hub de integração	<i>Hub de integração</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a <code>report_view</code> .	Tóquio
Entrega de serviço inteligente	<i>HR Service Delivery</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a <code>report_view</code> .	Tóquio
Knowledge Management	• <i>Knowledge Management</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <code>report_view</code> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a <code>report_view</code> . • A partir da versão Tokyo, a versão atualizada do Angular JS 1.5.11 está disponível com o sistema básico.	Tóquio

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
Legal Service Delivery	Antes de atualizar o <i>Legal Service Delivery</i> para <i>Tokyo</i>, você deve definir o valor da propriedade do sistema <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code> como falso. Se esta propriedade não existir na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], adicione a propriedade e defina seu valor como falso. Após a atualização, algumas tabelas instaladas com as aplicações Legal Request Management, Legal Digital Forensics e Legal Simple Contracts estendem a tabela Application File [sys_metadata] para permitir a migração perfeita de áreas de prática, formulários de admissão, configurações de contrato e configurações forenses para conjuntos de atualizações. Se você atualizar para a versão <i>Tokyo</i> sem atualizar o valor da propriedade do sistema, as tabelas não estenderão a tabela Arquivo de aplicações. Para atualizar manualmente as mudanças da tabela, consulte o artigo Etapas de atualização manuais para corrigir mudanças de tabela em Tóquio [KB1163388] na Base de conhecimento do <i>Now Support</i>.	Tóquio
MID Server	Para obter os requisitos de sistema do MID Server mais recentes, consulte Requisitos de sistema do MID Server. As seguintes versões do Java Runtime Environment (JRE) são compatíveis: • JRE11: a partir da versão 11.0.15 • JRE8: a partir da versão 1.8.0_275 Se você instalou seu próprio JRE, o processo de atualização executa as seguintes ações para garantir que o <i>MID Server</i> use um JRE compatível: • Se um <i>MID Server</i> estiver usando uma versão sem suporte do JRE ao atualizar, o processo de atualização substituirá esse JRE pelo OpenJDK combinado com o instalador do <i>MID Server</i>. • Se um JRE compatível estiver sendo executado no host do <i>MID Server</i>, o <i>MID Server</i> atualizado usará essa versão. Todas as máquinas host do <i>MID Server</i> exigem acesso ao site de download em install.service-now.com para habilitar as atualizações automáticas. Para obter detalhes adicionais, leia como o sistema gerencia as atualizações do MID Server. Somente um serviço do <i>Windows MID Server</i> é permitido por caminho executável. <i>MID Servers</i> do <i>Windows</i> atualizados que têm vários serviços apontando para a	Tóquio

Produto	Notas de versão	Família
	mesma pasta de instalação não podem ser iniciados. Consulte Falha noMID Server ao iniciar para obter mais informações. Para obter mais informações sobre atualizações do <i>MID Server</i>, consulte os seguintes tópicos: • Verificação de pré-atualização doMID Server : descreve como o monitor de Atualização automática testa a capacidade do <i>MID Server</i> de atualizar no seu sistema antes da atualização real. • Atualizar o MID Server manualmente : descreve como atualizar seus <i>MID Servers</i> manualmente.	
Dispositivo móvel	Migre do aplicativo para celular <i>ServiceNow Classic</i> para a <i>plataforma móvel ServiceNow</i> para aproveitar recursos como desenvolvimento rápido, capacidade off-line e integração com recursos nativos do dispositivo móvel. Para obter detalhes sobre como migrar para a <i>plataforma móvel ServiceNow</i>, consulte Migrar do aplicativo para celular ServiceNow Classic para a plataforma móvel ServiceNow. <i>Plataforma móvel da ServiceNow</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <i>report_view</i> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view.	Tóquio
Operational Technology Incident Management v2	Se você for um usuário do <i>Operational Technology Incident Management</i> em versões anteriores, deverá atribuir novas funções do <i>Operational Technology Incident Management</i> v2 aos usuários atribuídos originalmente à função Usuário de incidente de OT (<i>ot_incident_user</i>). Para obter mais informações, consulte Atribuir novas funções do Operational Technology Incident Management.	Tóquio
Redefinição de senha	<i>Password Reset</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <i>report_view</i> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view.	Tóquio
Project Portfolio Management	<i>Project Portfolio Management</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <i>report_view</i> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view. Ao atualizar o <i>Scenario Planning for PPM</i> para a versão 2.3.0 ou posterior, você deve atualizar a aplicação	Tóquio

Produto	Notas de versão	Família												
	<i>Investment Funding</i> legada para a <i>ServiceNow Store</i> para que a integração funcione. Para obter instruções detalhadas sobre como atualizar da aplicação <i>Investment Funding</i> legada para a aplicação <i>ServiceNow Store</i> , consulte as instruções de atualização .													
Service Bridge (tecnologia)	Para atualizar para a versão <i>Tokyo</i> das aplicações <i>Service Bridge</i> , consulte o artigo Service Bridge - Etapas de atualização da versão da store de San Diego para a versão da store de Tokyo [KB1120583] na Base de conhecimento do <i>Now Support</i> .	Tóquio												
Service Bridge (Telecomunicações)		Tóquio												
Espaço de operações de serviços para ITSM	Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis: • Aplicação <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) • Aplicação <i>ITOM Applications do Espaço de operações de serviços</i> (sn_sow_itom_cont) Versões de SOW compatíveis <table><tr><th>SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.a</td></tr><tr><td>1,2 x</td><td>21.1.a</td></tr><tr><td>1.3.x</td><td>21.2.y, 21.5.y e 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.a</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y e 22.yy</td></tr></table> Aqui, x é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) e y é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itom_cont).	SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.a	1,2 x	21.1.a	1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y	2.0.x	22.0.a	2.1.x	22.1.y e 22.yy	Tóquio
SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)													
1.1.x	21.0.a													
1,2 x	21.1.a													
1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y													
2.0.x	22.0.a													
2.1.x	22.1.y e 22.yy													
Portal de serviços	ACLs de Report_view habilitadas com upgrade <i>Portal de serviços</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais	Tóquio												

Produto	Notas de versão	Família
	informações, consulte Controle de acesso a report_view . As ACLs de Report_view foram habilitadas anteriormente para novas instâncias (zBoot). Nota: Para obter uma lista de ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) do <i>Portal de serviços</i>, navegue até Todos > Segurança do sistema > Controle de Acesso (ACL) e use o construtor de condição para adicionar o seguinte filtro: [Operação] [é] [report_view] E [Pacote] [contém] [portal de serviços] E [Pacote] [não é] [Portal de serviços - Tíquete padrão]. Acompanhamento da Análise da experiência do usuário habilitado por padrão . O plug-in <i>Análise do Portal de serviços</i> (com.glide.service-portal.analytics) é ativado por padrão, e o acompanhamento da <i>Análise da experiência do usuário</i> para portais está ativado por padrão. Para clientes de atualização que habilitaram anteriormente o acompanhamento da <i>Análise da experiência do usuário</i> para alguns portais, mas não para outros, as configurações de acompanhamento dos portais não serão alteradas após a atualização. Upgrade do TinyMCE 5 . O editor de HTML TinyMCE foi atualizado para a versão 5.10.2. Se você tiver uma implementação do TinyMCE personalizada usando provedores em angular no <i>Portal de serviços</i>, consulte Mudanças no TinyMCE 5 para obter informações sobre como atualizar sua versão personalizada.	
Software Asset Management	Para obter informações sobre como atualizar o plug-in <i>Software Asset Management Foundation</i> (com.snc.sams), consulte Reverter personalizações do Software Asset Management .	Tóquio
Gestão de assinaturas	<i>Gestão de assinaturas</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio

Produto	Notas de versão	Família
Central de upgrades	<i>Central de</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Vendor Management Workspace	<i>Vendor Management Workspace</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Virtual Agent	- O novo cliente web do Virtual Agent portátil , um componente sísmico, simplifica a adição do <i>Virtual Agent</i> a um site de terceiros. O método legado de incorporação do <i>Virtual Agent</i> em uma página da Web de terceiros continuará funcionando. - Em versões anteriores, os blocos de tópico do <i>Designer do Virtual Agent</i> e os controles personalizados eram publicados no escopo Global. Nesta versão, os blocos de tópico e os controles personalizados agora estão incluídos no escopo do tópico de chamada.	Tóquio
Visual Task Boards	<i>Visual Task Boards</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Tóquio
Integrações do Vulnerability Response	- Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, bem como aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> compatíveis com <i>Tokyo</i>, consulte o artigo Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e Mudanças de esquema de versão [KB0856498] na Base de conhecimento HI. - Para obter informações sobre os novos recursos do <i>Vulnerability Response</i>, consulte Notas de versão do <i>Vulnerability Response</i>.	Tóquio
Vulnerability Response	Devido a uma mudança no modelo de dados na aplicação <i>Vulnerability Response</i>, a atualização pode demorar muito mais do que as atualizações anteriores. Para obter mais informações, consulte KB0856498 . Ao atualizar para uma versão mais recente, o tempo de atualização pode aumentar com base nos dados e na versão da qual você está atualizando. Isso ocorre devido a mudanças de esquema adicionais adicionadas durante	Tóquio

Produto	Notas de versão	Família
	a atualização. Para obter mais informações, consulte KB0856498 . Quando você atualiza a aplicação <i>Vulnerability Response</i> de versões mais antigas para a versão 15.x, a regra de tarefa de correção padrão no sistema de base é desativada. Para obter mais informações, consulte Vulnerability Response Workspaces e atualizações para tarefa de correção e regras de tarefa de correção . <i>Vulnerability Response</i> As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view . • Quando você atualiza para uma nova versão da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, sua nova versão está disponível em sua instância e pronta para instalação. As atualizações do <i>Vulnerability Response</i> estão disponíveis na <i>ServiceNow® Store</i>. • Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, compatibilidade com <i>Tokyo</i> e mudanças de esquema, consulte o artigo Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e Mudanças de esquema de versão [KB0856498] na Base de conhecimento HI. Quando você atualiza para a versão 18.0 do <i>Vulnerability Response on Rome</i>, o <i>Vulnerability Manager Workspace</i> não é compatível.	
Otimização da força de trabalho para ITSM	Métodos de previsão aprimorados: o <i>Demand Forecast</i> usa métodos de previsão aprimorados para prever os dados. Os métodos ingênuos de previsão de pontuações do indicador foram atualizados para métodos de regressão linear. Enquanto os métodos naive mais antigos usavam somente a primeira e a última pontuações da temporada mais recente, os métodos atualizados usam todas as pontuações disponíveis ao longo do período de avaliação. Além disso, os métodos Linear e Drift mais antigos foram substituídos por um único método Linear e o cálculo do intervalo de previsão de 95% foi aprimorado. Quando você atualiza, as seguintes atualizações são feitas no algoritmo de previsão usado na Previsão de demanda: • O algoritmo Naive Sazonal foi renomeado para Sazonal. • O algoritmo de Desvio Sazonal Naive é renomeado para Tendência Sazonal. • O algoritmo de desvio foi removido. Habilitar a indexação de texto para planos de programação e planos de turno: ao atualizar para o <i>Workforce</i>	Tóquio

Produto	Notas de versão	Família
	<i>Optimization for ITSM</i> versão 1.1.1, você deve habilitar a indexação de texto para as seguintes tabelas: • Programação [sn_shift_planning_schedule_plan] • Plano de turno [sn_shift_planning_shift_plan] • Turno [cmn_rota] Se você não executar a indexação de texto após o upgrade, não poderá pesquisar os planos de programação e os planos de turno por palavras-chave. Você só pode pesquisar pelo nome da programação e pelos planos de turno. Workforce Optimization for ITSM ACLs de exibição de relatório: As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Tokyo</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view. Coaching com Learning: quando você atualiza para a versão <i>Tóquio</i> do <i>Workforce Optimization for ITSM</i>, as seguintes atualizações são feitas automaticamente: • O Catálogo de aprendizagem é renomeado para Biblioteca de aprendizagem. Todos os cursos no catálogo de aprendizagem são movidos para as bibliotecas de aprendizagem. • Como gerente, ao criar um item de curso ou caminho de aprendizagem, você deve associar esse curso ou caminho a um catálogo de cursos. Dependendo das restrições de segurança impostas para cada catálogo, os usuários podem acessar os cursos ou caminhos no catálogo. i Nota: Todos os cursos existentes são migrados para o Catálogo de cursos padrão. Depois de atualizar para a aplicação ITSM Shift Planning Host v 5.3.0 da <i>ServiceNow Store</i>: • Para permitir que os agentes se inscrevam em turnos, defina a propriedade <code>sn_shift_planning.enable_agent_signup</code> como verdadeiro. • As seguintes mudanças de rótulo nos filtros para programações são feitas automaticamente: ◦ O estado foi renomeado para Estado do plano de programação. ◦ As datas foram renomeadas para Datas do plano de programação.	

Produto	Notas de versão	Família
AI Search	A <i>Pesquisa com IA</i> aplica automaticamente o novo recurso de detecção automática de idioma ao indexar registros da tabela Tarefa [task] e suas tabelas secundárias após atualizar para <i>Utah</i> de uma versão anterior. Para aplicar a detecção automática de idioma aos registros de tarefa que você indexou antes de atualizar para <i>Utah</i>, você deve reindexar manualmente esses registros. Da mesma forma, a <i>Pesquisa com IA</i> aplica automaticamente o novo recurso de detecção de região de texto para chinês e japonês ao indexar registros ou documentos com regiões de texto em chinês ou japonês após a atualização para <i>Utah</i> de uma versão anterior. Para aplicar a detecção de região de texto a registros e documentos que você indexou antes de atualizar para <i>Utah</i>, você deve reindexar manualmente esses registros e documentos. A aplicação <i>AI Search for Next Experience</i> é habilitada automaticamente nas novas instâncias <i>Utah</i>. Se você atualizar para <i>Utah</i> de uma versão anterior, poderá configurar e habilitar manualmente o <i>AI Search</i> para <i>Next Experience</i>. Para obter detalhes sobre a aplicação, consulte AI Search para Next Experience.	Utah
Bate-papo do agente e barra lateral	O console <i>Conversational Interfaces</i> está incluído na versão <i>Utah</i> para que os clientes existentes não precisem instalá-lo. Se ele foi instalado como um aplicativo da <i>ServiceNow Store</i> , as atualizações subsequentes devem ser instaladas a partir dele.	Utah
Avaliações e Pesquisas	Na versão <i>Utah</i> , todos os botões nos cartões de avaliações ou pesquisas foram removidos. Para executar <i>testes do Automated Test Framework (ATF)</i> com sucesso, a etapa Clique no botão Fazer pesquisa deve ser substituída por Clique no cartão Pesquisa para todos os testes que têm esta etapa.	Utah
Autenticação	<i>Autenticação</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <i>report_view</i> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Utah</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	Utah
Cloud Provisioning and Governance	Depois de atualizar o <i>Cloud Provisioning and Governance</i> para a versão <i>Utah</i> , crie um índice de banco de dados a partir das colunas especificadas da tabela Eventos de nuvem [sn_cmp_cloud_event]. O índice do banco de dados ajuda a melhorar o desempenho do processamento de eventos da <i>Amazon Web</i>	Utah

Produto	Notas de versão	Família				
	<i>Services (AWS)</i> da instância. Se você começou a usar o <i>Cloud Provisioning and Governance</i> com a versão <i>Utah</i>, o índice do banco de dados será criado automaticamente na instalação da aplicação. Para obter mais informações, consulte Melhorar o desempenho do processamento de eventos de nuvem da AWS .					
Configuration Compliance	• Devido a uma mudança de modelo de dados na aplicação <i>Configuration Compliance</i>, a atualização pode demorar muito mais do que as atualizações anteriores. Para obter mais informações, consulte KB0856498 . • Se você baixou anteriormente a aplicação da <i>ServiceNow Store</i> e uma nova versão estiver disponível, você poderá atualizá-la em sua instância da <i>Now Platform</i>. • Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Configuration Compliance</i>, bem como as aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> que são compatíveis com <i>Utah</i>, consulte o artigo Vulnerability Response Compatibility Matrix e Release Schema Changes [KB0856498] na Base de conhecimento HI. • Para obter informações sobre atualizações de aplicações de terceiros compatíveis com <i>Vulnerability Response</i> e <i>Configuration Compliance</i>, consulte Notas de versão de integrações do Vulnerability Response . Atualizar informações do Configuration Compliance para Utah <table><tr><th>Versão</th><th>Descrição do upgrade</th></tr><tr><td>14,7</td><td> Certificado para <i>Utah</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Consulte a seção a seguir chamada "Novo na versão <i>Utah</i> " para obter mais informações. </td></tr></table>	Versão	Descrição do upgrade	14,7	Certificado para <i>Utah</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Consulte a seção a seguir chamada "Novo na versão <i>Utah</i> " para obter mais informações.	Utah
Versão	Descrição do upgrade					
14,7	Certificado para <i>Utah</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Consulte a seção a seguir chamada "Novo na versão <i>Utah</i> " para obter mais informações.					
Customer Service Management (CSM)	As melhorias de tarefa de caso adicionam vários campos ao registro de tarefa de caso. Depois de atualizar para a versão <i>Utah</i>, seus clientes podem executar um script que preenche esses campos para as tarefas de caso ativas. Para obter mais informações, consulte Casos e tarefas de caso .	Utah				
Encryption Key Management	Os contextos de criptografia são convertidos automaticamente em módulos de criptografia de campo <i>Column Level Encryption</i> e políticas de acesso ao módulo correspondentes na atualização que começa com	Utah				

Produto	Notas de versão	Família
	a versão <i>San Diego</i>. Um tour guiado explicando esse aprimoramento está disponível no painel. O <i>Encryption Key Management</i> As listas de controle de acesso (ACLs) <i>report_view</i> que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Utah</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	
Hardware Asset Management 7.0.0	Você deve mudar as configurações das personalizações existentes para serem compatíveis com o modelo de página de registro padrão. Para obter mais informações sobre o modelo de página de registro padrão e as mudanças de configuração, consulte a Instrução de trabalho Como migrar o artigo de páginas de registro existentes para páginas de registro padrão [KB1224040] na Base de conhecimento do Now Support.	Utah
Análise de logs de integridade	Se a sua versão do <i>Health Log Analytics</i> for anterior a fevereiro de 2022, entre em contato com o <i>Now Support</i> ou com o representante de vendas da <i>ServiceNow</i> para solicitar uma atualização dos componentes principais da aplicação <i>Health Log Analytics</i> .	Utah
Gerente de processos industriais	Se você usar o Conector do Service Graph ISA que é fornecido com o Manufacturing Process Manager e estiver atualizando para o Gerenciador de <i>processos industriais</i> , certifique-se de que todas as novas entidades de modelo de equipamento ISA tenham um campo de nome exclusivo.	Utah
Replicação de dados da instância	Você pode melhorar o desempenho e a eficiência de processamento do <i>Instance Data Replication (IDR)</i> atualizando seus conjuntos de replicação para a V2, que usa o <i>Hermes Messaging Service</i> . Para obter detalhes, consulte Atualização da replicação legada definida como V2 no Instance Data Replication .	Utah
MID Server	Para obter os requisitos de sistema do MID Server mais recentes, consulte Requisitos de sistema do MID Server . A versão mínima compatível do Java Runtime Environment (JRE) é 11.0.9 e a versão recomendada é 11.0.16. Se você instalou seu próprio JRE, o processo de atualização executa as seguintes ações para garantir que o <i>MID Server</i> use um JRE compatível:	Utah

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	• Se um <i>MID Server</i> estiver usando uma versão sem suporte do JRE ao atualizar, o processo de atualização exibirá uma mensagem de aviso com a versão mínima e recomendada do JRE. • Se um JRE compatível estiver sendo executado no host do <i>MID Server</i>, o <i>MID Server</i> atualizado usará essa versão. Todas as máquinas host do <i>MID Server</i> exigem acesso ao site de download em install.service-now.com para habilitar as atualizações automáticas. Para obter detalhes adicionais, leia como o sistema gerencia as atualizações do MID Server. Somente um serviço do <i>Windows MID Server</i> é permitido por caminho executável. <i>MID Servers</i> do <i>Windows</i> atualizados que têm vários serviços apontando para a mesma pasta de instalação não podem ser iniciados. Consulte Falha no MID Server ao iniciar para obter mais informações. Para obter mais informações sobre atualizações do <i>MID Server</i>, consulte os seguintes tópicos: • Verificação de pré-atualização do MID Server: descreve como o monitor de Atualização automática testa a capacidade do <i>MID Server</i> de atualizar no seu sistema antes da atualização real. • Atualizar o MID Server manualmente: descreve como atualizar seus <i>MID Servers</i> manualmente.	
Manager Hub	Se você estiver atualizando para a versão Washington DC, as condições adicionais que foram criadas para mapeamentos de tarefas pendentes no formulário Configuração de tarefas pendentes em Central do funcionário deverão ser criadas novamente no módulo de mapeamento de tarefas pendentes do gerenciador em Manager Hub.	Utah
Operational Technology Incident Management v2	Se você for um usuário do <i>Operational Technology Incident Management</i> em versões anteriores, deverá atribuir novas funções do <i>Operational Technology Incident Management</i> v2 aos usuários atribuídos originalmente à função Usuário de incidente de OT (<code>ot_incident_user</code>). Para obter mais informações, consulte Atribuir novas funções do Operational Technology Incident Management .	Utah
Segurança da plataforma	Obtenha o direito do Vault para usar o recurso do Data Privacy. Para obter mais detalhes sobre este recurso, consulte Servicenow Vault .	Utah

Produto	Notas de versão	Família
Planejamento de portfólios	- A partir da <i>v6.0.1</i>, o espaço do planejador de alinhamento foi renomeado para <i>Planejamento de portfólios</i> para licença padrão de GPS. Na sua instância da <i>ServiceNow</i>, o nome da aplicação é mostrado como <i>Portfolio Planning</i> o nome do módulo do espaço é mostrado como <i>Portfolio Planning Workspace</i>. - Se você estiver atualizando de uma versão mais antiga para o <i>Portfolio Planning v6.1.1</i> ou superior, um script de correção será executado para remover a função <code>marco_editor</code> da função <code>roadmap_editor</code> porque a função <code>roadmap_editor</code> não é mais usada. Nesse caso, você pode enfrentar um tempo maior para a conclusão da atualização se sua instância da <i>ServiceNow</i> tiver um grande número de usuários com a função <code>roadmap_editor</code>. Para obter mais informações, consulte KB1443618 .	Utah
Public Sector Digital Services	Após a atualização, determinados menus do setor público e itens de menu no <i>espaço configurável do CSM</i> são revertidos para seus nomes de rótulo originais do CSM. Você pode rotular novamente esses itens para uso do setor público atualizando as categorias de lista de UX para o cliente e as organizações de serviço. Para obter detalhes, consulte Re-rotular itens para uso do setor público após a atualização .	Utah
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Certifique-se de atualizar os instaladores de software da Microsoft (MSIs) instalados atualmente (<i>RPA Desktop Design Studio</i>, <i>Robôassistido</i> e <i>Robô autônomo</i>) baixando as aplicações de RPA. Para obter mais informações, consulte Baixar as aplicações de RPA do RPA Hub . Com base no número de registros na tabela de arquivos da aplicação, é possível que haja um atraso ao atualizar as aplicações do <i>RPA Hub</i> de <i>Tóquio</i> para <i>Utah</i>. Antes de atualizar o <i>RPA Hub</i> para <i>Utah</i>, você deve definir o valor da propriedade do sistema <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code> como falso. Se esta propriedade não existir na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], adicione a propriedade e defina seu valor como falso. Depois de atualizar para o <i>Utah</i>, as definições do processo de bot mudam para a nova estrutura, ou seja, a configuração do processo de bot. Embora a configuração do processo de bot não substitua completamente o	Utah

Produto	Notas de versão	Família												
	processo de bot. A maioria dos campos é movida do processo de bot para a configuração do processo de bot. Se você atualizar para a versão <i>Utah</i> sem atualizar o valor da propriedade do sistema, as tabelas não estenderão a tabela Arquivo de aplicações. Para atualizar manualmente as mudanças na tabela, consulte o artigo Reestruturação de tabelas do RPA Hub para sys_metadata em Utah na Base de conhecimento do <i>Now Support</i>.													
Espaço de operações de serviços para ITSM	Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis: • Aplicação <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) • Aplicação <i>ITOM Applications do Espaço de operações de serviços</i> (sn_sow_itom_cont) Versões de SOW compatíveis <table><tr><th>SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.a</td></tr><tr><td>1,2 x</td><td>21.1.a</td></tr><tr><td>1.3.x</td><td>21.2.y, 21.5.y e 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.a</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y e 22.yy</td></tr></table> Aqui, x é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) e y é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itom_cont).	SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.a	1,2 x	21.1.a	1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y	2.0.x	22.0.a	2.1.x	22.1.y e 22.yy	Utah
SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)													
1.1.x	21.0.a													
1,2 x	21.1.a													
1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y													
2.0.x	22.0.a													
2.1.x	22.1.y e 22.yy													
Portal de serviços	Após a atualização, você deve especificar as tabelas das quais os usuários convidados podem acessar dados para quaisquer widgets públicos que aceitem o parâmetro de entrada da tabela. Por padrão, na versão <i>Utah</i> Patch 10 e posterior, os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela não podem acessar e retornar dados de tabelas para usuários convidados. Se você adicionou as propriedades do sistema <i>glide.service_portal.widget.table_allow_list</i> ou <i>glide.service_portal.widget.allow_list</i> antes da atualização, os valores dessas propriedades serão migrados para a Lista de permissões de tabela pública para widgets após a atualização para a	Utah												

Produto	Notas de versão	Família
	versão <i>Utah</i> Patch 10 ou posterior. Para obter mais informações, consulte Configuração de segurança do widget .	
Gestão de portfólio de serviços	A exibição de resultados de disponibilidade foi introduzida na versão Tokyo, mas também se aplica a versões subsequentes. Na atualização, para clientes identificados como tendo uma carga de dados pesada, o sistema inicia um trabalho em segundo plano de longa execução, que pode demorar muito. Para obter mais informações, consulte KB1123644 .	Utah
Software Asset Management	Para obter informações sobre como atualizar o <i>plug-in Software Asset Management Foundation</i> (com.snc.sams), consulte Reverter personalizações do Software Asset Management . Ao atualizar para <i>Utah</i>, seus direitos de licença perpétua existentes cobertos pelo Software Assurance e associados aos modelos de software de versão genérica são modificados. O <i>Software Asset Management</i> converte automaticamente esses direitos em modelos de software específicos da versão. Essas mudanças são feitas para estar em conformidade com os termos de licença da <i>Microsoft</i> para reduzir o risco potencial de aplicar benefícios de garantia de software a todas as versões dos produtos <i>Microsoft</i>. Para obter mais informações, consulte Manutenção de licença de software .	Utah
Strategic Planning	- A partir da v2.0.1, o <i>Lenses for Alignment Planner Workspace</i> foi renomeado para <i>Strategic Planning for SPM Pro</i>. Na sua instância da <i>ServiceNow</i>, o nome da aplicação é mostrado como Strategic Planning e o nome do módulo do espaço é mostrado como Strategic Planning Workspace. - Depois de instalar a aplicação <i>Strategic Planning</i>, os campos existentes no formulário de objetivo , Empresa, Unidade de negócios, Departamento e Portfólio, são consolidados em dois campos, Tipo de entidade atribuída e Entidade atribuída, e são preenchidos automaticamente com base nos valores dos campos existentes . - Se você criou relacionamentos m2m com entidades de lente diferentes de Unidade de negócios, Departamento, Empresa ou Portfólio, execute o trabalho programado Migrar relacionamentos de objetivo para entidades atribuídas para preencher os campos Tipo de entidade atribuída e Entidade atribuída no formulário de objetivo com base nos dados da tabela Relacionamento do objetivo [sn_gf_goal_m2m_relationship].	Utah

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	Se você estiver atualizando de uma versão mais antiga para o <i>Strategic Planning</i> v2.1.0 ou superior, um script de correção será executado para remover a função marco_editor da função roadmap_editor porque a função roadmap_editor não é mais usada. Nesse caso, você pode enfrentar um tempo maior para a conclusão da atualização se sua instância da <i>ServiceNow</i> tiver um grande número de usuários com a função roadmap_editor. Para obter mais informações, consulte KB1443618.	
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Na versão <i>Utah</i>, todas as tabelas existentes foram renomeadas. Como parte da renomeação, todas as ocorrências da palavra "fornecedor" foram alteradas para "slm" nos novos nomes das tabelas existentes. Por exemplo, o Caso do fornecedor [sn_supplier_case] foi renomeado para Caso do fornecedor (sn_slm_case), a Tarefa do fornecedor [sn_supplier_task] foi renomeada para Tarefa do fornecedor (sn_slm_task) e assim por diante. Se você estiver atualizando da versão <i>Tokyo</i> para a versão <i>Utah</i>, certifique-se de executar o script de correção para migrar as tabelas existentes para o <i>Supplier Common Architecture</i>. Para obter mais informações, consulte Executar script de correção para migrar tabelas existentes para a Supplier Common Architecture.	Utah
Central de upgrades	As listas de controle de acesso (ACLs) dentro de atualizações report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Utah</i>. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso Report_view.	Utah
Integrações do Vulnerability Response	- Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, bem como aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> que são compatíveis com <i>Utah</i>, consulte o artigo Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e Mudanças de esquema de versão [KB0856498] na Base de conhecimento HI. - Para obter informações sobre os novos recursos do <i>Vulnerability Response</i>, consulte Notas de versão do <i>Vulnerability Response</i>.	Utah
Vulnerability Response	Devido a uma mudança no modelo de dados na aplicação <i>Vulnerability Response</i>, a atualização pode demorar muito mais do que as atualizações anteriores. Para obter mais informações, consulte KB0856498. Ao atualizar para uma versão mais recente, o tempo de atualização pode aumentar com base nos dados e na	Utah

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	versão da qual você está atualizando. Esse problema ocorre devido a mudanças de esquema adicionais adicionadas durante a atualização. Para obter mais informações, consulte KB0856498 . Quando você atualiza para a versão 18.0 do <i>Vulnerability Response on Rome</i>, o Vulnerability Manager Workspace não é compatível.	
AI Search	- Quando você atualiza para o <i>Vancouver</i> de uma versão anterior, o <i>AI Search</i> reindexa automaticamente as tabelas que não são de tarefa para permitir a exibição dos resultados da pesquisa de anexo com o registro primário, mas não reindexa automaticamente a tabela Tarefa [task] e suas tabelas secundárias. Antes de exibir os resultados da pesquisa de anexo de registro de tarefa com seus registros primários, você deve reindexar manualmente a tabela Tarefa [task]. Para obter detalhes sobre como reindexar uma tabela, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada . Nota: A reindexação da tabela de tarefas pode levar algum tempo. - Depois de atualizar para o <i>Vancouver</i> de uma versão anterior, você pode opcionalmente republicar seus perfis de pesquisa que contêm regras de melhoria de resultado com ações de bloqueio e promoção. A republicação desses perfis de pesquisa resolve um problema em que as regras de melhoria de resultado podem falhar ao bloquear ou promover resultados de pesquisa traduzidos corretamente. Para obter instruções sobre como republicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa . Para saber mais sobre como o <i>AI Search</i> lida com o conteúdo traduzido, consulte Suporte de internacionalização para o AI Search .	Vancouver
Avaliações e Pesquisas	Atualize os testes do <i>Automated Test Framework</i> (ATF) se você estiver atualizando para o <i>Vancouver</i> de qualquer versão anterior a <i>Utah</i>. Na versão <i>Utah</i>, todos os botões nos cartões de avaliações ou pesquisas foram removidos. Para executar testes de ATF com sucesso, a etapa Clique no botão Fazer pesquisa deve ser substituída pela etapa Clique no cartão Pesquisa para todos os testes que têm essa etapa.	Vancouver
Autenticação	Autenticação As listas de controle de acesso (ACLs) report_view que controlam quem pode ver os relatórios nos painéis e em outros	Vancouver

Produto	Notas de versão	Família
	lugares são habilitadas por padrão na versão <i>Vancouver</i> . Para obter mais informações, consulte Controle de acesso a report_view .	
Automated Test Framework	Copie e personalize os testes de início rápido fornecidos pela <i>Now Platform</i>® para validar se sua instância funciona depois de fazer mudanças na configuração. Por exemplo, se você aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Os testes podem produzir um resultado de aprovação somente quando você os executa em um sistema de base sem personalizações e com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso. Para aplicar um teste de início rápido aos dados específicos da sua instância, copie o teste de início rápido e adicione seus dados personalizados. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido disponíveis por aplicação ou recurso .	Vancouver
Gestão de custos de nuvem	Para obter instruções sobre como atualizar a <i>Gestão de custos de nuvem</i> para o <i>Vancouver</i> , consulte Atualizar Insights da nuvem .	Vancouver
Configuration Management Database (CMDB)	Durante a atualização, um script de correção que reatribui a tabela Mapeamento de definição de reconciliação [cmdb_reconciliation_definition_mapping] é executado. O tempo que este script de correção leva para ser concluído depende do número de regras de reconciliação na instância atualizada e normalmente adiciona vários minutos à atualização. Redefinir a tabela Mapeamento de definição de reconciliação [cmdb_reconciliation_definition_mapping] é necessário para garantir que os dados dessa tabela sejam capturados por conjuntos de atualizações ao exportar regras de reconciliação entre instâncias. Após a atualização, todas as mudanças nas regras de reconciliação são totalmente capturadas pelos conjuntos de atualizações e portadas corretamente para as instâncias de destino.	Vancouver
Inteligência para documentos	<i>O Document Intelligence 3.0</i> e posterior inclui um esquema atualizado para oferecer suporte à transição de uma aplicação com escopo para um plug-in da <i>Now Platform</i> . Para obter detalhes de atualização, consulte Atualizar para Document Intelligence 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior .	Vancouver
Goal Framework	A partir da v4.2.0, as metas existentes com o campo Tipo definido como Marco são consideradas metas qualitativas.	Vancouver

Produto	Notas de versão	Família
	Depois de atualizar a <i>Goal Framework</i> para as metas existentes, a unidade de medida é definida como Sim/Não , o valor base é definido como Não e o valor de meta é definido automaticamente como Sim . Além disso, o Valor real será definido como Sim se o valor de andamento for 100%, caso contrário, o valor será definido como Não .	
Visibilidade do ITOM	Configuração de alertas do Microsoft Azure 🔗 Após a atualização, configure o serviço de alerta do <i>Microsoft Azure</i> para encaminhar notificações de alerta para a <i>Now Platform</i> de forma segura. Para obter mais informações, consulte Usar um webhook seguro para encaminhar os alertas do Microsoft Azure para a Now Platform 🔗.	Vancouver
Gerente de processos industriais	Se você usar o Conector do Service Graph ISA que é fornecido com o Manufacturing Process Manager e estiver atualizando para o Gerenciador de <i>processos industriais</i> , certifique-se de que todas as novas entidades de modelo de equipamento ISA tenham um campo de nome exclusivo.	Vancouver
Replicação de dados da instância	Melhore o desempenho e a eficiência de processamento da <i>Replicação de dados de instância (IDR)</i> atualizando seus conjuntos de replicação para a V2, que usa o <i>Hermes Messaging Service</i>. Para obter detalhes, consulte Atualização de conjuntos de replicação legados para V2 no Instance Data Replication 🔗. Se a tabela Erro de carga de replicação [idr_replication_payload_error] na sua instância tiver mais de 10 milhões de registros, configure a rotação da tabela de acordo com KB1364728 🔗. Usar a rotação de tabela para excluir registros da tabela Erro de carga de replicação [idr_replication_payload_error] é seguro porque essa tabela contém somente erros de replicação registrados por <i>IDR</i> e não dados replicados.	Vancouver
MID Server	Para obter os requisitos de sistema do <i>MID Server</i> mais recentes, consulte Requisitos de sistema do MID Server 🔗. A versão mínima do JRE compatível é 11.0.9 e a versão recomendada é 11.0.16.1. Se você instalou seu próprio JRE, o processo de atualização executa as seguintes ações para garantir que o <i>MID Server</i> use um JRE compatível:	Vancouver

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	• Se um <i>MID Server</i> estiver usando uma versão sem suporte do JRE ao atualizar, o processo de atualização exibirá uma mensagem de aviso com a versão mínima e recomendada do JRE. • Se um JRE compatível estiver sendo executado no host do <i>MID Server</i>, o <i>MID Server</i> atualizado usará essa versão. Todas as máquinas host do <i>MID Server</i> exigem acesso ao site de download em install.service-now.com para habilitar as atualizações automáticas. Para obter detalhes adicionais, leia como o sistema gerencia as atualizações do MID Server. Somente um serviço do <i>Windows MID Server</i> é permitido por caminho executável. <i>MID Servers</i> do <i>Windows</i> atualizados que têm vários serviços apontando para a mesma pasta de instalação não podem ser iniciados. Consulte Falha no MID Server ao iniciar para obter mais informações. Para obter mais informações sobre atualizações do <i>MID Server</i>, consulte os seguintes tópicos: • Verificação de pré-atualização do MID Server: descreve como o monitor de Atualização automática testa a capacidade do <i>MID Server</i> de atualizar em seu sistema antes da atualização real. • Atualizar o MID Server manualmente: descreve como atualizar seus <i>MID Servers</i> manualmente.	
Gestão de pedidos	A partir da versão de novembro de 2023, a aplicação <i>Order Management</i> oferece suporte ao ciclo de vida completo dos pedidos de produtos e serviços, incluindo os recursos de execução de pedidos fornecidos com a aplicação <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i>. Se você tiver uma assinatura do Telecommunications Service Management, instale o aplicativo <i>Order Management for Telecom, Media and Tech</i> na <i>ServiceNow Store</i>. Esta aplicação instala a aplicação <i>Order Management</i>, os dados de demonstração de telecomunicações e as seguintes implementações da <i>ServiceNow Open API</i> das especificações REST da API do Fórum do TM: • API aberta do Catálogo de produtos • API aberta do Catálogo de serviços • API aberta de pedido de produto • API de abertura de ordem de serviço	Vancouver

Produto	Notas de versão	Família
	• API em aberto do inventário de produtos • API aberta de qualificação de serviço técnico Se você estiver familiarizado com a aplicação <i>Order Management for Customer Service Management</i>, poderá opcionalmente usar essa interface depois de instalar a aplicação <i>Order Management</i>. Para obter mais informações, consulte Habilitar a interface do usuário para Order Management for Customer Service Management KB1554296 . Para obter informações sobre mudanças na interface, consulte Mudanças na aplicação Order Management for Customer Service Management KB1560237 . Durante a atualização, a tabela Tarefa de pedido [sn_ind_tmt_orm_order_task] é estendida da tabela Tarefas planejadas [planned_tasks] que é usada na aplicação <i>Customer Service Management</i>. A tabela de tarefas do pedido também foi modificada. Para obter detalhes sobre as mudanças na tabela de tarefas do pedido, consulte OMT Reparenting data model KB1496935 . Se você atualizou para a versão <i>Vancouver</i> e está usando uma versão da aplicação <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i> que não seja a versão 5.2.0, as correções para preencher o inventário de produtos e as características do modelo de produto não estarão disponíveis para você. Para obter essas mudanças, atualize para o patch atual do <i>Vancouver</i>.	
Espaço de Análise da plataforma	A versão <i>Vancouver</i> do Platform Analytics Workspace (3.0) inclui as atualizações nas versões 2.1.x, anteriormente disponíveis somente na <i>ServiceNow® Store</i> .	Vancouver
Planejamento de portfólios	• Se você estiver atualizando de uma versão mais antiga para o <i>Portfolio Planning</i> v6.1.1 ou superior, um script de correção será executado para remover a função marco_editor da função roadmap_editor porque a função roadmap_editor não é mais usada. Nesse caso, você pode enfrentar um tempo maior para a conclusão da atualização se sua instância da <i>ServiceNow</i> tiver um grande número de usuários com a função roadmap_editor. Para obter mais informações, consulte KB1443618 . • Se você estiver atualizando de uma versão mais antiga para o <i>Portfolio Planning</i> 7.0.0 ou 7.1.0, a lista de entidades poderá não ser carregada na etapa de seleção de entidades ao criar ou editar um plano de portfólio.	Vancouver

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	Nesse caso, você deve adicionar o script no componente Lista da página Selecionar entidades. Para obter mais informações, consulte KB1566418 .	
Designer de automação de processos	Depois de atualizar para o <i>Vancouver</i> , atualize a aplicação na <i>ServiceNow Store</i> .	Vancouver
Public Sector Digital Services	Antes de atualizar para o <i>Public Sector Digital Services</i> v8.0, você deve criar definições de serviço personalizadas para dados na tabela Serviços oferecidos, dados na tabela Serviços recebidos e todos os outros dados afetados pela conversão da tabela Serviços oferecidos para a Definição de serviço tabela (Dados do painel do Performance Analytics, dados de constituinte ou relatório de negócios e assim por diante). Quaisquer dados personalizados de Serviços oferecidos e Serviços recebidos criados em versões anteriores não serão migrados automaticamente para a nova versão e, após o upgrade, não poderão ser acessados na aplicação até que os dados sejam migrados das entidades legadas para a tabela Definição de serviço. Para obter detalhes, consulte Orientação de migração de serviços oferecidos e recebidos e Configuração de uma definição de serviço para Playbooks no Public Sector Digital Services . Após a atualização, determinados menus do setor público e itens de menu no <i>espaço configurável do CSM</i> são revertidos para seus nomes de rótulo originais do CSM. Você pode rotular novamente esses itens para uso do setor público atualizando as categorias de lista de UX para o cliente e as organizações de serviço. Para obter detalhes, consulte Re-rotular itens para uso do setor público após a atualização .	Vancouver
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Certifique-se de atualizar os instaladores de software da Microsoft (MSIs) instalados atualmente (<i>Design studio de RPA para desktop</i>, <i>Robôassistido</i>, <i>Robô autônomo</i> e <i>Agente de login do robô autônomo</i>) baixando as aplicações de RPA. Para obter mais informações, consulte Baixar as aplicações de RPA do RPA Hub . As etapas de atualização a seguir são aplicáveis somente ao atualizar de <i>San Diego</i> ou <i>Tóquio</i> para <i>Vancouver</i>. Com base no número de registros na tabela de arquivos da aplicação, é possível que haja um atraso ao atualizar as aplicações do <i>RPA Hub</i> de <i>Tóquio</i> ou antes para <i>Vancouver</i>. Antes de atualizar o <i>RPA Hub</i> para o <i>Vancouver</i>, defina o valor da propriedade do sistema	Vancouver

Produto	Notas de versão	Família												
	<code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code> como falso. Se esta propriedade não existir na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], adicione a propriedade e defina seu valor como falso. Depois de atualizar para o <i>Vancouver</i>, as definições do processo de bot mudam para a nova estrutura, ou seja, a configuração do processo de bot. Embora a configuração do processo de bot não substitua o processo de bot completamente. A maioria dos campos é movida do processo de bot para a configuração do processo de bot. Se você atualizar para a versão <i>Utah</i> sem atualizar o valor da propriedade do sistema, as tabelas não estenderão a tabela Arquivo de aplicações. Para atualizar manualmente as mudanças na tabela, consulte o artigo Reestruturação de tabelas do RPA Hub para sys_metadata em Utah na Base de conhecimento do <i>Now Support</i>.													
Security Incident Response		Vancouver												
Service Bridge	Para obter informações sobre como atualizar e usar as novas aplicações <i>Service Bridge</i> , consulte Migrar do Service Bridge (legado) .	Vancouver												
Espaço de operações de serviços para ITSM	Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis: - Aplicação <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) - Aplicação <i>ITOM Applications do Espaço de operações de serviços</i> (sn_sow_itom_cont) Versões de SOW compatíveis <table><tr><th>SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.a</td></tr><tr><td>1,2 x</td><td>21.1.a</td></tr><tr><td>1.3.x</td><td>21.2.y, 21.5.y e 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.y</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y e 22.yy</td></tr></table>	SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.a	1,2 x	21.1.a	1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y	2.0.x	22.0.y	2.1.x	22.1.y e 22.yy	Vancouver
SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)													
1.1.x	21.0.a													
1,2 x	21.1.a													
1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y													
2.0.x	22.0.y													
2.1.x	22.1.y e 22.yy													

Produto	Notas de versão	Família				
	<table><tr><th>SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>4.0.x</td><td>24.aa</td></tr></table> Aqui, x é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) e y é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itom_cont). Se a instância atualizada tiver alguma das personalizações a seguir, será necessário migrar as mudanças de página de registro padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar uma página de registro padrão no Espaço de operações de serviços . - Qualquer ação declarativa personalizada do tipo de cliente - Qualquer modal personalizado - Qualquer guia horizontal personalizada ou tela da guia do painel lateral contextual ou condição da tela Após o upgrade para 3.0, o recurso <i>Estrutura de recomendação</i> não está mais disponível e, em vez disso, somente a versão padrão do recurso <i>Recommended Actions for ITSM</i> está disponível.	SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)	4.0.x	24.aa	
SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)					
4.0.x	24.aa					
Portal de serviços	Após a atualização, você deve especificar as tabelas das quais os usuários convidados podem acessar dados para quaisquer widgets públicos que aceitem o parâmetro de entrada da tabela. Por padrão, na versão <i>Vancouver Patch 7</i> e posterior, os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela não podem acessar e retornar dados de tabelas para usuários convidados. Se você adicionou as propriedades do sistema <code>glide.service_portal.widget.table_allow_list</code> ou <code>glide.service_portal.widget.allow_list</code> antes da atualização, os valores dessas propriedades serão migrados para a Lista de permissões da tabela pública para widgets após a atualização para a versão Patch 7 do <i>Vancouver</i> ou posterior. Para obter mais informações, consulte Configuração de segurança do widget .	Vancouver				
Gestão de portfólio de serviços	A exibição de resultados de disponibilidade foi introduzida na versão <i>Tokyo</i>, mas também se aplica a versões subsequentes. Na atualização, para clientes identificados como tendo uma carga de dados pesada, o sistema inicia um trabalho em segundo plano de longa execução, que pode demorar muito. Para obter mais informações, consulte KB1123644 .	Vancouver				

Produto	Notas de versão	Família
Gestão de habilidades	Se você personalizou o URL da página Gerenciar habilidades, deve atualizar manualmente o URL para apontar para a nova página. Este é o caminho relativo para a nova página Gerenciar habilidades: <code>https://<instance name>.service-now.com/now/nav/ui/manage-skills/params/parent-skill/2eb1c2029f100200a3bc1471367fcfe4/parent-department/221f79b7c6112284005d646b76ab978c/recursivo-departments/true/recursivo-skills/true/group-by/departments-by</code>. Você pode substituir o caminho existente por este. i Nota: Certifique-se de que a habilidade primária e o <code>sys_ids</code> do departamento primário sejam os mesmos IDs que estão no URL existente.	Vancouver
Software Asset Management	Para obter informações sobre como atualizar o <i>plug-in Software Asset Management Foundation</i> (com.snc.sams), consulte Reverter personalizações do Software Asset Management. Ao atualizar para o <i>Vancouver</i>, os campos Versão e Edição nas definições do mapa de descoberta (DMAP) oferecem suporte ao novo valor is_empty. Se o campo Edição de uma definição de DMAP de componente do <i>Microsoft SQL Server</i> existente tiver sido definido anteriormente como is_anything, ele será atualizado automaticamente com o novo valor is_empty após a atualização de conteúdo.	Vancouver
Strategic Planning	- A partir da v2.1.0, o acesso ao módulo Objetivos no <i>Strategic Planning</i> requer as funções <code>sn_apw_advanced.spw_goal_user_read</code> e <code>sn_apw_advanced.spw_goal_user</code> para acesso de leitura e edição, respectivamente. Depois de atualizar o <i>Strategic Planning</i>, atribua essas funções aos usuários de objetivo existentes para gerenciar os objetivos no <i>Strategic Planning</i>. - A partir da v2.1.0, as metas existentes com o campo Tipo definido como Marco são consideradas metas qualitativas. Depois de atualizar o <i>Strategic Planning</i>, para essas metas existentes, a Unidade de medida é definida como Sim/Não, o Valor base é definido como Não e o valor de Meta é definido como Sim automaticamente. Além disso, o Valor real será definido como Sim se o valor de andamento for 100%, caso contrário, o valor será definido como Não. - Se você estiver atualizando de uma versão mais antiga para o <i>Strategic Planning</i> v2.1.0 ou superior, um	Vancouver

Produto	Notas de versão	Família
	script de correção será executado para remover a função marco_editor da função roadmap_editor porque a função roadmap_editor não é mais usada. Nesse caso, você pode enfrentar um tempo maior para a conclusão da atualização se sua instância da <i>ServiceNow</i> tiver um grande número de usuários com a função roadmap_editor. Para obter mais informações, consulte KB1443618 . Se você estiver atualizando de uma versão mais antiga para o <i>Strategic Planning</i> v3.0.0 ou v3.4.0, a lista de entidades pode não ser carregada na etapa de seleção de entidades ao criar ou editar um plano de portfólio. Nesse caso, você deve adicionar o script no componente Lista da página Selecionar entidades. Para obter mais informações, consulte KB1566418 .	
Telecomunicações Service Operations Management	O pacote inicial do Integration Hub, junto com o gatilho externo, está incluído como componentes do pacote inicial no <i>Vancouver</i> Patch 1. O cliente deve usar a versão da família <i>Vancouver</i> Patch 1 para obter a funcionalidade de notificação da API de telecomunicações.	Vancouver
Gestão de risco de terceiros		Vancouver
Virtual Agent	Alguns recursos que foram entregues no <i>Vancouver</i> Patch 7 não estão disponíveis na versão inicial de acesso antecipado de <i>Washington DC</i>. Esses recursos estarão disponíveis em versões futuras de patch de <i>Washington DC</i>: Mudanças de controle do coletor de entrada - Arraste e solte para reordenar as entradas no nó. - Especifique o tipo de entrada que o nó aceitará: Texto, E-mail, Endereço IP, Número de Telefone, URL ou personalizado. - O número máximo de entradas por nó é 5. Opção de aviso do usuário imposto no controle de entrada de texto do usuário Altere o comutador na área de Propriedades avançadas que permite que os autores do tópico especifiquem a mensagem mostrada ao usuário em vez da resposta gerada pelo LLM.	Vancouver

Produto	Notas de versão	Família
Integrações do Vulnerability Response	- Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, bem como as aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> que são compatíveis com o <i>Vancouver</i>, consulte o artigo Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e Mudanças de esquema de versão [KB0856498] na base de conhecimento. - Para obter informações sobre os novos recursos do <i>Vulnerability Response</i>, consulte Notas de versão do Vulnerability Response.	Vancouver
Vulnerability Response	Devido a uma mudança no modelo de dados na aplicação <i>Vulnerability Response</i>, a atualização pode demorar muito mais do que as atualizações anteriores. Para obter mais informações, consulte KB0856498. Ao atualizar para uma versão mais recente, o tempo de atualização pode aumentar com base nos dados e na versão da qual você está atualizando. Esse problema ocorre devido a mudanças de esquema adicionais que foram adicionadas durante a atualização. Para obter mais informações, consulte KB0856498. A partir da versão 20.0 da aplicação <i>Vulnerability Response</i> e da versão 2.03 da aplicação <i>Vulnerability Emergency Response</i>, o <i>Vulnerability Analyst Workspace</i> foi renomeado para <i>Vulnerability Assessment Workspace</i>. Todas as referências ao Espaço do analista de vulnerabilidade agora são Espaço de avaliação de vulnerabilidade.	Vancouver
AI Search	Quando você atualiza para <i>Washington DC</i>, o <i>AI Search</i> atualiza automaticamente as configurações de resultado do <i>Genius</i> existentes para usar os novos campos do formulário de configuração de resultado do Genius do AI Search. Este procedimento de atualização faz as seguintes mudanças: - Remove valores de campo de tipo de resposta de resultado do Genius existentes. - Migra os valores do campo de lógica de resultado do Genius para os novos campos do processador de solicitação da Pesquisa com IA e do processador de resposta da Pesquisa com IA, conforme apropriado. Depois de atualizar sua instância para <i>Washington DC</i>, o <i>AI Search</i> retém o valor que você definiu anteriormente para o operador de pesquisa booleano usar quando uma consulta de pesquisa inclui a propriedade do sistema de vários termos (<i>glide.ais.query.search_operator</i>). Para obter os benefícios do novo modo de consulta aprimorada para pesquisas de vários termos, defina o	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
	valor desta propriedade do sistema como <i>AND then OR 2+ key terms</i>. Para obter detalhes sobre as propriedades do sistema do <i>AI Search</i>, consulte Propriedades do sistema do AI Search. A partir de <i>Washington DC</i>, a tabela Usuário [sys_user] é padronizada para classificar registros indexados por datas sys_created_on em vez de classificá-los por datas sys_updated_on. Esta mudança requer a reindexação da origem indexada da tabela de usuários para o <i>AI Search</i>, o que pode ser demorado. Quando você atualiza para <i>Washington DC</i> de uma versão anterior da família, o <i>AI Search</i> não reindexa automaticamente a origem indexada da tabela do usuário. Se você precisar pesquisar a configuração mais recente dos registros do usuário, poderá reindexar manualmente a origem indexada da tabela Usuário, o que pode levar algum tempo. Caso contrário, a <i>Pesquisa com IA</i> reindexará os registros individuais da tabela Usuário conforme eles forem atualizados, até que todos os registros tenham sido reindexados.	
Automated Test Framework	Copie e personalize os testes de início rápido fornecidos pela <i>Now Platform</i>® para validar se sua instância funciona depois de fazer mudanças na configuração. Por exemplo, se você aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Os testes podem produzir um resultado de aprovação somente quando você os executa em um sistema de base sem personalizações e com os dados de demonstração padrão fornecidos com a aplicação ou o plug-in de recurso. Para aplicar um teste de início rápido aos dados específicos da sua instância, copie o teste de início rápido e adicione seus dados personalizados. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido disponíveis por aplicação ou recurso.	Washington DC
Business Continuity Management	Publique um upgrade para a versão <i>Washington DC</i>. Observe as seguintes informações importantes para as análises de impacto nos negócios, planos de continuidade de negócios e eventos existentes: • Para análises de impacto nos negócios, a coluna Origem na avaliação de dependência é renomeada para Origem primária e a origem de GCN é renomeada para Manual para dependências adicionadas manualmente após um upgrade. Quando você seleciona o botão de ação Atualizar dependências, o sistema adiciona as dependências do <i>CMDB</i>. • Para planos de continuidade de negócios, a coluna Origem é renomeada para Origem primária após um upgrade. Quando você seleciona o botão de	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
	ação Atualizar dependências, o sistema adiciona as dependências do <i>CMDB</i> e da <i>AIN</i>. Para manter a compatibilidade com as versões anteriores, o administrador do <i>GCN</i> pode configurar as origens e manter somente a dependência ascendente da <i>AIN</i> e as dependências descendentes da <i>AIN</i> como origens na configuração da atualização. Para eventos e exercícios, quando você seleciona o botão de ação Atualizar dependências, o sistema adiciona as dependências do <i>CMDB</i>, <i>AIN</i> e Planejamento de continuidade de negócio (<i>PCN</i>) após um upgrade. Para manter a compatibilidade com as versões anteriores, o administrador do <i>GCN</i> pode configurar as origens e manter somente a dependência ascendente da <i>AIN</i> e as dependências descendentes da <i>AIN</i> como origens na configuração da atualização.	
Configuration Management Database (CMDB)	- A coluna <i>product_instance_id</i> foi adicionada à tabela de item de configuração base [<i>cmdb_ci</i>] para oferecer suporte ao novo identificador de instância de produto (<i>PID</i>), que permite a pesquisa e vinculação de quaisquer ativos relacionados preexistentes, <i>ICs</i> e itens-base de instalação (<i>IBI</i>) . Para obter mais informações sobre o impacto dessa mudança durante a atualização e como minimizar esse impacto, consulte o artigo da base de conhecimento Impacto da atualização das mudanças de esquema do CMDB_CI para a versão Washington [KB1534035] . - Se você habilitar o CMDB 360 pela primeira vez após a atualização para a versão <i>Washington DC</i>, para habilitar a captura de dados do CMDB 360 para <i>ICs</i> de classes não pertencentes ao CMDB (classes não derivadas da classe Item de configuração [<i>cmdb_ci</i>]), defina o <i>glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled</i> propriedade do sistema como verdadeiro. - Se você estiver usando a aplicação Data Certification legada na IU principal, as definições associadas não estarão disponíveis na nova implementação do Data Certification no Espaço do CMDB. Depois de atualizar para a versão <i>Washington DC</i> e para o Espaço do CMDB versão 6.0, você pode converter as definições criadas na aplicação Data Certification legada em políticas de rascunho do Data Manager Certification no Espaço do CMDB. Para obter mais informações, consulte . 2	Washington DC
Now Platform principal	Anteriormente, se uma transação fosse cancelada, determinadas operações auditáveis não eram registradas. Esse comportamento de registros de auditoria ausentes ocorre porque a plataforma executa algumas operações entre a mudança de registro e é cancelada antes da criação da auditoria. Mas agora, as auditorias são criadas imediatamente após o registro ser alterado, reduzindo a	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
	chance de uma transação cancelada anular a operação antes que a auditoria seja registrada. Para facilitar essa atualização, as auditorias agora são registradas no mesmo thread da transação. As auditorias anteriores eram criadas em um thread em segundo plano. Esta mudança redefine o valor padrão da propriedade <code>glide.db.audit.lazi</code> de verdadeiro para falso. O ideal é que essa propriedade não seja definida na tabela <i>Propriedades</i>, o que significa que a maioria das instâncias começa usando o novo valor e comportamento padrão com a versão <i>Washington DC</i>. Em algumas instâncias, esta propriedade pode ter sido inserida com o valor definido como verdadeiro, o que significa que essas instâncias não poderão usar essa mudança para auditar o comportamento. Exclua esta propriedade para aproveitar esta atualização.	
Encryption Key Management	Se você atualizar sua instância para <i>Washington DC</i>, mas não atualizar seu <i>MID Server</i>, a autenticação da Gestão de segredos falhará. Evite falhas de autenticação atualizando seu <i>MID Server</i> para <i>Washington DC</i>. Se você não puder atualizar, desative a autenticação até que o <i>MID Server</i> seja atualizado para <i>Washington DC</i> para evitar falhas de autenticação. Para obter detalhes sobre atualizações do MID Server, consulte Atualizações do MID Server.	Washington DC
Gestão de ativos empresariais	Depois de atualizar para <i>Washington DC</i>, o campo <code>model_component</code> não está disponível na tabela <i>Ativo empresarial</i> [<code>sn_ent_asset</code>]. Em vez disso, um novo campo <code>model_component_id</code> está disponível na tabela <i>Ativo</i> [<code>alm_asset</code>]. O script do componente ENT - Migrar para novo modelo move os dados do campo <code>model_component</code> existente para o campo <code>model_component_id</code>. Observe os seguintes cenários de atualização para o Custo Total de Propriedade (CTP) de ativos: • O upgrade funciona para todas as tarefas de fluxo da <i>Gestão de ativos empresariais</i> • Você deve ter cartões de taxa de tarefa para cada tarefa de fluxo de trabalho. • O upgrade de CTP preenche os campos de categoria Ativo e Despesa nas linhas de despesa correspondentes a cada tarefa. • A categoria de despesa é preenchida com base nas linhas de despesa e na origem da linha de despesa. • Você precisa preencher o campo de custo do parâmetro de comparação de CTP e o campo de limite do	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
	parâmetro de comparação de CTP em todos os modelos existentes manualmente ou usando a funcionalidade de importação em massa. - O upgrade de CTP preenche os seguintes campos em formulários de ativo: Fim da vida útil do ativo: a data de criação mais a vida útil em meses. Data de primeiro uso do ativo : a data de criação. CTP do ativo : a soma agregada de todas as linhas de despesa relacionadas ao ativo. Para ativos simples, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa abaixo dele. Para ativos complexos, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa dos ativos primários e secundários.	
Financial Services Operations Core	Durante a atualização para o <i>Washington DC</i>, o plug-in <i>Financial Services Operations Core</i> repara as seguintes tabelas: Nota: Pode ocorrer um tempo maior para a conclusão da atualização se a instância atualizada tiver um grande número de registros. - A tabela de definição de serviço [sn_bom_service_definition] se estende da tabela de definição de serviço [sn_case_type_selection] em vez da tabela de definição de solicitação [sn_ind_request_definition]. - A tabela Tarefa financeira [sn_bom_task] se estende da tabela Tarefa de atendimento ao cliente [sn_customerservice_task] em vez da tabela Tarefa global [task]. - A tabela Participante da apólice [sn_bom_policy_participant] se estende da tabela Parte relacionada ao produto vendido [sn_install_base_sold_product_related_party]. O reassociação permite aproveitar os benefícios e os aprimoramentos introduzidos pelo <i>ServiceNow® Customer Service Management (CSM)</i> enquanto preserva a funcionalidade dos aplicativos existentes.	Washington DC
Hardware Asset Management 10.0.0	Após o upgrade para o <i>Washington DC</i>, tenha em mente os seguintes cenários de upgrade para o Custo Total de Propriedade (CTP) dos ativos: - O upgrade funciona para todas as tarefas de fluxo do <i>Hardware Asset Management</i>. - Você deve ter cartões de taxa de tarefa para cada tarefa de fluxo de trabalho.	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
	• O upgrade de CTP preenche um campo de categoria de ativo e despesa na linha de despesa correspondente a cada tarefa. • A categoria de despesa é preenchida com base nas linhas de despesa e na origem da linha de despesa. • Você deve preencher o campo de custo do parâmetro de comparação de CTP e o campo de limite do parâmetro de comparação de CTP em todos os modelos existentes manualmente ou usando a funcionalidade de importação em massa. • O upgrade de CTP preenche os seguintes campos nos ativos: ◦ Fim da vida útil do ativo: data de criação junto com a vida útil em meses. ◦ Data de primeiro uso do ativo: igual à data de criação. ◦ CTP do ativo: soma agregada de todas as linhas de despesa relacionadas ao ativo. Para ativos simples, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa abaixo dele. Para ativos complexos, o CTP do ativo é a soma agregada das linhas de despesa dos ativos primários e secundários.	
Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Durante a atualização para o <i>Washington DC</i>, a tabela primária do produto vendido na área da saúde [sn_hcls_sold_product] muda para o item-base de instalação [sn_install_base_item] nas seguintes tabelas: • Plano de membro [sn_hcls_member_plan] • Medicação [sn_hcls_medication] • Imunização [sn_hcls_immunization] • Programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program] • Serviço de programa inscrito [sn_hcls_enrolled_program_service] Além disso, as tabelas a seguir tiveram suas tabelas primárias removidas e são autônomas: • Organização de saúde [sn_hcls_organization] • Local de assistência médica [sn_hcls_location] • Local do médico [sn_hcls_practitioner_facility] Essa correção permite que os clientes usem as organizações e as tabelas de local para um conjunto mais amplo de casos de uso. Os dados existentes são migrados da seguinte maneira para que a funcionalidade existente não seja afetada:	Washington DC

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	1. Referência do campo de local em <code>sn_hcls_immunization</code> atualizada para usar <code>cmn_location</code>. 2. Todos os dados são movidos das tabelas Produto vendido na assistência médica para Item-base de instalação. 3. As linhas no item-base de instalação afetado são preenchidas com base no valor de <code>source_task</code> do produto de assistência médica vendido. 4. O estado de <code>sn_hcls_enrolled_program</code> e <code>sn_hcls_enrolled_program_service</code> são copiados de <code>hcls_state</code>. 5. Todos os dados são movidos para as tabelas autônomas de Organização de assistência médica, Local de assistência médica e Local do médico. a. O script cria registros na tabela Local de negócios para registros existentes na tabela Organização de saúde para formar uma referência 1:1. b. Os registros que se referem a uma organização de serviço são atualizados com uma referência ao local de negócios apropriado. c. Qualquer médico que tenha um registro no local do médico terá um registro criado na tabela Membro da organização de serviço com o local de negócios apropriado. d. Os registros que contêm dados de local de saúde conterão a organização de serviço primária desse local de saúde. Nota: Pode ocorrer um tempo maior para a conclusão da atualização se a instância atualizada tiver um grande número de registros.	
Replicação de dados da instância	Melhore o desempenho e a eficiência de processamento da <i>Replicação de dados de instância (IDR)</i> atualizando seus conjuntos de replicação para a V2, que usa o <i>Hermes Messaging Service</i>. Para obter detalhes, consulte Atualização de conjuntos de replicação legados para V2 no Instance Data Replication . A rotação de log é habilitada automaticamente para a tabela Erro de carga de replicação [<code>idr_replication_payload_error</code>] após o upgrade. Por padrão, a programação de rotação de log é composta por sete fragmentos, com cinco dias para cada fragmento. Todas as entradas de log nesta tabela criadas antes da atualização são truncadas automaticamente.	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
MID Server	Para obter os requisitos de sistema do <i>MID Server</i> mais recentes, consulte Requisitos de sistema do MID Server . A versão mínima do JRE compatível é 11.0.9 e a versão recomendada é 11.0.16.1. Se você instalou seu próprio JRE, o processo de atualização executa as seguintes ações para garantir que o <i>MID Server</i> use um JRE compatível: • Se um <i>MID Server</i> estiver usando uma versão sem suporte do JRE ao atualizar, o processo de atualização exibirá uma mensagem de aviso com a versão mínima e recomendada do JRE. • Se um JRE compatível estiver sendo executado no host do <i>MID Server</i>, o <i>MID Server</i> atualizado usará essa versão. Todas as máquinas host do <i>MID Server</i> exigem acesso ao site de download em install.service-now.com para habilitar as atualizações automáticas. Para obter detalhes adicionais, leia como o sistema gerencia as atualizações do MID Server . Somente um serviço do <i>Windows MID Server</i> é permitido por caminho executável. <i>MID Servers</i> do <i>Windows</i> atualizados que têm vários serviços apontando para a mesma pasta de instalação não podem ser iniciados. Consulte Falha no MID Server ao iniciar para obter mais informações. Para obter mais informações sobre atualizações do <i>MID Server</i>, consulte os seguintes tópicos: • Verificação de pré-atualização do MID Server : descreve como o monitor de atualização automática testa a capacidade do <i>MID Server</i> de atualizar em seu sistema antes da atualização real. • Atualizar o MID Server manualmente : descreve como atualizar seus <i>MID Servers</i> manualmente.	Washington DC
Plug-in do Now Assist para criadores		Washington DC
Now Assist	Para obter mais informações sobre como solucionar problemas da aplicação <i>Now Assist</i> e atualizações de plug-in, consulte o artigo da base de conhecimento para problemas e mitigação de atualizações do Now Assist .	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
Order Management for Telecommunications, Media, and Technology	Os novos recursos introduzidos nesta versão de <i>Washington DC</i> não são compatíveis com versões anteriores do <i>Order Management for Telecommunications, Media, and Technology</i>. A partir da versão <i>Washington DC</i>, as Cobranças Recorrentes Mensais (MRC) e as Cobranças Não Recorrentes (NRC) definidas para ofertas de produto e características de atributo de produto são armazenadas no modelo de dados de Preço em listas de preços e linhas de lista de preços, em vez da Oferta de Produto modelo de dados. Se você quiser atualizar suas informações de preço para usar listas de preços após a atualização para <i>Washington DC</i>, consulte o artigo Plug-in de gestão de preços (com.sn_csm_pricing) para clientes de telecomunicações, mídia e tecnologia que estão atualizando para <i>Washington</i> [KB1585863] na Base de conhecimento do Now Support . Depois de atualizar para a versão <i>Washington DC</i>, um script de correção é executado automaticamente para desativar determinados registros da lista de telecomunicações que não são mais necessários para retomar a captura de um pedido inacabado. Para obter mais informações sobre esses registros e usar o processo de captura de pedido anterior, se necessário, consulte o artigo Descontinuando a lista de telecomunicações para captura de pedido [KB1586538] na Base de conhecimento do Now Support. Depois de atualizar para o <i>Washington DC</i>, revise as soluções alternativas de reconfiguração para trabalhar em novos pedidos de mudança ou pedidos com ações de desconexão, suspensão ou retomada enquanto estiver usando o configurador de produto. Para obter detalhes, consulte o artigo Problemas de reconfiguração de linha de pedido em Washington ao usar a IU de captura de pedido [KB1585976] na Base de conhecimento do Now Support.	Washington DC
Gestão de pedidos	Novos recursos introduzidos nesta versão de <i>Washington DC</i> não são compatíveis com versões anteriores do <i>Order Management</i> .	Washington DC
Performance Analytics	A tabela de Pontuações de PA legadas [pa_scores] está sendo descontinuada. Se você ainda tiver pontuações do indicador capturadas na tabela Pontuações de PA e o número dessas pontuações for inferior a 43 milhões, essas pontuações serão migradas automaticamente para as tabelas pa_scores_l1 e pa_scores_l2 após o upgrade. A quantidade esperada de tempo adicionada ao upgrade é de aproximadamente duas horas. Para obter mais	Washington DC

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
	informações, consulte KB1294371 ou Migração de pontuações do Performance Analytics .	
Experiência da Análise da plataforma	A funcionalidade <i>Platform Analytics Experience</i> estava localizada anteriormente no <i>Platform Analytics Workspace</i> . A funcionalidade agora faz parte da <i>Now Platform</i> principal, acessível por meio da <i>Navegação unificada</i> do <i>Next Experience</i> . Você pode migrar quaisquer painéis, relatórios e widgets do <i>Performance Analytics</i> que foram criados na <i>IU principal</i> para esta funcionalidade.	Washington DC
Playbooks no Workflow Studio	Depois de atualizar para <i>Washington DC</i> , atualize as aplicações <i>Playbooks</i> e <i>Workflow Studio</i> na ServiceNow Store.	Washington DC
Planejamento de portfólios	A partir da v8.0.0, você pode acessar os recursos licenciados do <i>Strategic Portfolio Management (GPS)</i> somente no Espaço de <i>planejamento estratégico</i> . Se você possui uma licença do <i>SPM Pro</i> , mas ainda está usando os recursos licenciados do <i>SPM Pro</i> (como objetivos, feedback do produto, planejamento de portfólio híbrido e lentes adicionais) no espaço de <i>planejamento de portfólios</i> , instale o <i>Strategic Planning</i> para acessar esses recursos. Para obter mais informações sobre recursos que podem ser acessados somente no Espaço de <i>planejamento estratégico</i> , consulte Comparação entre o Planejamento de portfólios e o Planejamento estratégico .	Washington DC
Predictive Intelligence	Se você estiver atualizando para o <i>Washington DC</i> , não poderá criar novas soluções de regressão. Se você tiver soluções existentes, elas ainda serão compatíveis e você poderá treiná-las e modificá-las, mas não poderá criar novas. As mudanças nas soluções de semelhança e clustering se aplicam a todas as instâncias que estão em <i>Washington DC</i> .	Washington DC
Proactive Service Experience Workflows	Os clientes que preferem não receber notificações de tíquete de problema podem desabilitar as regras de negócios relacionadas às tabelas de incidentes e casos. Para saber mais sobre como desabilitar as regras de negócios para notificação de tíquete de problema, consulte Desativar notificação de tíquete de problema .	Washington DC

Tradução automática

Produto	Notas de versão	Família
Public Sector Digital Services	Após a atualização, determinados menus do setor público e itens de menu no <i>espaço configurável do CSM</i> são revertidos para seus nomes de rótulo originais do CSM. Você pode rotular novamente esses itens para uso do setor público atualizando as categorias de lista de UX para o cliente e as organizações de serviço. Para obter mais detalhes sobre como rotular novamente, navegue até Todos > Serviço do constituinte > Administração > Configuração assistida e selecione Espaço configurável para Public Sector Digital Services > Personalize os rótulos do espaço manualmente.	Washington DC
Robotic Process Automation (RPA) Hub	Certifique-se de atualizar qualquer um dos seguintes MSIs (Microsoft Software Installers) instalados atualmente, baixando as aplicações de RPA: • <i>RPA Desktop Design Studio</i> • <i>Attended Robot</i> • <i>Unattended Robot</i> • Agente de login do robô autônomo Para obter mais informações, consulte Baixar as aplicações de RPA do RPA Hub. As etapas de atualização a seguir são aplicáveis somente ao atualizar de <i>San Diego</i> ou <i>Tóquio</i> para <i>Washington DC</i>. Com base no número de registros na tabela de arquivos da aplicação, é possível que haja um atraso ao atualizar as aplicações do <i>RPA Hub</i> de <i>Tóquio</i> ou antes para <i>Washington DC</i>. Antes de atualizar o <i>RPA Hub</i> para <i>Washington DC</i>, defina o valor da propriedade do sistema <code>glide.rollback.blacklist.TableParentChange.change</code> como falso. Se esta propriedade não existir na tabela Propriedade do sistema [sys_properties], adicione a propriedade e defina seu valor como falso. Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade, consulte Adicionar uma propriedade do sistema. Depois de atualizar para o <i>Washington DC</i>, as definições do processo de bot mudam para a nova estrutura, que é a configuração do processo de bot. Embora a configuração do processo de bot não substitua o processo de bot completamente, a maioria dos campos é movida do processo de bot para a configuração do processo de bot. Se você atualizar para a versão <i>Utah</i> sem atualizar o valor da propriedade do sistema, as tabelas não	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família																
	estenderão a tabela Arquivo de aplicações. Para atualizar as mudanças de tabela manualmente, consulte o artigo Reestruturação de tabelas do RPA Hub para sys_metadata em Utah na Base de conhecimento do <i>Now Support</i> .																	
Espaço de operações de serviços para IT Service Management	Certifique-se de que as seguintes aplicações tenham versões atualizadas compatíveis: • Aplicação <i>Service Operations Workspace ITSM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) • Aplicação <i>ITOM Applications do Espaço de operações de serviços</i> (sn_sow_itom_cont) Versões de SOW compatíveis <table><tr><th>SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)</th><th>SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)</th></tr><tr><td>1.1.x</td><td>21.0.a</td></tr><tr><td>1,2 x</td><td>21.1.a</td></tr><tr><td>1.3.x</td><td>21.2.y, 21.5.y e 21.6.y</td></tr><tr><td>2.0.x</td><td>22.0.a</td></tr><tr><td>2.1.x</td><td>22.1.y e 22.yy</td></tr><tr><td>3.1.x</td><td>23.aa</td></tr><tr><td>4.0.x</td><td>24.aa</td></tr></table> Na tabela, x é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itsm_cont) e y é a subversão da aplicação <i>Service Operations Workspace ITOM Applications</i> (sn_sow_itom_cont). Após o upgrade para 3.0, o recurso <i>Estrutura de recomendação</i> não está mais disponível. Em vez disso, somente a versão padrão do recurso <i>Recommended Actions for ITSM</i> está disponível.	SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)	1.1.x	21.0.a	1,2 x	21.1.a	1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y	2.0.x	22.0.a	2.1.x	22.1.y e 22.yy	3.1.x	23.aa	4.0.x	24.aa	Washington DC
SOW-ITSM (sn_sow_itsm_cont)	SOW-ITOM (sn_sow_itom_cont)																	
1.1.x	21.0.a																	
1,2 x	21.1.a																	
1.3.x	21.2.y, 21.5.y e 21.6.y																	
2.0.x	22.0.a																	
2.1.x	22.1.y e 22.yy																	
3.1.x	23.aa																	
4.0.x	24.aa																	
Portal de serviços	Após a atualização, você deve especificar as tabelas das quais os usuários convidados podem acessar dados para quaisquer widgets públicos que aceitem o parâmetro de entrada da tabela. Por padrão, na versão <i>Washington DC</i> , os widgets públicos que aceitam o parâmetro de entrada da tabela não podem acessar e retornar dados de tabelas para usuários convidados. Se você adicionou as propriedades do sistema <i>glide.service_portal.widget.table_allow_list</i>	Washington DC																

Produto	Notas de versão	Família
	ou <i>glide.service_portal.widget.allow_list</i> antes da atualização, os valores dessas propriedades serão migrados para a Lista de permissões de tabela pública para widgets após a atualização. Para obter mais informações, consulte Configuração de segurança do widget . Se um usuário selecionou anteriormente uma preferência de consentimento do usuário para análise de experiência do usuário para portais diferentes do restante da plataforma, a preferência selecionada para a plataforma também será usada para portais na versão <i>Washington DC</i>. Por exemplo, se os usuários optaram por não acompanhar o acompanhamento de portais, mas optaram por acompanhar o restante da plataforma na versão <i>Vancouver</i>, a análise de experiência do usuário dos portais será rastreada para eles na versão <i>Washington DC</i>. Os usuários podem atualizar sua seleção na página de perfil do usuário nos portais a qualquer momento.	
Software Asset Management	Depois de atualizar para o <i>Washington DC</i>, você deve refazer todas as personalizações relacionadas às integrações do <i>Adobe</i> e do <i>Microsoft 365</i> com sua instância da <i>ServiceNow</i> porque as funcionalidades dessas integrações são movidas para a aplicação da loja <i>Software Asset Management - SaaS License Management</i>. • Se você personalizou um arquivo afetado, o processo de atualização ignorará o arquivo e indicará um conflito. Você deve resolver manualmente o conflito e garantir que o arquivo antigo existente seja excluído. • Se você não personalizou um arquivo afetado, o arquivo será excluído como parte da atualização e um arquivo com um novo <i>sys_id</i> será criado.	Washington DC
Strategic Planning	A partir da <i>v4.0.2</i>, você pode acessar os recursos licenciados da <i>Strategic Portfolio Management</i>(GPS) somente no Espaço de <i>planejamento estratégico</i>. Se você possui uma licença do <i>SPM Pro</i>, mas ainda está usando os recursos licenciados do <i>SPM Pro</i> (como objetivos, feedback do produto, planejamento de portfólio híbrido e lentes adicionais) no espaço de <i>planejamento de portfólios</i>, instale o <i>Strategic Planning</i> para acessar esses recursos. Para obter mais informações sobre recursos que podem ser acessados somente no Espaço de <i>planejamento estratégico</i>, consulte Comparação entre o Planejamento de portfólios e o Planejamento estratégico .	Washington DC
Operações do ciclo de vida do fornecedor	Depois de atualizar da versão <i>Vancouver</i> para a versão <i>Washington DC</i>, você verá somente o <i>espaço de Source-to-Pay</i> na guia de navegação Todos. Você não precisa	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
	fazer nada se optar por continuar usando o <i>espaço de Source-to-Pay</i>. No entanto, você verá o espaço do <i>Source-to-Pay</i> e o espaço do <i>gerente de fornecedores</i> na guia Espaços. Se você quiser usar o <i>Supplier Manager Workspace</i> em vez do espaço de <i>Source-to-Pay</i> padrão, certifique-se de executar o script de correção <code>fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml</code> após atualizar para a versão <i>Washington DC</i>. Você pode baixar o arquivo <code>fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml</code> da <i>ServiceNow Store</i>. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção, consulte Executar scripts de correção . Se você quiser reverter para usando o <i>espaço de Source-to-Pay</i>, execute o script de correção <code>fixscript_migrate_workspace_to_s2p.xml</code>. Você pode baixar o arquivo <code>fixscript_migrate_workspace_to_smw.xml</code> da <i>ServiceNow Store</i>. Para obter mais informações sobre como executar um script de correção, consulte Executar scripts de correção .	
Construtor de IU	Após o upgrade para <i>Washington DC</i> , atualize a aplicação <i>UI Builder</i> na <i>ServiceNow Store</i> .	Washington DC
Virtual Agent	Alguns recursos que foram entregues no <i>Vancouver Patch 7</i> não estão disponíveis na versão inicial de acesso antecipado de <i>Washington DC</i>. Esses recursos estarão disponíveis em versões futuras de patch de <i>Washington DC</i>: Mudanças de controle do coletor de entrada • Arraste e solte para reordenar as entradas no nó. • Especifique o tipo de entrada que o nó aceitará: Texto, E-mail, Endereço IP, Número de Telefone, URL ou personalizado. • O número máximo de entradas por nó é 5. Opção de aviso do usuário imposto no controle de entrada de texto do usuário Altere o comutador na área de Propriedades avançadas que permite que os autores do tópico especifiquem a mensagem mostrada ao usuário em vez da resposta gerada pelo LLM.	Washington DC
Integrações do	• Para obter mais informações sobre as versões lançadas da aplicação <i>Vulnerability Response</i>, bem como as aplicações de terceiros e da <i>ServiceNow</i> que são	Washington DC

Produto	Notas de versão	Família
Vulnerability Response	compatíveis com a versão <i>Washington DC</i>, consulte o artigo Matriz de compatibilidade do Vulnerability Response e mudanças de esquema de versão [KB0856498] no <i>Now Support Knowledge Base</i>. Para obter informações sobre os novos recursos do <i>Vulnerability Response</i>, consulte Notas de versão do Vulnerability Response.	

Check-list de planejamento de atualização

Planeje e rastreie as atividades relacionadas ao upgrade da sua instância ServiceNow. Para ajudar a garantir que você conclua todas as tarefas para uma atualização bem-sucedida, siga as instruções passo a passo na check-list de planejamento de atualizações para rastrear e planejar a atualização.

Algumas etapas opcionais podem não ser apropriadas, dependendo do número de instâncias, personalizações e assim por diante. Marque aqueles que você não precisa na coluna **N/A**.

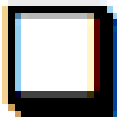
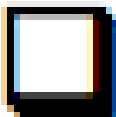
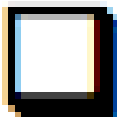
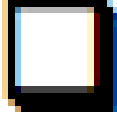
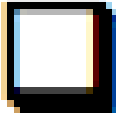
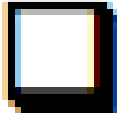
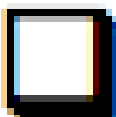
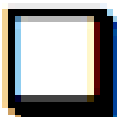
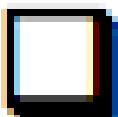
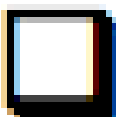
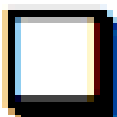
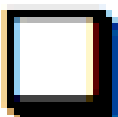
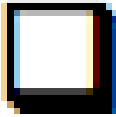
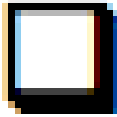
Dica:

Para baixar uma versão PDF desta check-list, clique [aqui](#).

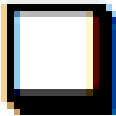
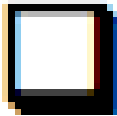
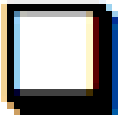
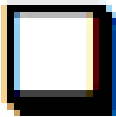
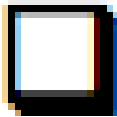
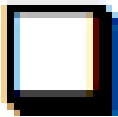
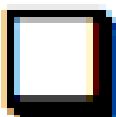
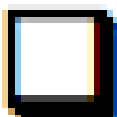
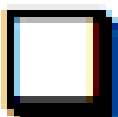
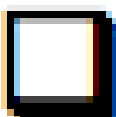
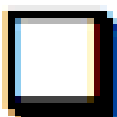
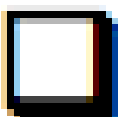
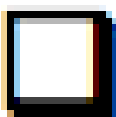
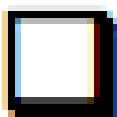
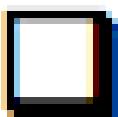
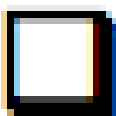
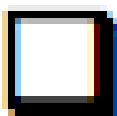
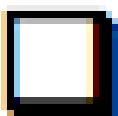
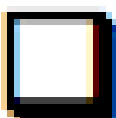
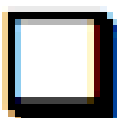
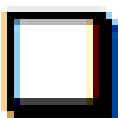
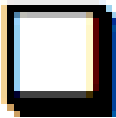
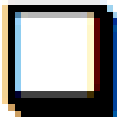
O processo para concluir as etapas para clientes auto-hospedados pode variar (por exemplo, solicitar um clone de instância ou atualizações). Essas diferenças devem ser consideradas durante o planejamento.

Nome do cliente:	
Nome da instância do produto:	https://[instancename].service-now.com
Outros nomes de instância	https://[instancename].service-now.com https://[instancename].service-now.com

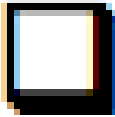
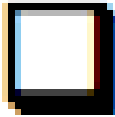
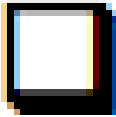
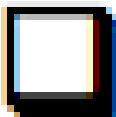
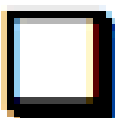
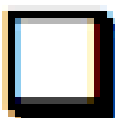
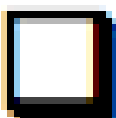
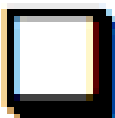
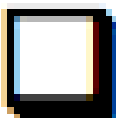
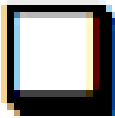
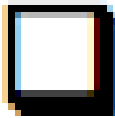
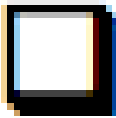
	Descrição	Sim	Não	N/D
Fase 1 - Leia as notas de versão e planeje seu upgrade				
1	Revise o Washington DC Notas de versão para a versão e o patch do recurso de destino da ServiceNow, além da documentação do produto e da versão. Para obter considerações de atualização específicas de Washington DC, consulte Tarefas de pré e pós-atualização para vários produtos.			
Fase 2: conclua essas tarefas de planejamento.				
2	Confirme quais instâncias da ServiceNow estão no escopo para atualização.			

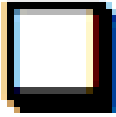
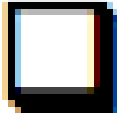
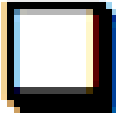
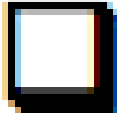
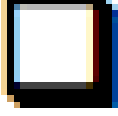
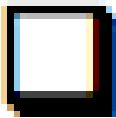
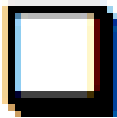
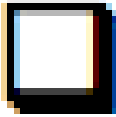
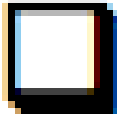
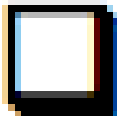
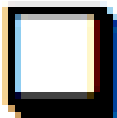
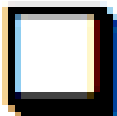
	Descrição	Sim	Não	N/D
3	Confirme o modelo de hospedagem da instância. Por exemplo, nuvem da ServiceNow, no local ou fora do local.			
4	Com base no Washington DC Notas de versão e em outros materiais da versão, determine a nova funcionalidade ou as mudanças notáveis que precisam ser validadas após o upgrade.			
5	Confirme os planos para habilitar ou desabilitar os recursos introduzidos na nova versão do produto.			
6	Revise o Suporte ao navegador para determinar os pré-requisitos do navegador. Por exemplo, versões e tipos compatíveis e requisitos adicionais para novas versões de IU. Compare esses navegadores compatíveis com o padrão corporativo e identifique as lacunas.			
7	Crie um plano de projeto para clonagem, atualização e teste.			
8	Identifique a equipe principal de testadores, usuários avançados e principais partes interessadas necessárias para validar a funcionalidade nas instâncias da ServiceNow antes e depois da atualização.			
9	Confirme se há janelas de congelamento de mudança afetando o tempo de clones ou atualizações de ambiente. Por exemplo, trimestre final.			
10	Confirme qual das seguintes situações se aplica às suas instâncias de não produção da ServiceNow: 1. O desenvolvimento e os testes podem ser congelados até que o upgrade de produção seja concluído. 2. As atividades de desenvolvimento (e teste) contínuos precisam continuar em uma instância de não produção, enquanto as atividades de atualização, correção e teste são realizadas em paralelo em outra instância. 3. Quando o upgrade final para sua instância de produção estiver concluído, a clonagem			

Tradução automática

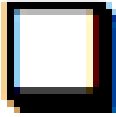
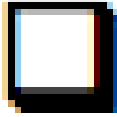
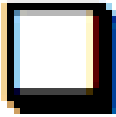
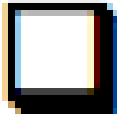
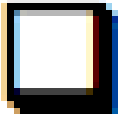
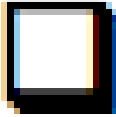
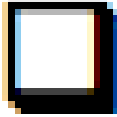
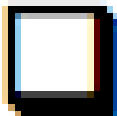
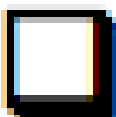
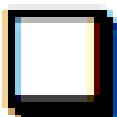
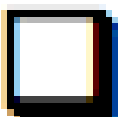
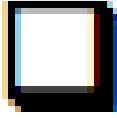
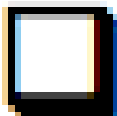
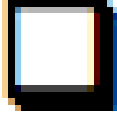
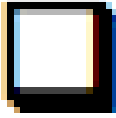
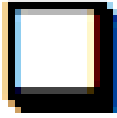
	Descrição	Sim	Não	N/D
	da sua instância de produção final para sua instância de não produção aguardará até que o upgrade de produção seja concluído.			
11	Confirme a disponibilidade de outros sistemas necessários para o teste de integração (principais recursos e ambientes).			
12	Confirme se há restrições nas quais as instâncias da ServiceNow podem ser usadas para testes de integração. Por exemplo, um sistema de interface só é configurado para acessar uma instância de teste específica da ServiceNow.			
13	Confirme o escopo e a abordagem do teste.			
14	Crie um plano de testes abrangente, incluindo casos de teste para todas as funcionalidades e integrações da instância principal.			
15	Confirme o método para rastrear quaisquer defeitos identificados durante o teste.			
16	Crie um plano de implementação de alto nível que cubra: - a sequência e o tempo para atualizar instâncias de não produção e de produção - as instâncias a serem clonadas - a instância a ser usada para teste de integração.			
17	Confirme se há janelas de congelamento de mudança que afetam o tempo de clones ou atualizações de ambiente. Por exemplo, trimestre final. Responsável: ServiceNow ou cliente			
18	Determine se os materiais de treinamento interno existentes, os artigos da Base de Conhecimento na instância do cliente ou outra documentação de suporte devem ser atualizados para se alinharem com a			

Tradução automática

	Descrição	Sim	Não	N/D
	versão atualizada. Por exemplo, mudanças na funcionalidade ou na interface do usuário.			
19	Opcional: programe a Revisão de configuração da ServiceNow , que fornece recomendações para alinhar as configurações do cliente com as práticas recomendadas da ServiceNow. i Nota: Pode haver uma cobrança de serviço e exigir o compromisso de serviços profissionais.			
20	Em sua instância de produção, crie um clone do sistema e selecione sua instância de desenvolvimento como a instância de destino. Notifique os usuários afetados e as partes interessadas internas da data/hora programadas para clonagem (da produção) e atualização da instância de não produção. i Nota: É importante testar em um sistema que reflita a instância de produção o mais próximo possível. Se suas instâncias de não produção e de produção forem do mesmo tamanho, inclua o log de auditoria de produção e os dados de anexo e certifique-se de desmarcar as opções de exclusão.			
Fase 3 - Verifique as configurações de atualização e programe a atualização da instância de desenvolvimento em Now Support				
21	Verifique a configuração do trabalho programado <i>Check distribution for possible upgrade</i> para exibir com que frequência e quando ele é executado.			
22	Verifique se o sys_trigger Verificar distribuição para possível atualização está definido corretamente para atualização.			
23	Verifique se o sys_trigger Verificar banco de dados para possível atualização está definido corretamente para atualização.			
24	Programe a atualização em Now Support.			

	Descrição	Sim	Não	N/D
25	Se aplicável, solicite um direito de versão.			
Fase 4 - Fazer upgrade e validar a instância de desenvolvimento				
26	Usando o Monitor de atualizações, monitore a atualização da sua instância e valide se a atualização da sua instância de desenvolvimento foi concluída.			
27	Após a conclusão do upgrade da sua instância de desenvolvimento, processe a lista de registros ignorados no Monitor de upgrades.			
28	Identifique seus conjuntos para atualização.			
29	Antes e depois da atualização, realize testes de fumaça em sua instância de desenvolvimento. Use seu plano de testes abrangente para executar testes funcionais.			
Fase 5 - Se aplicável: atualize e valide suas outras instâncias de não produção, como sua instância de teste				
30	Em sua instância de produção, crie um clone do sistema e selecione sua instância de desenvolvimento como a instância de destino .			
31	Programe a atualização de não produção em Now Support e verifique suas configurações de atualização.			
32	Valide se o upgrade para sua instância de não produção foi concluído.			
33	Instale todos os plug-ins opcionais que foram instalados em sua instância de desenvolvimento.			
34	Instale todas as aplicações personalizadas e scripts de correção pós-atualização necessários.			

Tradução automática

	Descrição	Sim	Não	N/D
35	Instalar conjuntos para atualização.			
36	Realize testes funcionais e monitore o desempenho da sua instância.			
Fase 6 - Preparar para fazer upgrade da instância de produção				
37	Confirme a aprovação das partes interessadas de TI e de negócios de que todos os defeitos de instância de não produção foram corrigidos e validados em conjuntos para atualização. Responsável: Cliente			
38	Confirme a equipe principal das principais partes interessadas necessárias para validar a funcionalidade na instância da ServiceNow após o upgrade de produção. Responsável: Cliente			
39	Confirme a cobertura do suporte pós-atualização do Dia 1. Responsável: Cliente			
40	Crie um plano de implementação de upgrade de produção que inclua todas as etapas de upgrade, funções e responsabilidades, planos de comunicação, principais contatos, cobertura de suporte para o primeiro dia e assim por diante. Responsável: Cliente			
41	Programe um passo a passo e a aprovação do plano de implementação com as principais partes interessadas e a equipe principal. Responsável: Cliente			
42	Envie e obtenha aprovações para registros de mudança conforme exigido pelo processo de mudança da organização. Responsável: Cliente			
43	Envie uma comunicação para as principais partes interessadas e usuários finais com detalhes sobre a indisponibilidade do upgrade			

Tradução automática

	Descrição	Sim	Não	N/D
	de produção, novos recursos e assim por diante. Responsável: Cliente			
44	Crie o perfil de desempenho da sua instância antes de atualizar.			
45	Use a página inicial de Desempenho ServiceNow para documentar o desempenho da sua instância antes do upgrade.			
46	Em seu clone, execute o teste funcional e monitore o desempenho da sua instância.			
Fase 7 - Fazer upgrade da instância de produção				
47	Programe a atualização em Now Support.			
48	Se aplicável, solicite um direito de versão.			
49	Monitore a atualização da sua instância e valide se a atualização da sua instância de produção foi concluída.			
50	Aplique todos os conjuntos de atualizações e scripts de correção pós-atualização que você tiver.			
51	Valide e teste sua instância realizando o teste de aceitação do usuário (UAT). Verifique com todas as principais partes interessadas se o sistema está funcionando corretamente após o upgrade de produção e se a funcionalidade principal está disponível.			

Tradução automática

Ferramentas e recursos de atualização

Saiba mais sobre ServiceNow produtos e ferramentas que podem melhorar sua experiência de atualização.

Produtos

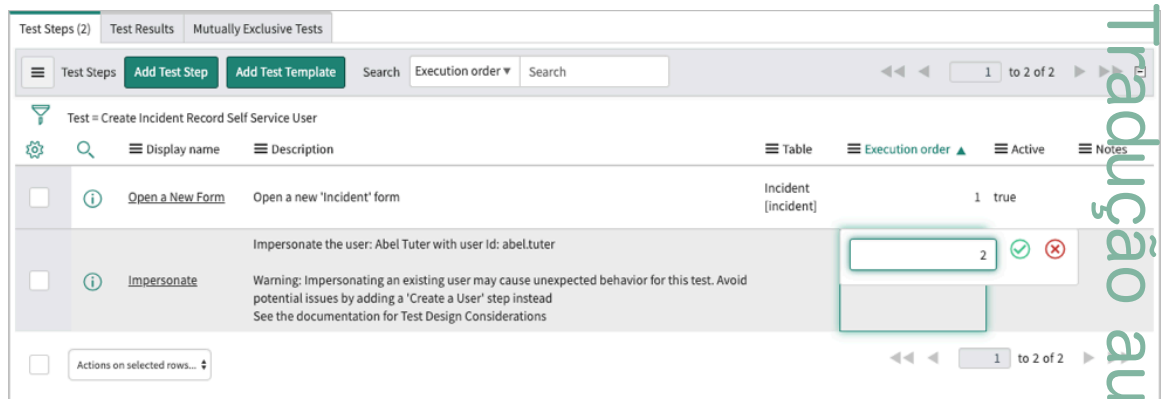
Use esses produtos ServiceNow para automatizar partes do teste de atualização e gerenciar suas atualizações em um local central.

Automated Test Framework

O Automated Test Framework (ATF) permite que você crie e execute testes automatizados para confirmar que sua instância funciona após fazer uma mudança. Por exemplo, após um upgrade, durante o desenvolvimento de aplicações ou ao implantar configurações de instância com conjuntos de atualizações. Analise os resultados de testes com falha para identificar as mudanças que causaram a falha e as mudanças que você deve revisar.

Nota:

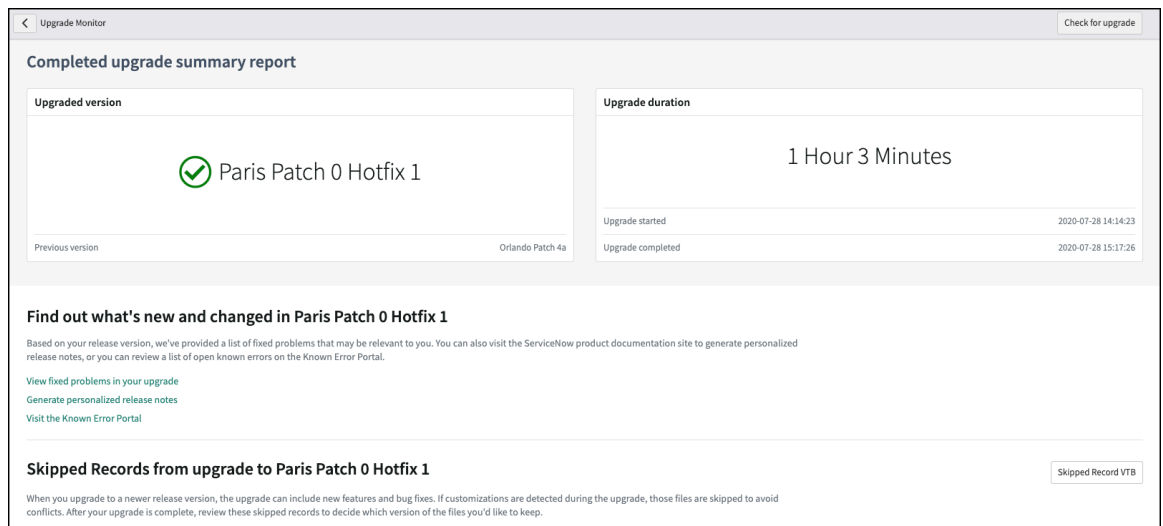
Por padrão, a propriedade do sistema para executar testes automatizados está desabilitada para impedir que você os execute acidentalmente em um sistema de produção. Execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras que não sejam de produção para evitar corrupção e indisponibilidade de dados.



Central de upgrades

Use ServiceNow® Central de upgrades para planejar e gerenciar seus upgrades. Use o módulo Visualização de upgrade para explorar diferentes versões disponíveis e obter informações sobre a experiência de um upgrade sem realmente atualizar sua instância. Você também pode monitorar o status de qualquer atualização em andamento e exibir o resumo da atualização mais recente com o novo módulo Monitor de atualizações. O Central de upgrades também apresenta um Visual Task Boards (VTB) de upgrade para gerenciar omissões de pós-atualização. Um módulo separado de Histórico de upgrades pode ser usado para exibir todos os seus upgrades anteriores.

Tradução automática



Ferramentas de upgrade

Além de produtos relacionados à atualização, você também pode usar as ferramentas de atualização de ServiceNow.

Now Support assistência de upgrade

Mantenha-se atualizado automatizando seus ServiceNow upgrades. Use um serviço automatizado para descarregar tarefas de programação de atualização.

Portal de erros conhecidos

Analise uma lista de problemas conhecidos em versões de lançamento de patch selecionadas.

Amostra de planos de projeto de upgrade

O [Check-list de planejamento de atualização](#) fornece uma visão rápida das etapas em uma atualização. Se você quiser acompanhar o andamento da atualização no Excel, PDF ou Projeto Microsoft, baixe esses exemplos de planos de projeto para começar.

- [PDF](#)
- [Excel](#)
- [MPP](#)

Práticas recomendadas

Visite o site da Central de sucesso do cliente ServiceNow para obter informações sobre o valor de atualização e as práticas recomendadas.

Calculadora de valor de upgrade

Determine o possível valor comercial de se manter atualizado com ServiceNow atualizações.

Playbook: atualize rapidamente e mantenha a integridade da plataforma

Use processos e ferramentas de atualização para conduzir suas atualizações e saiba como fazer mudanças em seu sistema de linha de base quando necessário.

Balancear valor e risco com personalizações da plataforma

Saiba quando e como personalizar sua instância para maximizar o valor e minimizar o impacto do upgrade.

Balanceie o valor e o risco com personalizações da plataforma.

Recursos

ServiceNow Customer Success Center

Pesquise conteúdo prescritivo e ferramentas, como playbooks, check-lists e respostas rápidas, para obter mais valor com sua implementação de ServiceNow.

Serviços especializados

Conecte-se com um especialista ServiceNow que ajudará você a aplicar as práticas recomendadas e as ferramentas para fazer upgrade para as inovações ServiceNow mais recentes.

Atualizações e a ServiceNow Store

A [ServiceNow Store](#)  inclui aplicativos oficiais que são desenvolvidos e lançados por ServiceNow. Os usuários podem baixar, acessar e configurar Washington DC apps em suas instâncias. As versões da aplicação da Store podem ser atualizadas quando você atualiza sua instância para uma nova versão de lançamento.

Novas versões de um app ServiceNow® Store podem ser definidas em versões de patch e família. Isso inclui a capacidade de definir uma versão mínima e/ou um hotfix para uma versão que você já instalou. Se sua instância tiver uma versão do app instalada abaixo da versão mínima definida, o app será atualizado para a versão mínima necessária. Da mesma forma, se sua instância tiver um app instalado abaixo da versão de hotfix definida, seu app será atualizado para a versão de hotfix.

Por exemplo, considere uma aplicação que define essas versões em uma versão: 1.7.0, 2.4.1 e 3.0.1. Neste exemplo, a versão 1.7.0 é a versão mínima. As versões 2.4.1 e 3.0.1 são versões de hotfix.

Quando uma instância é atualizada para a versão de lançamento, ocorre o seguinte comportamento:

Upgrades da versão mínima

Versão instalada antes do upgrade	Versão esperada após o upgrade
1.0.0	1.7.0 - A versão é atualizada para a versão mínima
1.3.2	1.7.0 - A versão é atualizada para a versão mínima
1.7.0	1.7.0 - A versão permanece a mesma, pois a instância já estava na versão mínima
1.7.2	1.7.2 - A versão permanece a mesma, pois a instância já estava à frente da versão mínima

Atualizações da versão do hotfix

Versão instalada antes do upgrade	Versão esperada após o upgrade
1.8.0	1.8.0 - A versão permanece a mesma, pois a instância já estava à frente da versão de hotfix definida
2.0.0	2.4.1 - A versão é atualizada para a versão do hotfix definida
2.6.0	2.6.0 - A versão permanece a mesma, pois a instância já estava à frente da versão de hotfix definida

Atualizações da versão do hotfix

Versão instalada antes do upgrade	Versão esperada após o upgrade
3.0.0	3.0.1 - A versão é atualizada para a versão do hotfix definida
3.0.5	3.0.5 - A versão permanece a mesma, pois a instância já estava à frente da versão de hotfix definida
4.0.0	4.0.0 - A versão permanece a mesma, pois não há versões de hotfix definidas para 4.0.0+.

Atualizar para a versão Washington DC

Atualizar e corrigir sua instância requer planejamento, teste e validação. Para garantir uma atualização segura e eficaz, leia as notas de versão, crie planos de atualização e teste sua atualização em instâncias de não produção antes de atualizar sua instância de produção.

i Importante:

Esses tópicos contêm explicações detalhadas sobre atualizações. Para obter uma referência passo a passo das etapas de atualização, consulte [Check-list de planejamento de atualização](#).

Fase 1 - Leia as notas de versão e planeje seu upgrade



Antes de iniciar o processo de atualização, é essencial ler as notas de versão da sua versão de destino para entender as tarefas de atualização e migração necessárias. Essas informações ajudam a planejar um upgrade seguro e eficaz.

Fase 2 - Preparar para o upgrade da instância de desenvolvimento



Para entender melhor a duração do upgrade de produção, solicite um clone completo da sua instância de produção (incluindo tabelas grandes e anexos) em uma instância de não produção. Confirme suas versões de lançamento atuais e de destino, pois você usará essas informações posteriormente ao programar sua atualização em Now Support.

Fase 3 - Verifique as configurações de atualização e programe a atualização da instância de desenvolvimento em Now Support



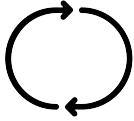
Verifique a configuração do trabalho programado *Check distribution for possible upgrade* para exibir com que frequência e quando ele é executado. Revise as informações sobre o tempo de atualização em coordenação com o trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*. Em seguida, programe sua atualização em Now Support.

Fase 4 - Fazer upgrade e validar a instância de desenvolvimento



Acompanhe o andamento de seus upgrades com o Monitor de upgrades. Para sua primeira atualização de instância de não produção (sua instância de desenvolvimento), use o Monitor de atualizações para processar a lista ignorada de registros que não foram abordados na atualização. Em seguida, identifique seus conjuntos de atualizações e execute o teste funcional.

Fase 5 - Se aplicável: atualize e valide suas outras instâncias de não produção, como sua instância de teste



Depois de configurar e refinar sua instância de desenvolvimento, solicite o upgrade de quaisquer outras instâncias de não produção que você tenha, como uma instância de teste. Imediatamente após a conclusão da atualização, aplique as mudanças pós-atualização feitas na sua instância de desenvolvimento, incluindo a ativação de plug-ins opcionais, a instalação e atualização de aplicações e a aplicação de conjuntos de atualizações.

Fase 6 - Preparar para fazer upgrade da instância de produção



Depois de configurar e refinar seu ambiente de testes para ser uma boa representação do seu ambiente de produção, prepare-se para atualizar sua instância de produção.

Fase 7 - Fazer upgrade da instância de produção



Depois de atualizar suas instâncias de desenvolvimento, não produção e teste, atualize sua instância de produção por último. Em seguida, valide que a atualização foi concluída, aplique conjuntos de atualizações e scripts de correção e execute o teste de aceitação do usuário (UAT) pós-atualização.

Fase 1 - Leia as notas de versão e planeje seu upgrade

Antes de iniciar o processo de atualização, é essencial ler as notas de versão da sua versão de destino para entender as tarefas de atualização e migração necessárias. Essas informações ajudam a planejar um upgrade seguro e eficaz.

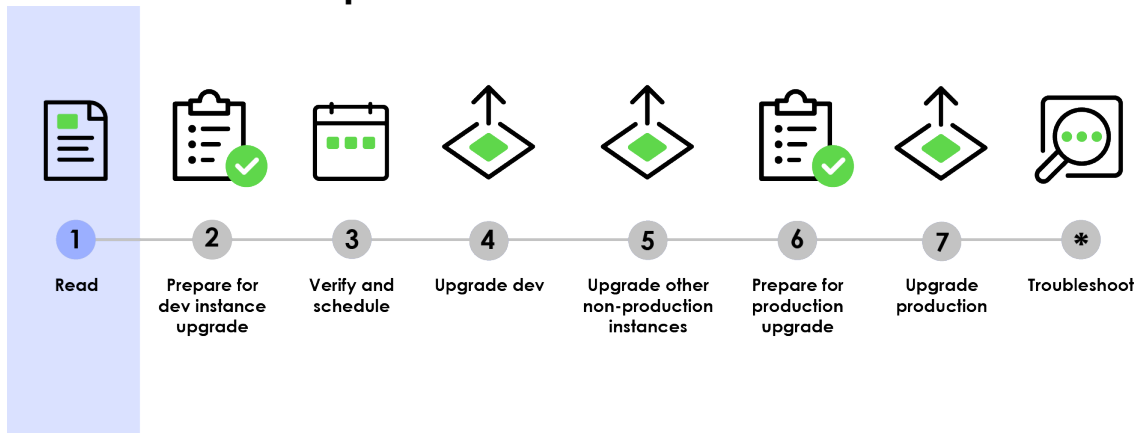
Antes de Iniciar

i Importante:

Se várias versões de software estiverem envolvidas em sua atualização, certifique-se de consultar as notas de versão para cada versão entre a versão atual e a versão de destino.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Leia as notas de versão para sua versão de destino.

Revise as tarefas de atualização e migração que você precisará concluir antes ou após a atualização.

- ServiceNow fornece notas de versão para cada versão. As notas de versão oferecem informações valiosas sobre novas funcionalidades, mudanças notáveis e correções disponíveis em uma versão específica. Leia o [Washington DC Notas de versão](#) para determinar se a atualização contém a funcionalidade de que você precisa e correções que resolvem quaisquer problemas que afetam sua instância. As notas da versão também podem ajudar a determinar se os itens personalizados anteriormente estão sendo atualizados.
- Para obter considerações de atualização específicas de Washington DC, consulte [Tarefas de pré e pós-atualização para vários produtos](#).
- Se você está pensando em atualizar para a família Washington DC, as correções de problemas (PRB) podem ser um fator importante em seus planos de atualização. Você pode gerar uma lista de . Compare as listas de problemas corrigidos em vários Washington DC cenários de atualização para ajudá-lo a decidir para qual versão será feita a atualização.

2. Conclua as tarefas de preparação e planejamento na Fase 2 do [Check-list de planejamento de atualização](#).

A check-list contém uma lista de tarefas de planejamento que orientam você em vários aspectos da preparação da atualização. Você é orientado em tarefas como escopo, coleta de partes interessadas, identificação de recursos para desabilitar e habilitar e criação de planos de teste para usar em todo o upgrade. Siga estas etapas para garantir que todos os aspectos da sua organização estejam prontos para o upgrade.

3. Para se preparar melhor para o upgrade, avalie o nível de personalizações em suas instâncias.

Para obter informações sobre as diretrizes de prática recomendada de personalização, visite o [site da Central de sucesso do cliente](#) .

Pontuação de complexidade	Exemplos de personalização
Baixo	○ Modificação do layout/design do formulário ○ Adicionar campos e/ou políticas de IU a formulários ○ Criar integração personalizada simples ○ Estender uma tabela existente (como incidente) no escopo somente com novos campos
Baixo-médio	○ Estender uma tabela existente (como incidente) no escopo com algum script ○ Estender uma tabela existente (como incidente) como base para uma aplicação diferente, como RH
Médio	Criar uma nova aplicação com escopo
Médio-alto	Criar uma nova aplicação global
Alta	○ Mudar regras de negócios de linha de base (como modificar o processo de ANS) ○ Criar uma integração personalizada complexa

4. Crie um plano de testes abrangente que inclua casos de teste para todas as funcionalidades e integrações da instância principal, incluindo todas as personalizações que você possa ter.

Para testar e avaliar com eficiência a funcionalidade do sistema, crie um conjunto de scripts de teste detalhados para sua equipe de teste usar. Você usará este plano de testes em todos os upgrades de instância.

Instância	Tipo de teste necessário
Desenvolvimento	Realizar testes de fumaça.
Teste	○ Use o ServiceNow Automated Test Framework para ajudá-lo a testar suas instâncias de não produção. ○ Você pode usar Automated Test Framework testes de início rápido e pacotes de teste de produto para ajudá-lo a iniciar seus testes antes e depois dos upgrades. Para obter uma lista de testes disponíveis e informações de ativação, consulte Testes de início rápido. ○ Para cobertura de teste extra, você também pode conduzir o teste de aceitação do usuário (UAT) em suas instâncias de não produção.
Produção	Conduzir UAT. i Nota: O Automated Test Framework deve ser usado em instâncias de não produção. Em sua instância de produção, conduza somente o UAT.

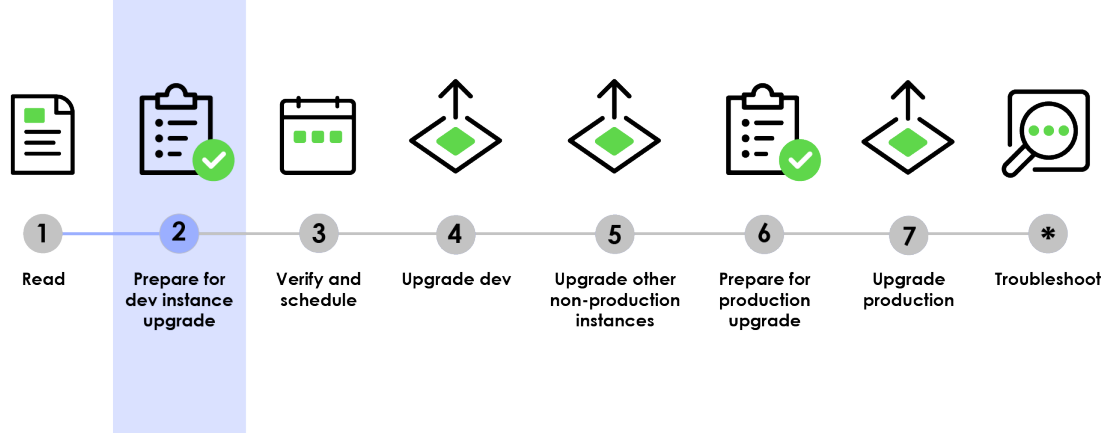
Fase 2 - Preparar para o upgrade da instância de desenvolvimento

Para entender melhor a duração do upgrade de produção, solicite um clone completo da sua instância de produção (incluindo tabelas grandes e anexos) em uma instância de não produção. Confirme suas versões de lançamento atuais e de destino, pois você usará essas informações posteriormente ao programar sua atualização em Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Em sua instância de produção, crie um clone do sistema e selecione sua instância de desenvolvimento como a **instância de destino**.

O clone fornece uma cópia exata da produção. Realizar um upgrade em seu clone permite simular um upgrade em sua configuração de produção em um ambiente de não produção. Consulte [Clone do sistema](#) para obter detalhes.

Importante:

Para testes de atualização eficazes, use este clone para testar em um sistema que reflita a instância de produção o mais próximo possível. Se suas instâncias de produção e de não produção forem do mesmo tamanho, inclua o log de auditoria de produção e os dados de anexo no seu clone de produção. Para garantir que todos os dados de produção sejam incluídos com o clone, desmarque todas as caixas de seleção **Excluir** no formulário Solicitar clone. Em sua instância de não produção, replique os comportamentos típicos do usuário que ocorrem em sua instância de produção para aprimorar uma estimativa da duração da atualização.

2. Defina as expectativas de desempenho durante as atualizações.

Durante um upgrade, seu desempenho pode ser afetado porque seus nós iniciam o upgrade de distribuição. Todos os nós são reiniciados durante um upgrade, mas suas instâncias de vários nós estão disponíveis durante um upgrade porque as instâncias ServiceNow operam em um sistema de vários nós. Este sistema de vários nós escalonia as atualizações de distribuição de nós, garantindo que haja pelo menos um par ativo de nós para instâncias de vários nós durante uma atualização.

Para ajudá-lo a definir expectativas precisas de desempenho durante as atualizações, esteja ciente das diferenças entre os nós em suas instâncias de não produção e de produção. As instâncias com um nó passam por um curto período de inatividade durante o upgrade, mas as instâncias de vários nós não têm tempo de inatividade da IU. Para obter detalhes sobre os nós e o status deles, consulte a [tela Progresso do upgrade](#).

Fase 3 - Verifique as configurações de atualização e programe a atualização da instância de desenvolvimento em Now Support

Verifique a configuração do trabalho programado *Check distribution for possible upgrade* para exibir com que frequência e quando ele é executado. Revise as informações sobre o tempo de atualização em coordenação com o trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*. Em seguida, programe sua atualização em Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

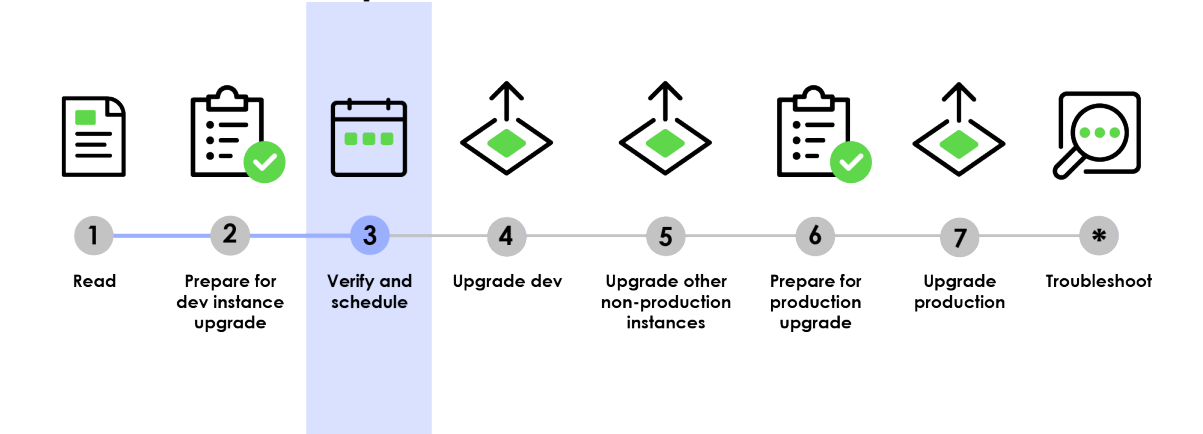
Você deve verificar a configuração de **Verificar distribuição para possível atualização** e **Verificar banco de dados para possível atualização** sys_triggers, que são essenciais para garantir que sua instância seja atualizada para a versão de destino correta.

Nota:

A partir da versão Paris, o trabalho de "Atualização" foi renomeado para "Verificar distribuição para possível atualização". Além disso, o trabalho "Verificar script de atualização" foi renomeado para "Verificar banco de dados para possível atualização".

sys_trigger	Função
Verifique a distribuição para um possível upgrade	• Consultas Now Support para perguntar se uma atualização vai acontecer em um determinado intervalo de tempo, que é determinado pela configuração do trabalho programado <i>Check distribution for possible upgrade</i>. • Pergunta se a instância deve executar uma versão diferente. Em caso afirmativo, a distribuição dessa versão será baixada e sua instância será atualizada para a versão de destino.
Verificar banco de dados para possível upgrade	• É executado após o upgrade da distribuição. • Executa o upgrade do banco de dados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



 **Importante:**

Seus upgrades são orquestrados fora de sua instância, não Now Support.

Now Support mantém registros de qual versão você deve estar executando e sua instância consulta periodicamente Now Support para verificar a versão atribuída. Quando você designa um horário para o upgrade, sua instância inicia o upgrade nesse momento. Por exemplo:

Ação	Resultado
Você programa uma atualização para Washington DC Patch 8 para ocorrer em 10 de junho às 15h.	Now Support muda seus registros para refletir que você deve estar no Washington DC Patch 8 em 10 de junho às 15h.
Now Support espera para receber o ping da sua instância após a hora programada em 10 de junho.	Sua instância continua a operar na versão atual e efetua pings Now Support periodicamente.
Após a hora programada em 10 de junho, Now Support recebe um ping da sua instância.	Now Support informa à sua instância que ela deve estar no Washington DC Patch 8.
Sua instância recebe uma notificação Now Support de que deve estar executando uma versão diferente.	Sua instância inicia o upgrade.

Como programar e gerenciar atualizações de instância no Now Support

Você pode navegar pelo catálogo de serviços Now Support para solicitar tarefas de autoatendimento, como programar um upgrade.

Solicitar plug-ins e tarefas de autoatendimento usando o catálogo de serviços no Now Support

Procedimento

1. Verifique a configuração do trabalho programado *Check distribution for possible upgrade* para exibir com que frequência e quando ele é executado.
 - a. Navegar até **Scheduler do Sistema > Trabalhos programados > Trabalhos programados**.
 - b. Na lista, localize o trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*.
 - c. Exiba a coluna **Próxima ação** para determinar a próxima execução do trabalho.
2. Verifique se o sys_trigger **Verificar distribuição para possível atualização** está definido corretamente para atualização.
 - a. Navegar até **Scheduler do Sistema > Trabalhos programados > Trabalhos programados**.
 - b. Localize e clique no trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*.
 - c. Certifique-se de que o **Tipo de gatilho** esteja definido como **Intervalo**.
 - d. Certifique-se de que o **ID do sistema** esteja definido como **Nenhum**.
3. Verifique se o sys_trigger **Verificar banco de dados para possível atualização** está definido corretamente para atualização.
 - a. Navegar até **Scheduler do Sistema > Trabalhos programados > Trabalhos programados**.
 - b. Localize e clique no trabalho programado *Check database for possible upgrade*.
 - c. Certifique-se de que o **Tipo de gatilho** esteja definido como **Executar na inicialização do sistema**.
4. Programe a atualização em Now Support.
 - a. Faça login no Now Support.
 - b. Clique em **Instâncias** no menu de navegação à esquerda.
 - c. Selecione **Gerenciar instâncias**.
 - d. Somente parceiros: no menu do usuário, use o recurso **Alternar empresa** para selecionar uma empresa.
 - e. Selecione a instância que você deseja atualizar ou corrigir.
 - f. No menu **Ações**, clique em **Fazer upgrade da instância**.

O item do Catálogo de serviços **Atualizar uma instância** é aberto. Ele é preenchido previamente com o nome da instância e as versões disponíveis para as quais você pode atualizar ou corrigir a

Upgrade an Instance ☆

This catalog item enables you to schedule a patch/upgrade to a new ServiceNow release version. Upgrading and patching your instance requires planning, testing, and validation. Please plan to test your upgrade/patch on non-production instances before applying to your production instance.

Before initiating an upgrade process, review the upgrade and migration tasks for your applications and features. To help ensure that you complete all the tasks for a successful upgrade/patch, follow the step by step instructions in the upgrade planning checklist to track and plan the upgrade.

Upgrade assistance

The following resources are available to help you plan your upgrade/patch:

- Upgrade Product Documentation
- Release Notes
- Known Error Information
- Upgrade and migration tasks for your applications and features
- Upgrade Planning Checklist

* Instance

instance-name Non-Production Change Instance

Jakarta Patch 7

* Available Versions

Kingston Patch 4
Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Kingston
Jakarta Patch 8

instância.

g. Para especificar uma data e hora para o upgrade ou patch, clique no ícone de calendário ao lado do campo **Data e hora** de início.

h. Clique no ícone do relógio para selecionar a hora da atualização ou do patch.

Nota:

Definir a hora de um upgrade ou patch é importante. Defina a atualização ou o patch para iniciar 10 a 15 minutos antes da execução do trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*. Esta configuração permite tempo suficiente para a solicitação de upgrade ou patch atualizar os registros de Now Support sobre qual versão da sua instância deve estar antes que o trabalho programado *Check distribution for possible upgrade* seja executado.

i. Clique em **Enviar**.

Uma mensagem de confirmação é exibida. Se você não precisar de um direito, uma solicitação de mudança será criada.

5. Se aplicável, solicite um direito de versão.

a. Na coluna **Ações**, clique em **Programar**.

Se a versão exigir um direito, esta tela será exibida:

* Available Versions

Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Jakarta Patch 8

Entitlement: This version requires entitlement approval. A request will be submitted for review & approval before the upgrade can begin.

* Start Date and Time

2018-04-19 17:26:28	

*Due to the additional review that is required, you must select a date at least 3 days from today

- b.** Clique no ícone de calendário e especifique uma data e hora pelo menos três dias no futuro.

ServiceNow Os gerentes de direito respondem à sua solicitação de direito em até três dias.

Nota:

Definir a hora de um upgrade ou patch é importante. Defina a atualização ou o patch para iniciar 10 a 15 minutos antes da execução do trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*. Esta configuração permite tempo suficiente para a solicitação de upgrade ou patch atualizar os registros de Now Support sobre qual versão da sua instância deve estar antes que o trabalho programado *Check distribution for possible upgrade* seja executado.

- c.** Clique em **Programar**.

Uma mensagem de confirmação é exibida. Se você precisar de um direito, o número da solicitação de direito será incluído. Clique no número da solicitação de direito para exibir a solicitação.

- d.** Se você tiver alguma dúvida sobre seu direito, comente na solicitação de direito depois de enviá-la.

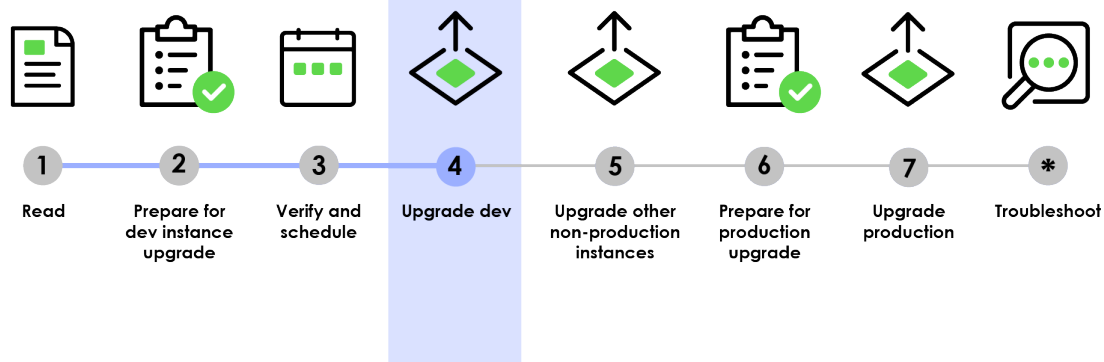
Fase 4 - Fazer upgrade e validar a instância de desenvolvimento

Acompanhe o andamento de seus upgrades com o Monitor de upgrades. Para sua primeira atualização de instância de não produção (sua instância de desenvolvimento), use o Monitor de atualizações para processar a lista ignorada de registros que não foram abordados na atualização. Em seguida, identifique seus conjuntos de atualizações e execute o teste funcional.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



O [Monitor](#) de upgrades ajuda a atualizar uma instância individual. Você pode monitorar o progresso de um upgrade e resolver conflitos entre o upgrade e as personalizações.

Procedimento

1. Usando o Monitor de atualizações, monitore a atualização da sua instância e valide se a atualização da sua instância de desenvolvimento foi concluída.
2. Após a conclusão do upgrade da sua instância de desenvolvimento, [processe a lista de registros ignorados](#) no Monitor de upgrades.

Ao processar a lista ignorada, você pode mesclar e reverter registros, [resolver conflitos de um registro individual](#) e fazer personalizações adicionais. Essas mudanças vão para a versão mais recente, que vai para o seu conjunto de atualizações atual.

3. Identifique seus conjuntos para atualização.

Você precisará desses conjuntos de atualizações para suas instâncias de não produção subsequentes. Se houver problemas que precisem ser resolvidos após a atualização, faça as mudanças apropriadas e elas entrarão no seu conjunto de atualizações atual. Colete os conjuntos para atualização que:

- Foram criados durante a revisão da lista de atualizações ignoradas.
- Foram criados durante a mudança das personalizações para funcionar com a versão mais recente.
- Deve entrar em operação imediatamente após o próximo upgrade.

Reunir esses conjuntos de atualizações antes da atualização agiliza o processo de exportação, importação e confirmação deles em suas outras instâncias. Depois que os conjuntos de atualizações corretos forem identificados, siga o processo padrão para mover e aplicar esses conjuntos de atualizações. Consulte [System Update Sets](#) para obter detalhes.

4. Antes e depois da atualização, realize testes de fumaça em sua instância de desenvolvimento. Use seu plano de testes abrangente para executar testes funcionais.

Após a atualização, rastreie quaisquer defeitos ou desvios dos resultados de testes de pré-atualização. O acompanhamento de defeitos pode ajudar a identificar as causas raiz e criar correções. Quando uma correção for identificada, capture a correção em um único conjunto de atualizações. Os conjuntos de atualizações resultantes contêm as correções cumulativas que devem ser aplicadas à instância de produção.

Para ajudar a automatizar seus testes e validações em instâncias de não produção, use o [Automated Test Framework](#). Você pode usar Automated Test Framework testes de início rápido e pacotes de teste de produto para ajudá-lo a iniciar seus testes antes e depois dos upgrades. Para obter uma lista de testes disponíveis e informações de ativação, consulte [Testes de início rápido](#).

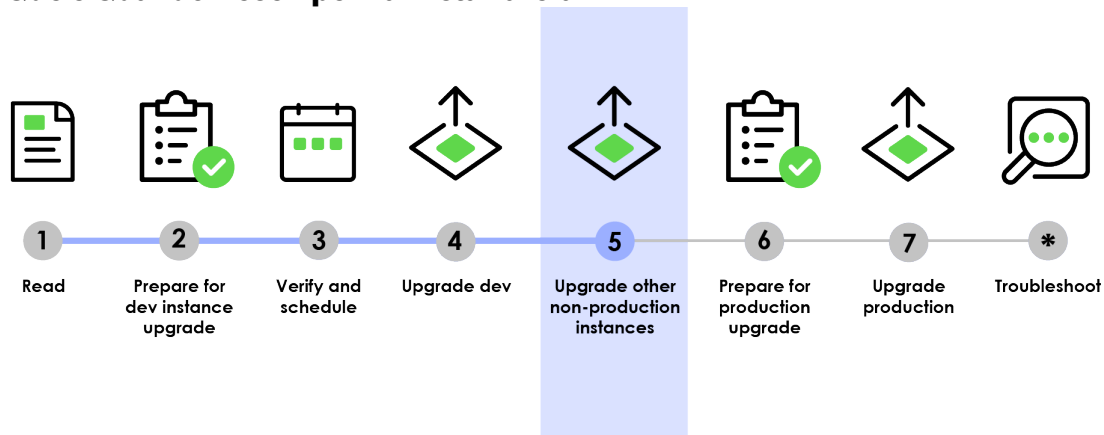
Fase 5 - Se aplicável: atualize e valide suas outras instâncias de não produção, como sua instância de teste

Depois de configurar e refinar sua instância de desenvolvimento, solicite o upgrade de quaisquer outras instâncias de não produção que você tenha, como uma instância de teste. Imediatamente após a conclusão da atualização, aplique as mudanças pós-atualização feitas na sua instância de desenvolvimento, incluindo a ativação de plug-ins opcionais, a instalação e atualização de aplicações e a aplicação de conjuntos de atualizações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Esta convenção de nomenclatura de instância pressupõe que você tenha três instâncias ServiceNow. Se você tiver três instâncias, atualize suas instâncias nesta ordem:

1. Desenvolvimento
2. Teste
3. Produção

Se você tiver mais ou menos de três instâncias, ou se estiver usando o [Desenvolvimento da equipe](#), esses rótulos de instância serão diferentes. Em geral, atualize suas instâncias mais distantes da produção para sua instância de produção.

Depois de aplicar seus conjuntos para atualização de desenvolvimento à sua instância de teste, execute as tarefas a seguir em sua instância de teste (e outras instâncias de não produção, se aplicável).

Procedimento

1. Crie um clone do sistema a partir da sua instância de produção.
2. Programe a atualização de não produção em Now Support e verifique suas configurações de atualização.
3. Valide se o upgrade para sua instância de não produção foi concluído.
4. Instale todos os plug-ins opcionais que foram instalados em sua instância de desenvolvimento.

5. Instale todas as aplicações personalizadas e scripts de correção pós-atualização necessários.
6. Instalar conjuntos para atualização.
Use esses conjuntos de atualizações para mover suas mudanças iniciais para suas instâncias de não produção subsequentes.
7. Realize testes funcionais e monitore o desempenho da sua instância.
Reproduza as atividades típicas do usuário que ocorrem em sua instância de produção. O [Automated Test Framework](#) pode ajudá-lo muito a testar suas instâncias de não produção. Você pode usar Automated Test Framework testes de início rápido e pacotes de teste de produto para ajudá-lo a iniciar seus testes antes e depois dos upgrades. Para obter uma lista de testes disponíveis e informações de ativação, consulte [Testes de início rápido](#). Para cobertura de teste extra, você também pode conduzir o teste de aceitação do usuário (UAT).

Fase 6 - Preparar para fazer upgrade da instância de produção

Depois de configurar e refinar seu ambiente de testes para ser uma boa representação do seu ambiente de produção, prepare-se para atualizar sua instância de produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

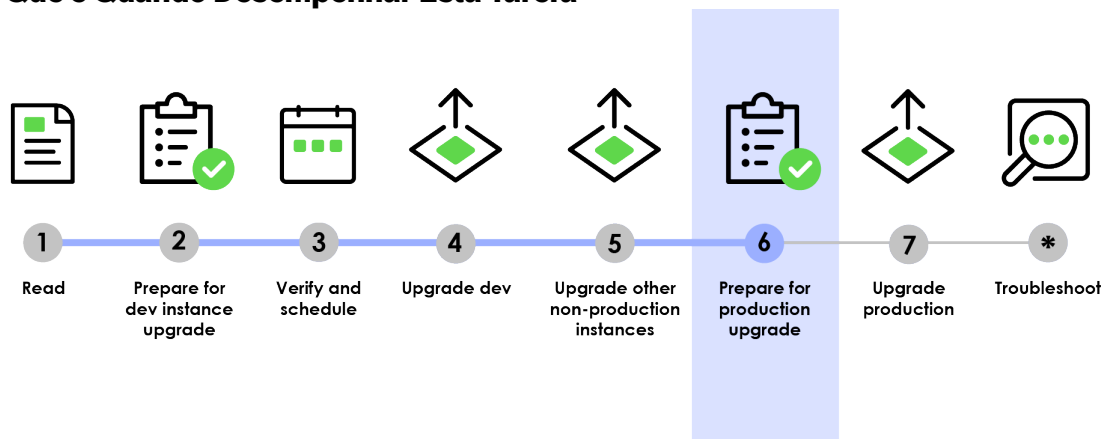
Para garantir que todas as partes interessadas em sua empresa estejam preparadas para o upgrade de produção final, conclua as tarefas de planejamento administrativo na Fase 6 do [Check-list de planejamento de atualização](#). Ao atualizar uma instância de produção:

- Obtenha da TI e da gestão a confirmação de que todos os defeitos de instância que não sejam de produção foram corrigidos, validados e incluídos em um conjunto de atualizações.
- Use o processo de gestão de mudanças estabelecido pela sua organização para rastrear a atualização.
- Comunique-se de forma eficaz com a comunidade de usuários sobre mudanças, novos recursos e atualizações de processo resultantes do upgrade.
- Negocie um horário de atualização adequado para todos os usuários do sistema ServiceNow.

Por exemplo, programe a atualização após o horário comercial para minimizar o impacto nos usuários. Lembre-se de programar a atualização para ocorrer de 15 a 20 minutos antes do intervalo de [Upgrade trabalho programado](#).

- Permita tempo em sua janela de mudança para executar todos os casos de teste e valide se todas as integrações, principais funcionalidades de negócios e desempenho do sistema são aceitáveis. Adicione um buffer de tempo para responder a erros sem violar a janela de mudança.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Crie o perfil de desempenho da sua instância antes de atualizar.

A validação de instância de pré-atualização pode fornecer um parâmetro de comparação confiável do ambiente operacional atual e alertá-lo sobre quaisquer problemas que possam aparecer após a atualização. Por exemplo, às vezes parece que uma funcionalidade específica foi interrompida por um upgrade. A análise pode mostrar que a funcionalidade não funcionou corretamente na instância de produção, mesmo antes do upgrade.

Antes de executar a atualização, analise o ambiente operacional atual. Especificamente, revise:

- Funcionalidade principal
- Integrações
- Desempenho da instância

2. Use a página inicial de Desempenho ServiceNow para documentar o desempenho da sua instância antes do upgrade.

Posteriormente, você comparará essas informações durante a validação e os testes pós-atualização. Os Benchmarks serão diferentes para cada uma das suas instâncias.

Para acessar a página inicial do ServiceNow Performance:

a. Faça login na sua instância.

b. Na lista no canto superior esquerdo da página inicial da instância, selecione **Desempenho da ServiceNow**.



3. Em seu clone, execute o teste funcional e monitore o desempenho da sua instância.

Replique comportamentos típicos do usuário que ocorrem em sua instância de produção. Atribua uma equipe principal consistente de usuários avançados e principais partes interessadas para validar funcionalidades importantes na instância ServiceNow antes e depois das atualizações.

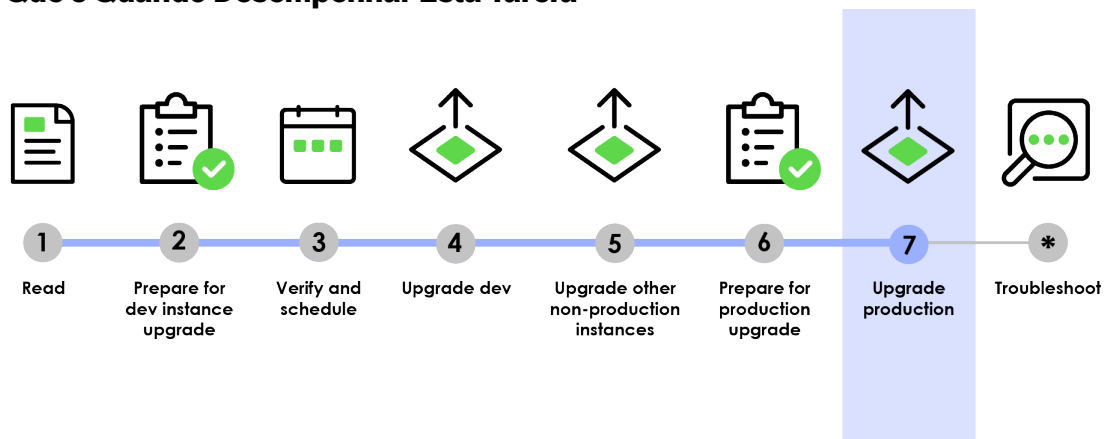
Fase 7 - Fazer upgrade da instância de produção

Depois de atualizar suas instâncias de desenvolvimento, não produção e teste, atualize sua instância de produção por último. Em seguida, valide que a atualização foi concluída, aplique conjuntos de atualizações e scripts de correção e execute o teste de aceitação do usuário (UAT) pós-atualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa



Procedimento

1. Programe a atualização em Now Support.

- Faça login no Now Support.
- Clique em **Instâncias** no menu de navegação à esquerda.
- Selecione **Gerenciar instâncias**.
- Somente parceiros: no menu do usuário, use o recurso **Alternar empresa** para selecionar uma empresa.
- Selecione a instância que você deseja atualizar ou corrigir.
- No menu **Ações**, clique em **Fazer upgrade da instância**.

Tradução automática

O item do Catálogo de serviços **Atualizar uma instância** é aberto. Ele é preenchido previamente com o nome da instância e as versões disponíveis para as quais você pode atualizar ou corrigir a

Upgrade an Instance ☆

This catalog item enables you to schedule a patch/upgrade to a new ServiceNow release version. Upgrading and patching your instance requires planning, testing, and validation. Please plan to test your upgrade/patch on non-production instances before applying to your production instance.

Before initiating an upgrade process, review the upgrade and migration tasks for your applications and features. To help ensure that you complete all the tasks for a successful upgrade/patch, follow the step by step instructions in the upgrade planning checklist to track and plan the upgrade.

Upgrade assistance

The following resources are available to help you plan your upgrade/patch:

- Upgrade Product Documentation
- Release Notes
- Known Error Information
- Upgrade and migration tasks for your applications and features
- Upgrade Planning Checklist

* Instance

instance-name Non-Production Change Instance

Jakarta Patch 7

* Available Versions

Kingston Patch 4
Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Kingston
Jakarta Patch 8

instância.

g. Para especificar uma data e hora para o upgrade ou patch, clique no ícone de calendário ao lado do campo **Data e hora** de início.

h. Clique no ícone do relógio para selecionar a hora da atualização ou do patch.

Nota:

Definir a hora de um upgrade ou patch é importante. Defina a atualização ou o patch para iniciar 10 a 15 minutos antes da execução do trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*. Esta configuração permite tempo suficiente para a solicitação de upgrade ou patch atualizar os registros de Now Support sobre qual versão da sua instância deve estar antes que o trabalho programado *Check distribution for possible upgrade* seja executado.

i. Clique em **Enviar**.

Uma mensagem de confirmação é exibida. Se você não precisar de um direito, uma solicitação de mudança será criada.

2. Se aplicável, solicite um direito de versão.

a. Na coluna **Ações**, clique em **Programar**.

Se a versão exigir um direito, esta tela será exibida:

* Available Versions

Kingston Patch 3
Kingston Patch 2
Kingston Patch 1
Jakarta Patch 8

Entitlement: This version requires entitlement approval. A request will be submitted for review & approval before the upgrade can begin.

* Start Date and Time

2018-04-19 17:26:28	

*Due to the additional review that is required, you must select a date at least 3 days from today

- b.** Clique no ícone de calendário e especifique uma data e hora pelo menos três dias no futuro.

ServiceNow Os gerentes de direito respondem à sua solicitação de direito em até três dias.

Nota:

Definir a hora de um upgrade ou patch é importante. Defina a atualização ou o patch para iniciar 10 a 15 minutos antes da execução do trabalho programado *Check distribution for possible upgrade*. Esta configuração permite tempo suficiente para a solicitação de upgrade ou patch atualizar os registros de Now Support sobre qual versão da sua instância deve estar antes que o trabalho programado *Check distribution for possible upgrade* seja executado.

- c.** Clique em **Programar**.

Uma mensagem de confirmação é exibida. Se você precisar de um direito, o número da solicitação de direito será incluído. Clique no número da solicitação de direito para exibir a solicitação.

- d.** Se você tiver alguma dúvida sobre seu direito, comente na solicitação de direito depois de enviá-la.

- 3.** [Monitore a atualização da sua instância](#) e valide se a atualização da sua instância de produção foi concluída.

Existem vários métodos para verificar se o upgrade foi concluído:

- Navegue até o **Diagnóstico do sistema > Monitor de upgrades**.
- Navegar até **Diagnóstico do sistema > Log de upgrades** e localize a mensagem Notificando HI que a atualização foi concluída.
- Navegar até **Definição do Sistema > Upgrades do sistema**. As informações sobre todas as atualizações do sistema são listadas.
- Navegar até **Diagnóstico do sistema > Histórico de Atualizações** e pesquise o upgrade mais recente.

- 4.** Aplique todos os conjuntos de atualizações e scripts de correção pós-atualização que você tiver.

- 5.** Valide e teste sua instância realizando o teste de aceitação do usuário (UAT).

As informações de desempenho e operação estão disponíveis nos logs do sistema, que oferecem uma excelente fonte de informações para avaliar o funcionamento interno de uma instância ServiceNow. Use essas

informações para ajudar a resolver o máximo possível de erros. Para acessar os dados do log, navegue até **Logs do sistema > Log do Sistema > Erros**.

i Nota:

Nem todos os erros no log de erros são resultados da atualização. Mensagens de erro geralmente estão presentes em instâncias de pré-atualização e muitas dessas mensagens não afetam os usuários ou o desempenho.

Tradução automática