Análise da plataforma Xanadu

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Analisar e otimizar processos de negócios....5

Análise da plataforma experiência....8

Centro de migração de Análise da plataforma....10

Centro de análise....19

Painéis no Análise da plataforma....25

Visualizações de dados no Análise da plataforma....82

Filtros em Análise da plataforma....386

Como criar páginas de Análise da plataforma....407

Biblioteca de KPIs no Análise da plataforma....413

Detalhes de KPI....414

Sinais de KPI....456

Cache de dados na Análise da plataforma....475

Funções de Análise da plataforma....477

Análise Geração....481

Performance Analytics (Fontes de dados do indicador)....490

Explorar Performance Analytics....491

Configurar Performance Analytics fundamentos....501

Configurar Performance Analytics recursos avançados....711

Ativando sua assinatura do Performance Analytics....853

Soluções de análise....855

Soluções Análise da plataforma disponíveis....856

ServiceNow Store aplicações com Performance Analytics conteúdo....861

Ativar uma solução usando a Configuração assistida....862

Instalar um painel....863

Como configurar o Soluções Análise da plataforma....866

Coletar dados para Soluções Análise da plataforma....872

Indicadores do Performance Analytics instalados....879

Análise da experiência do usuário....951

Análise da experiência do usuário página principal antiga....952
[store-future: BEGIN review]
[End]

Explorando a Análise da experiência do usuário....953

Configuração da Análise da experiência do usuário....962

Como usar o Análise da experiência do usuário....963

Administração da Análise da experiência do usuário....999

Mineração de processos....1015

Exploração do Mineração de processos....1017

Como ativar o Mineração de processos....1035

Configuração da Mineração de processos....1067

Como usar o Mineração de processos....1073

Tradução automática

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

Referência Mineração de processos 1200
Emissão de relatórios, painéis e Performance Analytics no IU principal 1223
Relatórios 1225
Painéis dinâmicos no IU principal 1609
Filtros interativos 1700
Widgets do Performance Analytics 1739
Hub de análise 1851
Análise interativa 1877
Descoberta de automação 1886
Instalar Descoberta de automação 1890
Criar um relatório da Descoberta de automação 1893

Tradução automática

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

Analisar e otimizar processos de negócios

Otimize processos e aumente a produtividade com as aplicações Análise da plataforma. Essas aplicações incluem Emissão de relatórios, Performance Analytics, Análise da experiência do usuárioe Mineração de processos. Apresente dados por meio da experiência IU principal ou Análise da plataforma.

Iniciar

Selecione um desses blocos para saber mais sobre essas aplicações, que ajudam a fornecer muitos tipos diferentes de dados para muitos tipos diferentes de usuários.

Performance Analytics

Melhore os tempos de entrega de serviço e reduza os custos usando este conjunto de ferramentas de análise de negócios.

Emissão de relatórios e painéis no IU principal

Exibir a tabela e os dados do indicador Performance Analytics. Detalhar os indicadores no Hub de análise.

Soluções de análise

Aproveite os pacotes de conteúdo ServiceNow com painéis pré-criados, principais indicadores de desempenho (KPI) e muito mais.

Análise da plataforma experiência

Explore a análise com ferramentas de visualização de dados, painéis e KPIs, todos acessíveis por consultas de linguagem natural.

Análise da experiência do usuário

Obtenha uma exibição de painel de como os usuários trabalham com várias ServiceNow aplicações, com visuais completos de métricas, interações e muito mais.

Mineração de processos

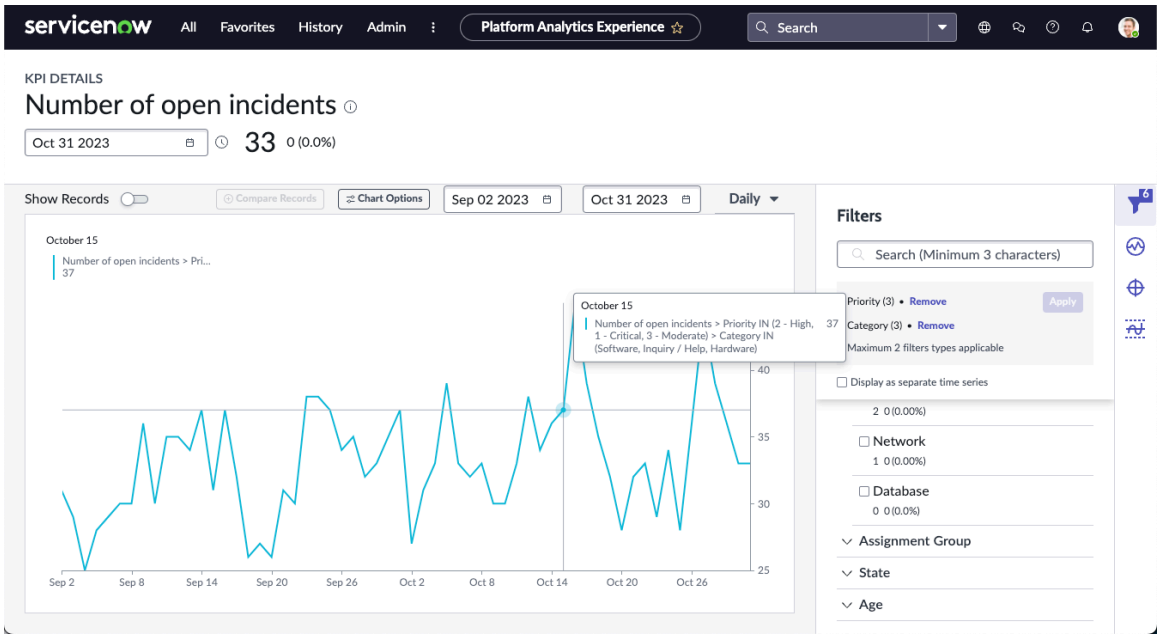
Analise seus dados em fluxos de processo automatizados com esta aplicação e encontre maneiras de melhorar a eficiência do fluxo de trabalho da sua empresa.

Tradução automática

Performance Analytics

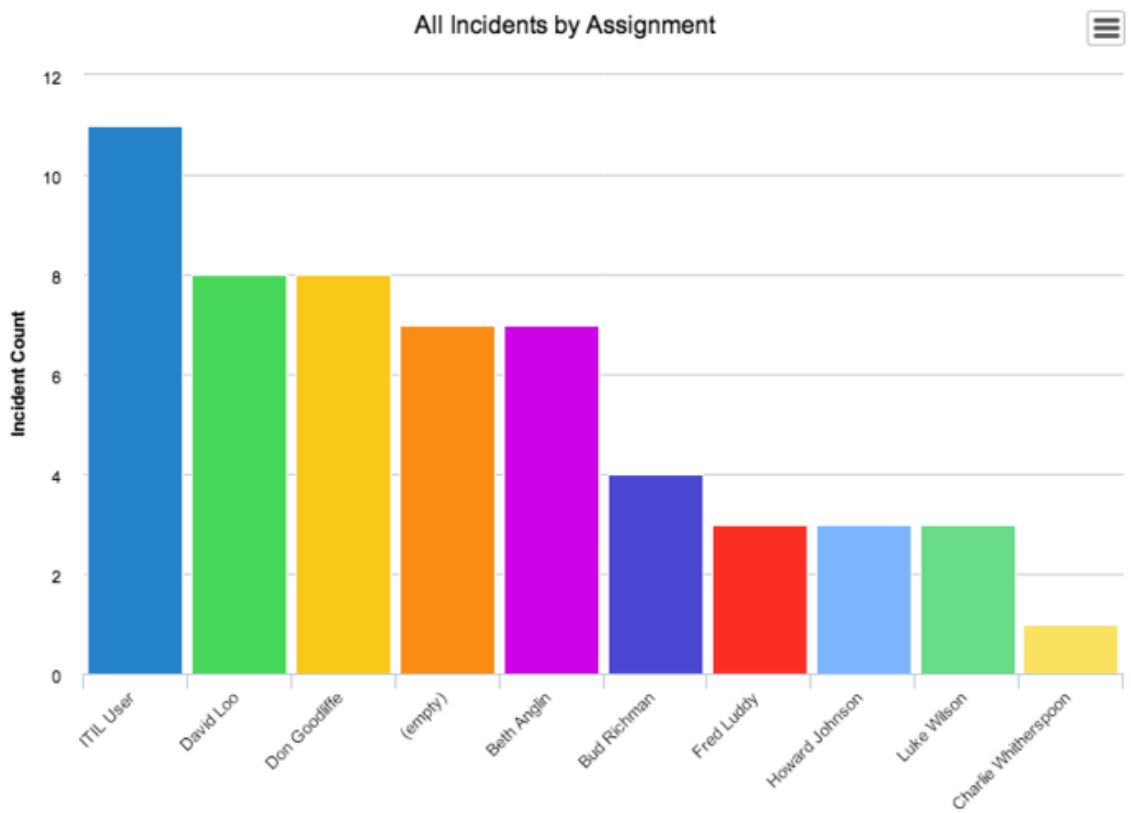
Saiba como este aplicativo ajuda sua empresa a melhorar constantemente. Planeje e implemente os principais indicadores de desempenho usando Performance Analytics fundamentos. Vá além configurando recursos avançados para trabalhar diretamente com estruturas de dados como administrador.

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



Relatórios e painéis no IU principal

Forneça aos administradores e outras partes interessadas a capacidade de trabalhar com relatórios de dados em tempo real e analisar tendências, usando IU principal painéis. Crie e defina Performance Analytics widgets e configure os painéis de exibição rápida que usam essas visualizações para atender aos seus dados e objetivos de negócio. Use Hub de análise para executar uma exploração de dados detalhada, examinar a atividade ao longo do tempo, comparar pontuações com benchmarks e analisar outras várias metas e tendências como complementos opcionais.



Tradução automática

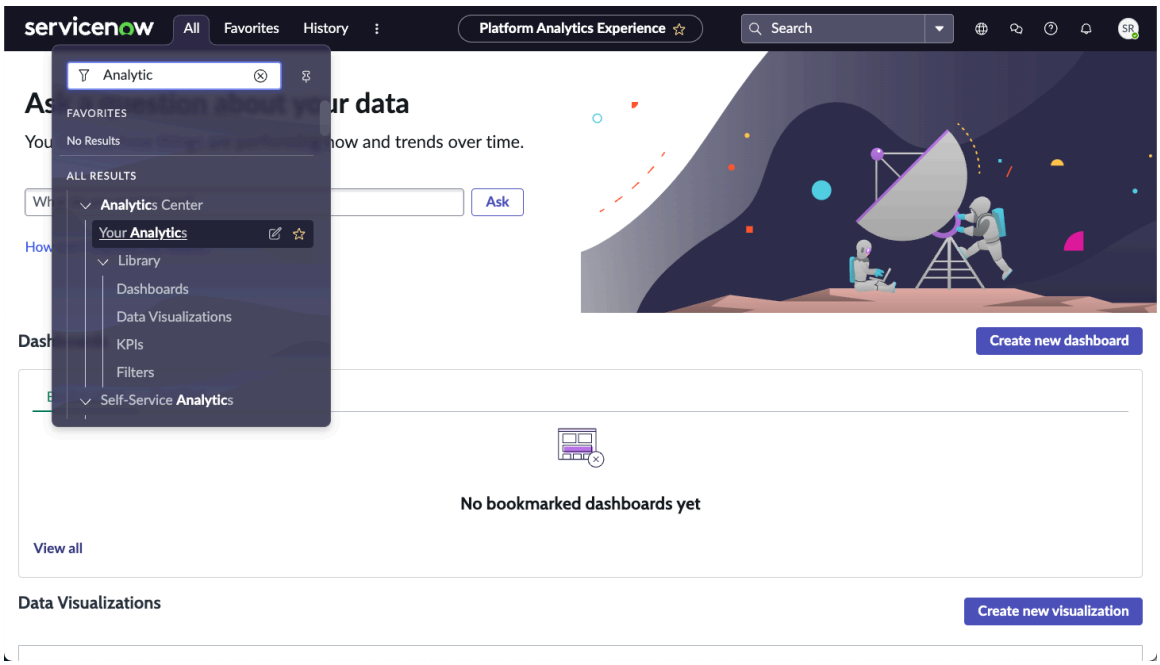
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Soluções de análise

Aproveite o conjunto completo de soluções pré-empacotadas, com painéis e KPIs disponíveis para a maioria dos produtos ServiceNow. Várias das aplicações podem funcionar de forma autônoma, graças aos componentes Performance Analytics internos. Personalize seu Soluções Análise da plataforma além dos conjuntos de dados de tabela e campo padrão e execute a coleta de dados manual e programada para análise.

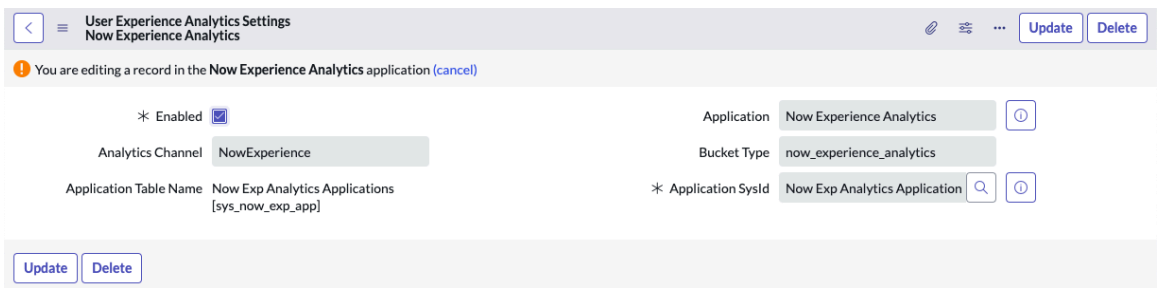
Análise da plataforma experiência

Explore as várias opções para mostrar dados no Centro de análise. Crie, modifique e compartilhe visualizações de dados e painéis. Filtrar os dados mostrados em um painel. Seja notificado em um painel sobre eventos potencialmente significativos nos dados. Explore indicadores de comportamento do processo com Detalhes de KPIe seja alertado sobre mudanças significativas nesses indicadores por meio de Sinais de KPI.



Análise da experiência do usuário

Saiba mais sobre a análise baseada em painel sobre o uso de várias aplicações ServiceNow. Os administradores podem obter informações sobre o compromisso do usuário com aplicações móveis e da Web, incluindo preenchimento, retenção e comportamento do usuário.



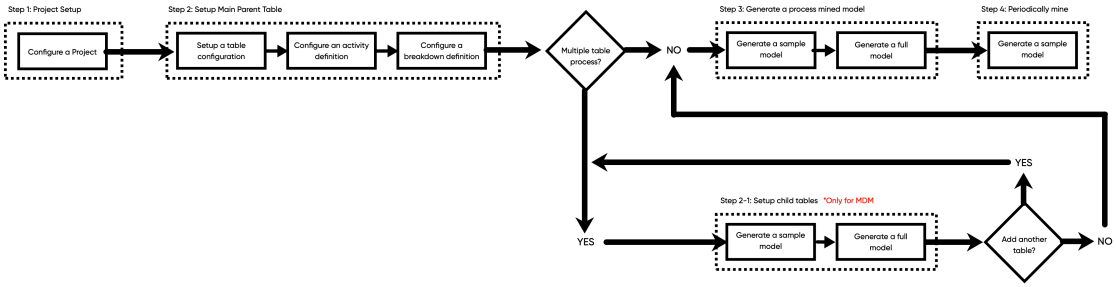
Mineração de processos

Descubra maneiras de simplificar seus negócios, encontrar gargalos e desvios em fluxos de trabalho, filtrar e comparar processos e muito mais. Uma lista abrangente de Mineração de

Tradução automática

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

processos termos-chave fornece toda a terminologia notável e suas definições, para ajudar você a obter o desempenho mais eficaz de sua empresa.



Aplicações e recursos

- Performance Analytics (Fontes de dados do indicador)
- Emissão de relatórios na IU principal
- Widgets do Performance Analytics
- Responsivo(a) Painéis na IU principal
- Emissão de relatórios (visualizações de dados) em espaços configuráveis
- Painéis no Análise da plataforma
- Soluções de análise
- Análise da experiência do usuário
- Mineração de processos
- Automation Discovery

Análise da plataforma experiência

Distribua e consuma Análise da plataforma por meio de visualizações de dados e painéis com filtros opcionais. Explore KPIs e receba informações sobre eventos significativos nos dados.

A experiência Análise da plataforma é uma interface unificada para visualizar dados de várias fontes de dados. Acesse em Navegação unificada em **Todos** > **Análise da plataforma**.

Nota:
Para saber mais sobre Análise da plataforma e o Migration Center, consulte o kit de ferramentas de habilitação da Análise da plataforma) na Comunidade ServiceNow.

A experiência Análise da plataforma tem duas seções principais:

Centro de análise

Esta página exibe todos os seus painéis e visualizações de dados marcados como favoritos e certificados pela empresa. Ele também contém perguntas e respostas de análise, um campo em que você pode fazer uma pergunta usando linguagem natural e ver as análises relevantes em uma visualização.

Biblioteca

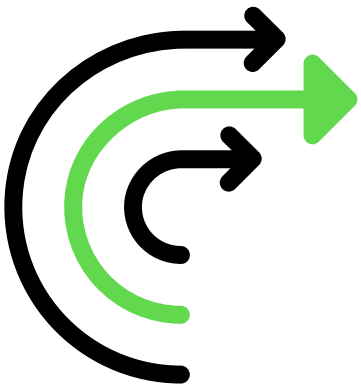
A biblioteca é um conjunto de páginas que lista todos os Análise da plataforma componentes visuais que você pode acessar, junto com os utilitários que se aplicam a esses componentes. Você também pode criar seus próprios painéis, visualizações de dados e filtros. Com as funções apropriadas, você pode adicionar os componentes criados à biblioteca compartilhada.

Tradução automática

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

Nota:
Você pode adicionar um Centro de análise com guias de conteúdo da biblioteca ao seu próprio espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Como criar Análise da plataforma páginas em seu próprio espaço.

Centro de Análise



Reúna todos os painéis, visualizações, respostas de análise e informações sobre sua instância em uma única página.

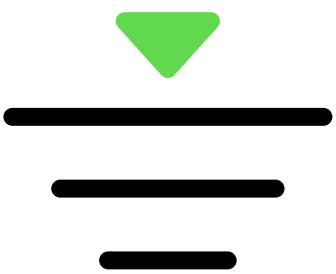
Painéis de análise da plataforma

Exiba todos os painéis aos quais você tem direitos de acesso e filtre-os pelos que você criou, pelos que marcou como favorito e pelos que são certificados. Crie seus próprios painéis e compartilhe-os com outras pessoas.

Visualizações de dados

Crie, atualize, certifique e compartilhe visualizações com base em tabelas, indicadores ou outros dados para compartilhar com outras pessoas.

Filtros de Análise da plataforma

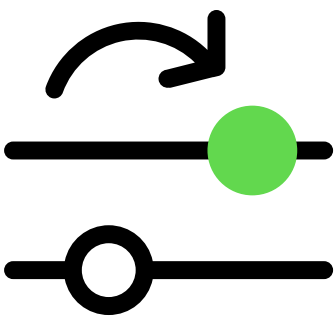


Filtre listas e visualizações de dados em um painel por valor de dados, se o valor é verdadeiro ou falso ou por data.

Detalhes de KPI

Analise as informações por trás das pontuações dos KPIs (principais indicadores de desempenho). Veja tendências, previsões e registros associados. Experimente diferentes detalhamentos e agregações de tempo.

Sinais de KPI



Saiba quando um processo de negócios se comporta de maneira inesperada. Notifique os usuários responsáveis quando uma pontuação de KPI mudar significativamente.

Tradução automática

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

Centro de migração de Análise da plataforma

Quando você migra os dados da IU principal, os painéis, relatórios, filtros interativos e Performance Analytics widgets existentes são movidos para Análise da plataforma. O resultado é um único conjunto de visualizações e filtros unificados para todas as fontes de dados.

Nota:
Para saber mais sobre Análise da plataforma e o Migration Center, consulte o kit de ferramentas de habilitação da Análise da plataforma) na Comunidade ServiceNow.

O que é migrado

O processo de migração obtém o conteúdo do painel e o migra da IU principal (painéis e visualizações no ambiente clássico) para a biblioteca Análise da plataforma. Em seguida, você acessa todas as suas análises por meio de um menu de navegação unificado. Se você usar indicadores, obterá ferramentas para alertá-lo sobre mudanças significativas.

O que não é migrado

A resposta curta é que quase tudo é migrado. A maior parte do conteúdo do painel da IU principal é compatível com Análise da plataforma. Alguns conteúdos não têm um recurso Análise da plataforma semelhante e são migrados para contêineres, também chamados de iframes. Isso é chamado de modo de compatibilidade. Para obter informações detalhadas sobre o conteúdo migrado para iframes e os poucos itens que não são migrados, consulte Conteúdo não migrado ou migrado no modo de compatibilidade.

Qual é o processo de migração

O processo de migração tem as seguintes etapas.

Remover painéis não utilizados

Remova todos os painéis e relatórios não utilizados para promover um processo simplificado.

- Navegue até pa_dashboards.list, selecione os painéis que você deseja excluir e selecione **Ações em linhas selecionadas** > **Excluir**.
- Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Todos**, selecione os relatórios que você deseja excluir e selecione **Ações em linhas selecionadas** > **Excluir**.

Executar o procedimento de migração

O procedimento identifica o que pode ser migrado diretamente para Análise da plataforma e o que é migrado no modo de compatibilidade.

Revisar os resultados da migração

Você pode identificar painéis ou outro conteúdo que não deseja migrar, por exemplo, painéis não utilizados, visualizações desatualizadas ou filtros que não funcionam conforme o esperado.

Ativar a migração

A ativação pode ser demorada, dependendo da quantidade de conteúdo que você está migrando.

Criar conteúdo personalizado

Você pode usar ferramentas como Construtor de IU para criar conteúdo personalizado que atenda às necessidades de conteúdo que não é migrado.

Tradução automática

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

O que acontece com meus menus

Antes da migração, os usuários navegavam até **Autoatendimento** > **Painéis** para exibir a visão geral do painel e para **Relatórios** > **Exibir/Executar** para exibir a lista de relatórios. Depois de ativar a migração, todo o conteúdo de análise, incluindo painéis, visualizações de dados, filtros e KPIs, está em **Análise da plataforma** > **Biblioteca**.

Executar migração de dados completa

Migre seus painéis, relatórios, filtros interativos e widgets do Performance Analytics existentes para Análise da plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: para executar a migração completa e ativar a experiência Análise da plataforma : administrador. Usuários com outras funções de administrador (pa_admin, report_admin e dashboard_admin) têm acesso ao Centro de migração para avaliar a migração.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tópico pressupõe que sua instância não é uma instância net new Xanadu. O Centro de migração está disponível somente no upgrade de instâncias.

Execute e teste a migração em uma única instância de não produção. Quando estiver satisfeito com os resultados de uma migração de teste completa, inicie a migração na instância de produção. Selecione **Testar seu conteúdo** para testar a saída em um número limitado de painéis.

Nota:

Se você alterar um painel da IU principal após a migração e migrá-lo novamente, o painel alterado substituirá o painel migrado originalmente.

Você não pode mover o material migrado de uma instância de não produção para uma instância de produção.

Painéis com visualizações ou outros widgets migrados no modo de compatibilidade podem ter problemas de desempenho.

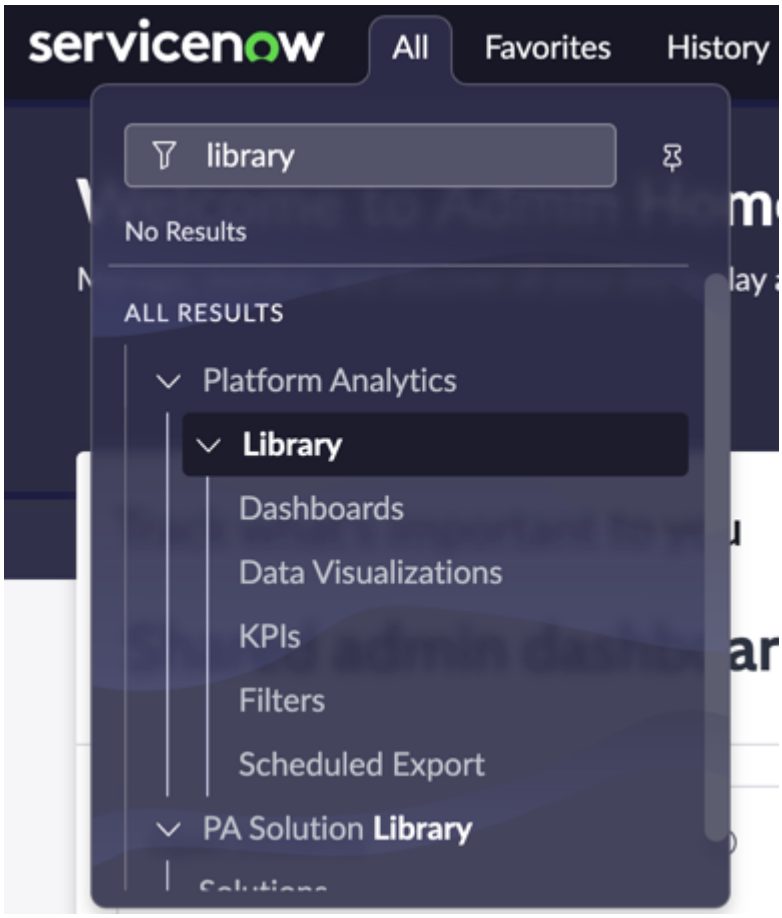
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Centro de migração**.
2. Revise as informações sobre o processo de migração em Saiba mais sobre a experiência de Análise da plataforma.
   As guias apresentam mais informações sobre o processo de migração e o que você pode esperar de Análise da plataforma.
3. Selecione **Começar a mover** para migrar todo o seu conteúdo.
   A duração do processo de migração depende do número de painéis, relatórios, filtros e Performance Analytics widgets que você tem em sua instância.
4. Avalie os resultados.
5. Selecione **Ativar** para concluir o processo de migração.
   Qualquer item de menu conectado anteriormente aos painéis e relatórios da IU principal é redirecionado automaticamente para a nova versão migrada.

Tradução automática

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

Resultado
Seus painéis e outros conteúdos migrados agora estão na biblioteca. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca**.



O que Fazer Depois
Avaliar a migração de dados completa

Avaliar a migração de dados completa

Ao concluir o processo de migração, revise os resultados.

Antes de Iniciar
Função necessária: para executar a migração completa e ativar a experiência Análise da plataforma : administrador. Usuários com outras funções de administrador (pa_admin, report_admin e dashboard_admin) têm acesso ao Centro de migração para avaliar a migração.

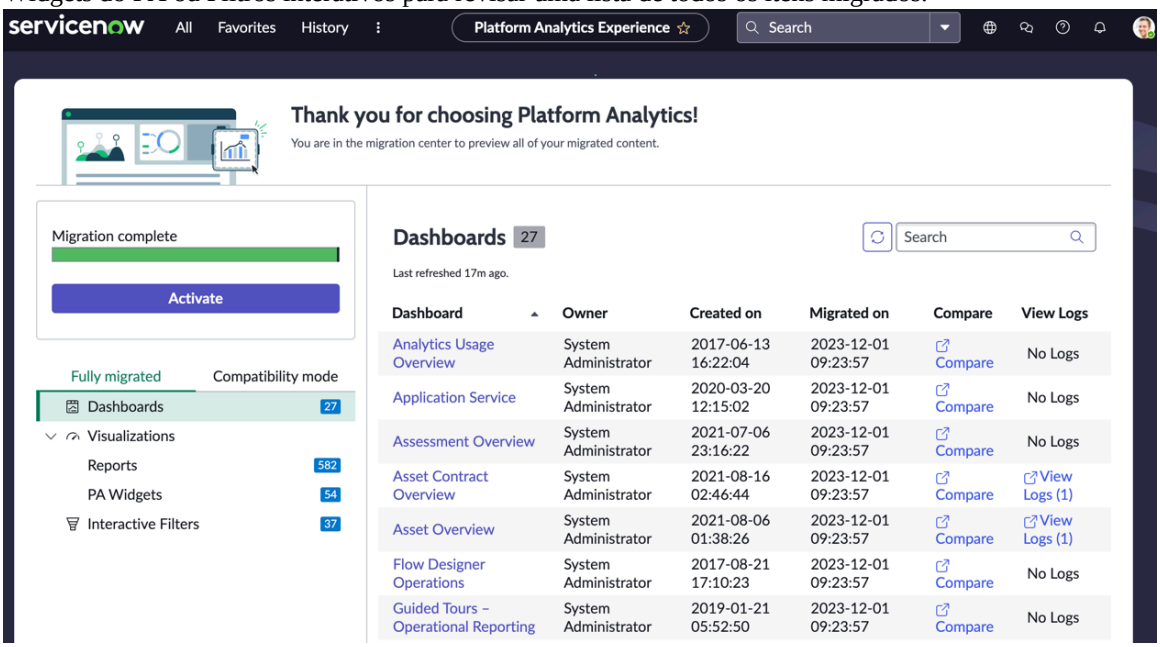
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Assim que seus dados forem migrados, você verá os resultados da migração. Revise o conteúdo totalmente migrado e o conteúdo migrado no modo de compatibilidade. Você pode comparar todo o conteúdo migrado com as versões originais da IU principal.

Tradução automática

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

Procedimento

1. No Centro de migração, selecione um item da coluna Totalmente migrado, Painéis, Visualizações, Relatórios, Widgets do PA ou Filtros interativos para revisar uma lista de todos os itens migrados.



2. Escolha o link **Comparar** de qualquer painel para ver a IU principal e o conteúdo migrado lado a lado.

3. Selecione a guia **Modo de compatibilidade** para comparar o conteúdo no painel da IU principal e o conteúdo migrado no modo de compatibilidade.
   Preste atenção nos painéis com blocos de conteúdo e **outro** conteúdo. É provável que eles precisem de mais mudanças no painel migrado para oferecer suporte a esses widgets.
4. Selecione os links Exibir logs para revisar os problemas associados a cada elemento migrado.
5. Selecione **Ativar** para concluir o processo de migração.
   Qualquer item de menu conectado anteriormente aos painéis e relatórios da IU principal é redirecionado automaticamente para a nova versão migrada.

Locais do log de migração

Um conjunto de logs é armazenado para cada painel, relatório, filtro e elemento de painel (widget) nas tabelas de ponte.

Você pode exibir os logs no Centro de migração ou navegar até a lista associada para revisá-los.

Log	Tipo
par_coreui_migration_bridge_dashboard.list	Logs do painel
par_coreui_migration_bridge_sysauto.list	Logs de exportação agendada
par_coreui_migration_bridge_widget.list	Logs de elemento de painel migrados

Tradução automática

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

Log	Tipo
par_coreui_migration_bridge_component.list	Logs associados a relatórios, widgets do PA e filtros quando migrados fora de um painel

Nota:
Os logs podem estar vazios, pois somente eventos negativos, como incompatibilidades, são registrados.

Executar uma migração parcial

Migre uma seleção de painéis, relatórios, filtros interativos e widgets do Performance Analytics existentes para Análise da plataforma. A migração funciona da mesma forma se você optar por migrar parte ou todo o conteúdo. No entanto, você pode mover parte do conteúdo para avaliar o processo ou quando tiver um grande número de painéis e quiser migrar em segmentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou dashboard_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Execute e teste a migração primeiro em uma única instância de não produção. Quando estiver satisfeito com os resultados, inicie a migração na instância de produção.

Nota:

Se você alterar um painel da IU principal após a migração e migrá-lo novamente, o painel alterado substituirá o painel migrado originalmente.

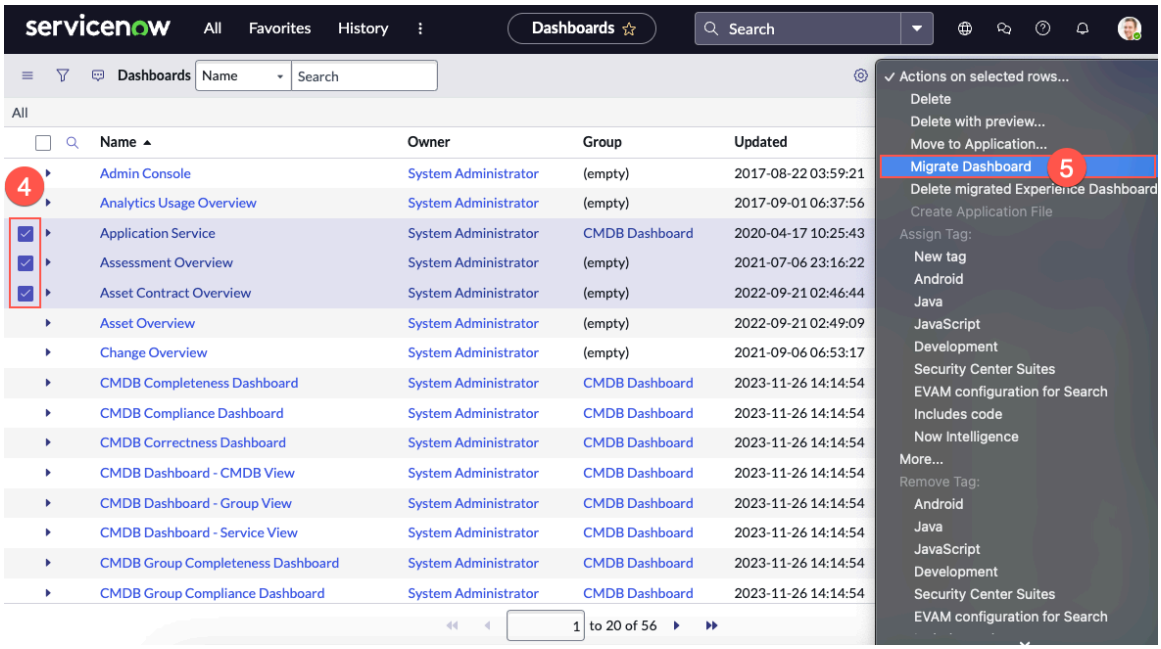
Você não pode mover o material migrado de uma instância de não produção para uma instância de produção.

Procedimento

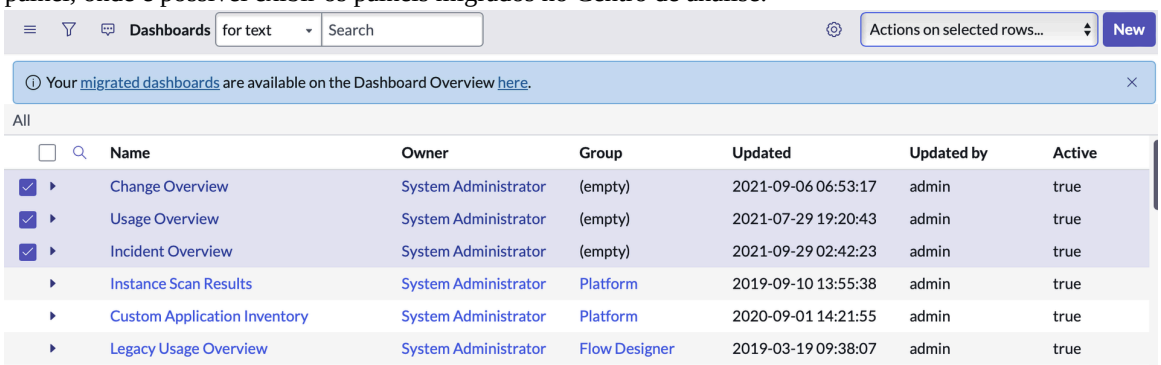
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Centro de migração**.
2. Revise as informações sobre o processo de migração em Saiba mais sobre Análise da plataforma.
3. Selecione **Testar seu conteúdo** para escolher um subconjunto de seus dados para Análise da plataforma.
4. Na lista Painéis, selecione os painéis que você deseja migrar.
5. No menu Ação em linhas selecionadas, escolha **Migrar painel**.

Tradução automática

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



6. Quando a migração estiver concluída, selecione o link da faixa para exibir os painéis migrados na visão geral do painel.
   O primeiro link leva você para a lista de Painéis do PAR. Você pode revisar os formulários dos painéis lá. O segundo leva você para a Visão geral do painel, onde é possível exibir os painéis migrados no Centro de análise.



O que Fazer Depois

Verifique se os painéis migrados têm todos os recursos dos painéis da IU principal, como conteúdo totalmente migrado ou como conteúdo com iFrame. Para obter mais informações, consulte Conteúdo não migrado ou migrado no modo de compatibilidade.

Bloquear a migração de artefatos específicos

Antes de executar a migração completa, você pode sinalizar artefatos a serem excluídos do processo de migração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até uma das tabelas a seguir para selecionar artefatos.

Tabela	Conteúdo
sys_report.list	Visualizações de dados da IU principal (relatórios)
pa_widgets.list	Widgets de análise de desempenho
sys_ui_hp_publisher.list	Filtros interativos
pa_dashboards.list	Painéis dinâmicos

2. Selecione o ícone Personalizar lista ( ) para adicionar colunas à lista.
3. Mover **Não migre em massa** para a coluna **Selecionada**.
4. Na coluna **Não migrar em massa**, altere o sinalizador de falso para verdadeiro para os artefatos que você deseja excluir.
   Você pode selecionar vários campos consecutivos ou não consecutivos. Para obter mais informações, consulte Edit multiple records in a list using the list editor .

Resultado

Quando você executa a migração de dados completa, os artefatos selecionados são excluídos.

Conteúdo não migrado ou migrado no modo de compatibilidade

A maior parte do conteúdo do painel é migrada para a nova experiência Performance Analytics. No entanto, algumas visualizações, aspectos de visualizações e filtros são inseridos no painel migrado como conteúdo incorporado (iFrames), também conhecido como modo de compatibilidade. Algumas configurações não são migradas.

Não migrado

Configurações de painel genéricas que não são migradas:

- Grupos de painéis
- Cabeçalho do widget e cores do título
- Alinhamento do título do widget

Filtros que não são migrados

- Filtro de grupo
- Depurar filtro
- Filtrar preferências do usuário nos painéis

Configurações de visualização que não são migradas:

- Exportar para PNG/JPEG no próprio gráfico do painel
- Tabelas de dados em visualizações de dados

Elementos de Cartão de pontuação/Indicadores que não são migrados:

Tradução automática

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

- Mostrar distribuição
- Mostrar gráfico de marcadores

Elementos do componente de calendário que não são migrados:

- Exibição anual
- Realce com base em

Migrações do modo de compatibilidade

Todos os filtros interativos personalizados, blocos de conteúdo personalizado, medidores e dispositivos são migrados no modo de compatibilidade, como iframes.

Todos os outros conteúdos que não sejam um widget Performance Analytics, relatório ou filtro interativo são migrados no modo de compatibilidade, como iframes.

Nota:
Painéis com visualizações ou outros widgets migrados no modo de compatibilidade podem ter problemas de desempenho.

Filtros interativos personalizados são migrados no modo de compatibilidade, mas podem não funcionar no painel migrado. Se a funcionalidade personalizada for necessária, reverta o painel para a versão da IU principal.

Configurações genéricas

Configurações de visualização genéricas migradas no modo de compatibilidade:

- Classificar por campos de referência com pontos
- Emissão de relatórios sobre variáveis/perguntas
- Configuração de filtros aplicados como separados/agregados
- Listar exibição de detalhamento padrão configurada no Designer de relatórios
- Calendário de negócios (como tendência por) para relatórios de série temporal
- Elemento de detalhamento = vazio para detalhamentos baseados no campo de opção
- Classificar por detalhamento de PA com base na ordem do campo de opção
- Pontuação única com comparação de X período anterior
- Suporte a cartão de pontuação dinâmico para filtro de elemento
- Agrupar por com base nos campos de duração
- Diferentes filtros de acompanhamento para indicadores relacionados no cartão de pontuação e visualizações do indicador
- Suporte ao detalhamento de hierarquia em filtros/visualizações de dados

Listar configurações de cartão de pontuação

Listar configurações de cartão de pontuação migradas no modo de compatibilidade:

- Mostrar indicadores-chave
- Filtrar com base em: Melhor desempenho, Pior desempenho, Melhorado, Deteriorado
- Diferentes filtros de acompanhamento em indicadores adicionais

Tradução automática

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

Relatórios

Relatórios migrados no modo de compatibilidade:

- Controle
- Caixa de tendências
- Caixa
- Pareto
- Histograma
- Funil
- Pirâmide
- Mapa geográfico

Widgets de PA

Widgets do PA migrados no modo de compatibilidade:

- Workbench
- Análise de texto
- Mapa de Árvore
- Gráficos do período anterior
- Radar
- Funil
- Pirâmide
- Pareto
- Comparação relativa

Reverter painéis migrados

Converta um painel Análise da plataforma migrado de volta para um painel da IU principal.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode retornar painéis Análise da plataforma inalterados para o formato da IU principal, mas o conteúdo está em iFrame. Isso é útil quando um painel tem gráficos personalizados, blocos de conteúdo personalizados ou filtros interativos personalizados.

Nota:
Não é possível reverter painéis técnicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: dashboard_admin

Procedimento

1. Navegue até `par_dashboard.list`.
2. Marque uma ou mais caixas ao lado dos nomes do painel na lista.
   Os painéis técnicos são identificados com a frase Painéis avançados na coluna Experiência.
3. Selecione Reverter no menu **Ação nas linhas selecionadas**.

Tradução automática

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

Resultado
A versão do painel revertido que é mostrada na biblioteca de painéis é a versão da IU principal, não a versão do Next Experience.

Migração de painéis não dinâmicos

Painéis não dinâmicos que ninguém abriu são migrados para a experiência Análise da plataforma com guias vazias. Abra esses painéis na IU principal antes da migração para preenchê-los.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Painéis não dinâmicos não abertos têm páginas de tela vazias. Abrir o painel cria a página de tela que a Central de migração procura. Depois que as páginas da tela forem criadas, acione novamente a migração para criar a versão da experiência Análise da plataforma do painel.

Procedimento

1. Navegue até `pa_dashboards.list`.
2. Abra cada um dos painéis não dinâmicos problemáticos.
3. Executar migração de dados completa para migrar esses painéis para a experiência Análise da plataforma.

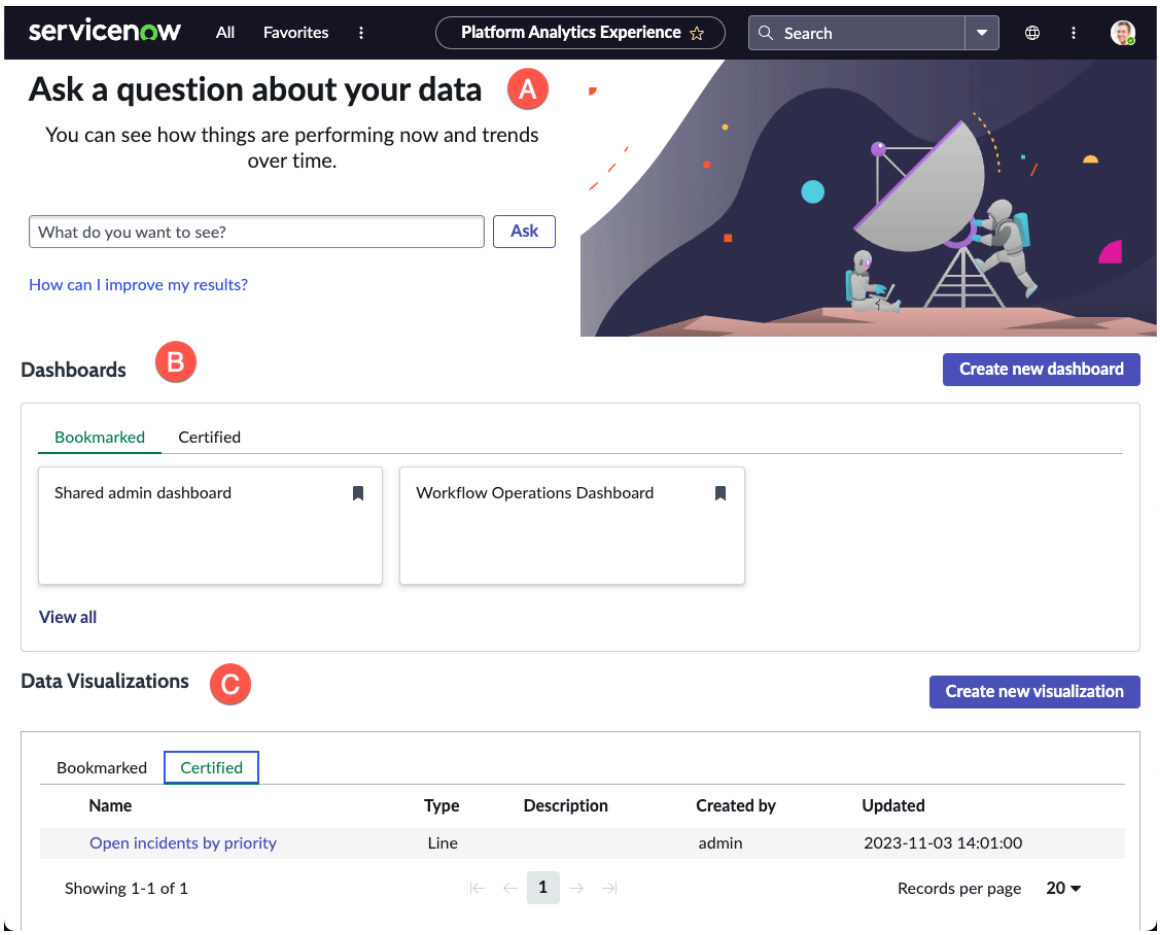
Centro de análise

O Centro de análise fornece uma visão geral dos painéis e visualizações de dados mais importantes, além de um local para você fazer perguntas sobre análises.

Tradução automática

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

O Centro de análise



O Centro de análise contém os seguintes componentes:

A **análise Perguntas e respostas sobre análise**

Um campo em que você pode fazer perguntas de linguagem natural sobre as tendências e a integridade de seus processos. (O recurso Consulta de linguagem natural é necessário.) Para obter informações sobre como configurar e usar este componente, consulte a referência de perguntas e respostas de análise em Site do desenvolvedor.

B **Painéis**

Um conjunto de blocos para cada painel marcado como favorito ou certificado por um administrador. Clique em um bloco para abrir esse painel. Para ver todos os painéis aos quais você tem acesso, selecione **Exibir tudo**. Esta ação abre a biblioteca de Painéis. Para começar a criar um novo painel imediatamente, selecione **Criar novo painel**. Esta ação abre o editor de painéis em linha ou uma caixa de diálogo na qual você pode selecionar o editor em linha ou o editor técnico, dependendo das suas funções. Para obter informações sobre como configurar e usar este componente, consulte Painéis no Análise da plataforma.

C **de dados**

Uma lista de visualizações salvas que você pode acessar com base em suas funções. Você pode selecionar visualizações marcadas como favoritas ou certificadas por um administrador. Para ver mais visualizações de dados, selecione **Exibir tudo**. Esta ação abre a biblioteca de visualizações de dados. Para começar a criar uma nova visualização de dados imediatamente, selecione **Criar nova visualização**. Esta ação abre o designer de visualizações. Para obter mais informações, consulte Visualizações de dados no Análise da plataforma.

Tradução automática

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

Você pode adicionar um Centro de análise a outra experiência ou espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Como criar Análise da plataforma páginas em seu próprio espaço.

Perguntas e respostas de análise

Você pode fazer consultas de linguagem natural relacionadas a indicadores, tabelas ou colunas nas Perguntas e respostas de análise no Centro de análise.

As perguntas e respostas de análise são compatíveis com os seguintes idiomas:

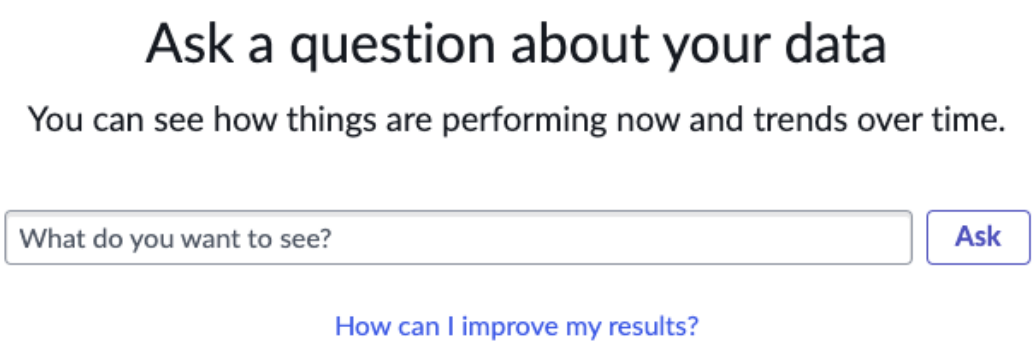
- English
- Francês
- Francês canadense
- Espanhol
- Alemão
- Japonês

Este recurso não está disponível em sessões que usam um idioma incompatível.

Nota:
As perguntas e respostas de análise também estão disponíveis no ambiente clássico, no Designer de relatórios. Para obter mais informações, consulte Criar um relatório com perguntas e respostas de análise

Inserindo consultas

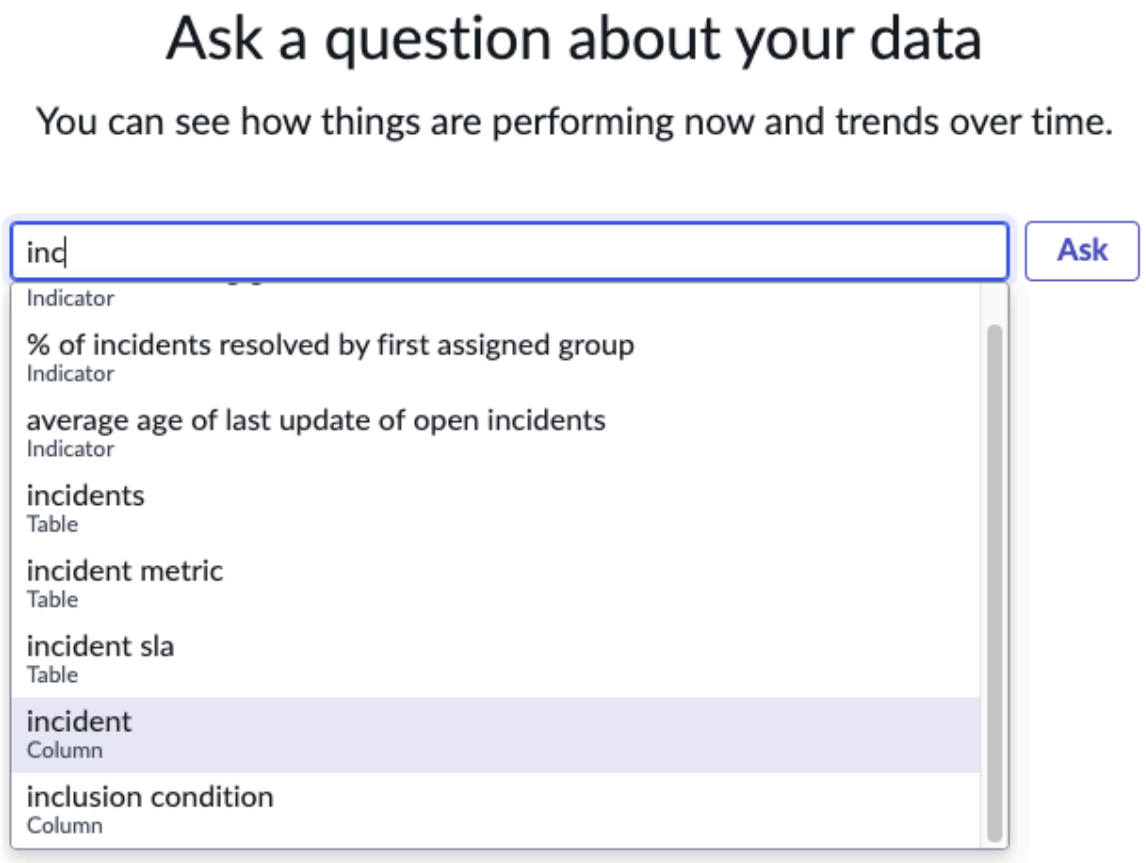
Perguntas e respostas de análise antes de inserir uma consulta



Conforme você digita uma consulta, as perguntas e respostas de análise sugerem pesquisas recentes, indicadores, tabelas e colunas que correspondem ao que você digitou até o momento. Somente as tabelas e colunas às quais você tem acesso são mostradas.

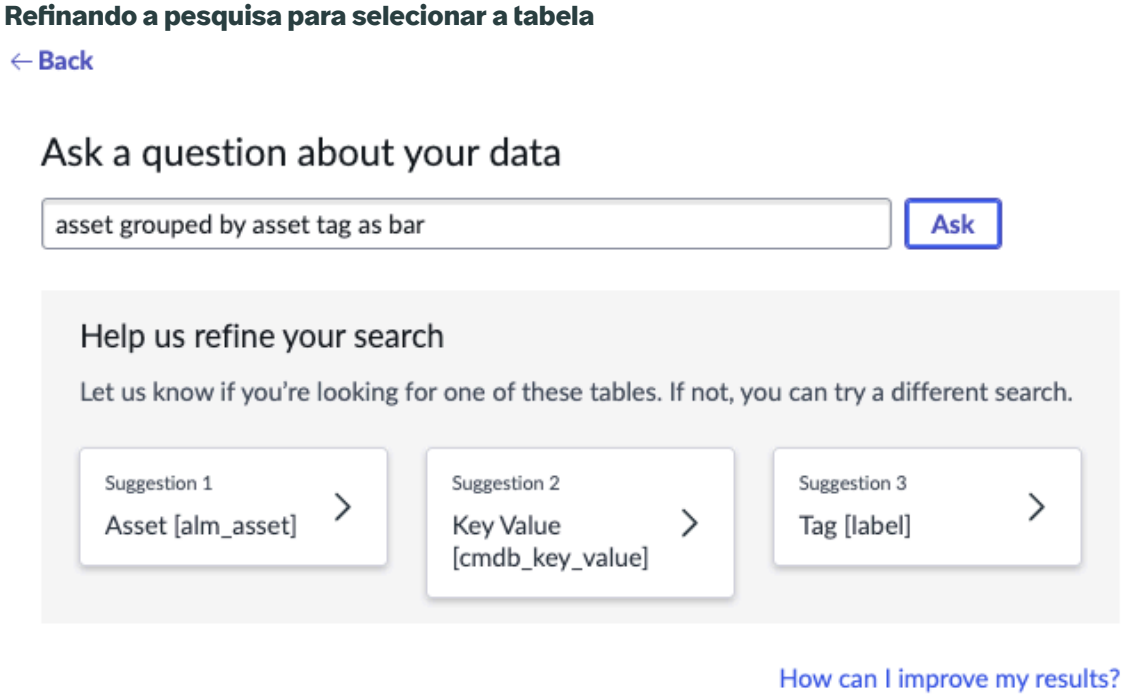
Tradução automática

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



Seleção de várias tabelas prováveis

Se as perguntas e respostas de análise não puderem determinar qual tabela você deseja, ele mostrará até três tabelas prováveis. Na captura de tela a seguir, o usuário solicitou ativos agrupados por etiqueta do ativo e exibidos como um gráfico de barras. No entanto, o sistema não pode determinar se o usuário está interessado nas tabelas Ativo [alm_asset], Valor da chave [cmdb_key_value] ou Marcador [label].



Tradução automática

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

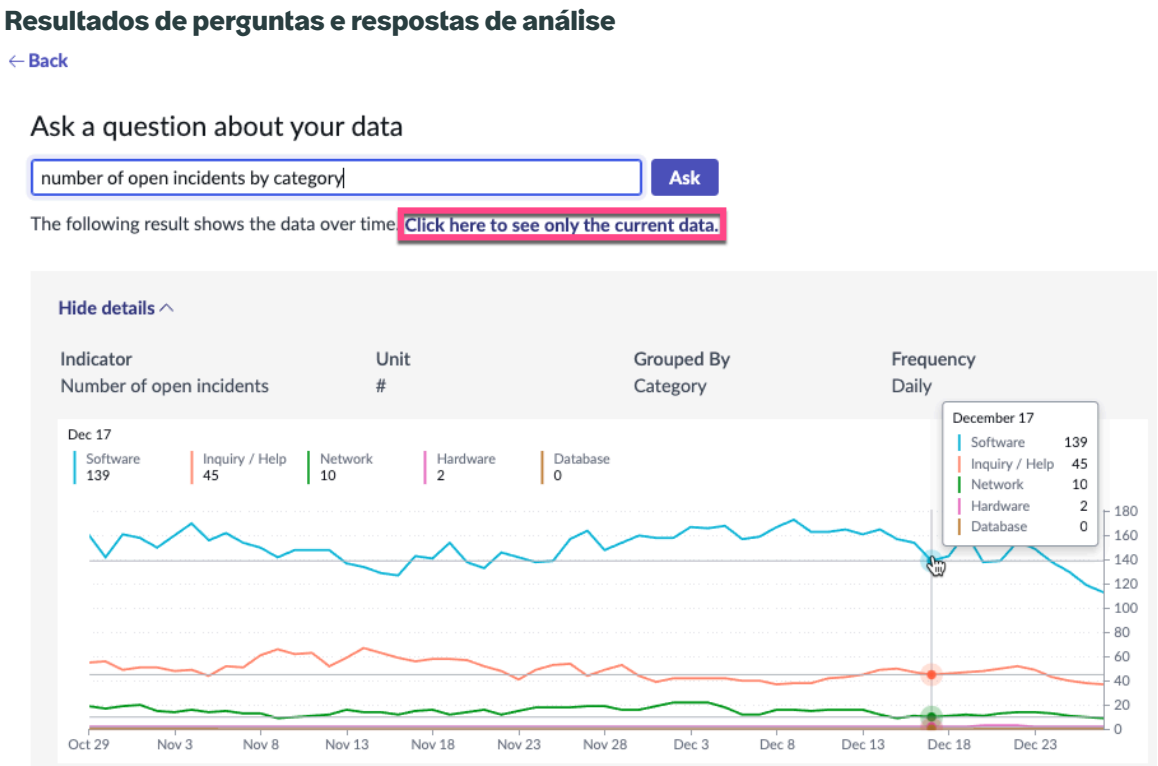
Resultados

Se sua consulta for bem-sucedida, as perguntas e respostas de análise mostrarão seu resultado como qualquer uma das seguintes visualizações que você especificou. Se você não especificar uma visualização, as perguntas e respostas de análise determinarão qual visualização é a mais apropriada:

- Lista
- Tendência
- Pontuação única
- Barra
- Visualização de gráfico de pizza

Os resultados estão sujeitos a uma verificação de segurança de ACL em relação às suas funções. As visualizações baseadas em tabelas seguem a segurança Emissão de relatórios. As visualizações baseadas em Performance Analytics seguem a segurança do PA.

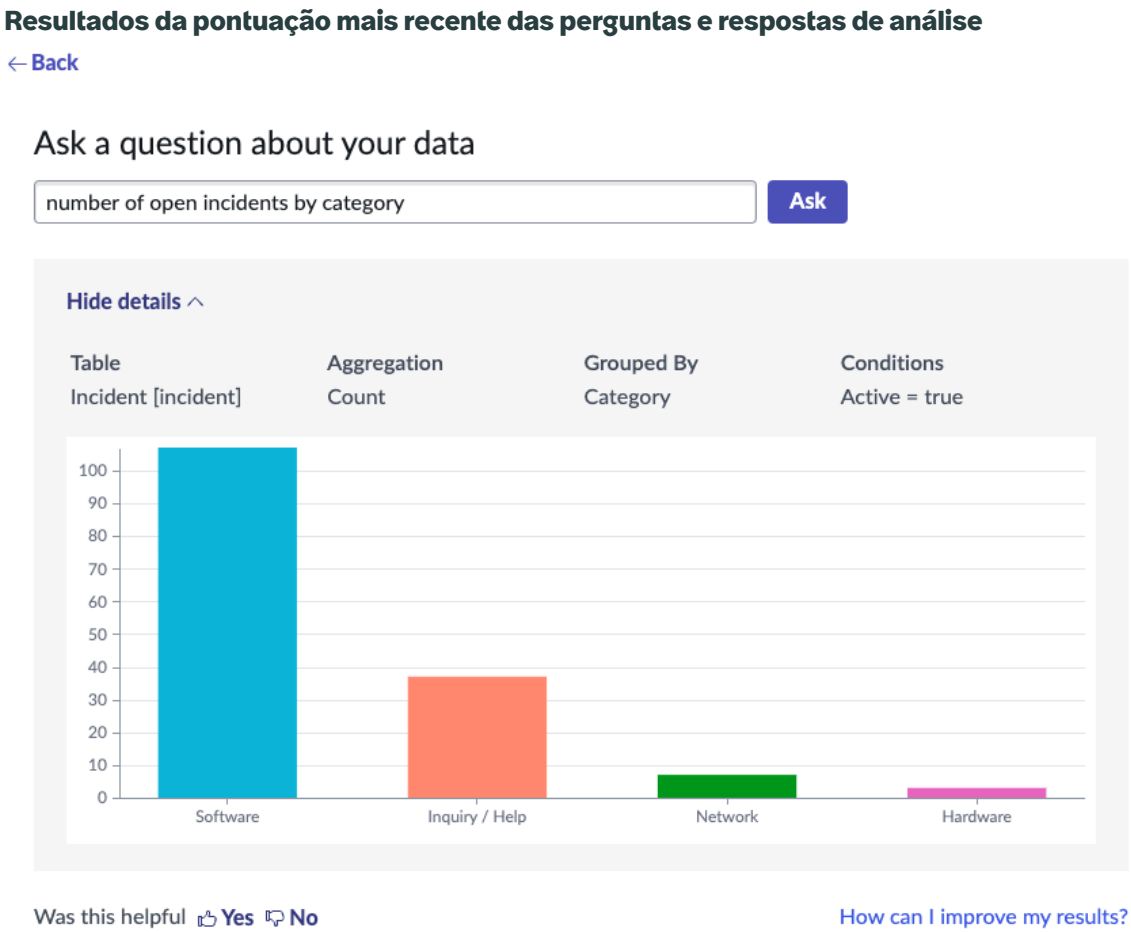
O exemplo a seguir mostra os resultados de uma consulta em que você especifica um detalhamento para agrupar os resultados. As perguntas e respostas de análise determinam se a consulta corresponde a um indicador. Como os indicadores mostram tendências ao longo do tempo, as perguntas e respostas de análise determinam que uma linha de tendência é a visualização apropriada:



Se você não quiser ver a mudança nas pontuações ao longo do tempo, clique em **Clique aqui para ver somente os dados atuais**. As perguntas e respostas de análise retornam os valores atuais na tabela subjacente em vez das pontuações do indicador.

Tradução automática

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



Mantenha o cursor sobre o gráfico para obter mais informações sobre detalhamentos. Em uma tendência de série temporal, você obtém os valores de todos os detalhamentos no dia selecionado. Em um gráfico de colunas das pontuações mais recentes, você obtém a pontuação do detalhamento selecionado. Se o resultado for uma visualização de um indicador, clique em um valor para abrir o indicador em Detalhes de KPI.

Por padrão, você também verá os seguintes detalhes, se eles se aplicarem:

- Qual tabela você está consultando
- A unidade dos valores
- O método de agregação de dados
- Por qual coluna você está agrupando
- Em que campo de data você está medindo a tendência e com que frequência
- Quais condições adicionais você deseja aplicar à sua consulta

Por fim, você pode enviar feedback sobre os resultados da consulta selecionando polegares para cima ou para baixo.

Nota:
Se você selecionar apenas um item da sugestão, indicador ou tabela, a opção de feedback não estará disponível. Ao selecionar apenas um item, você não usa o analisador de consulta. Ao não usar o analisador de consulta, você não cria um log de consulta. O feedback é anexado ao log de consulta, mas o log já deve existir.

Tradução automática

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

Novas consultas

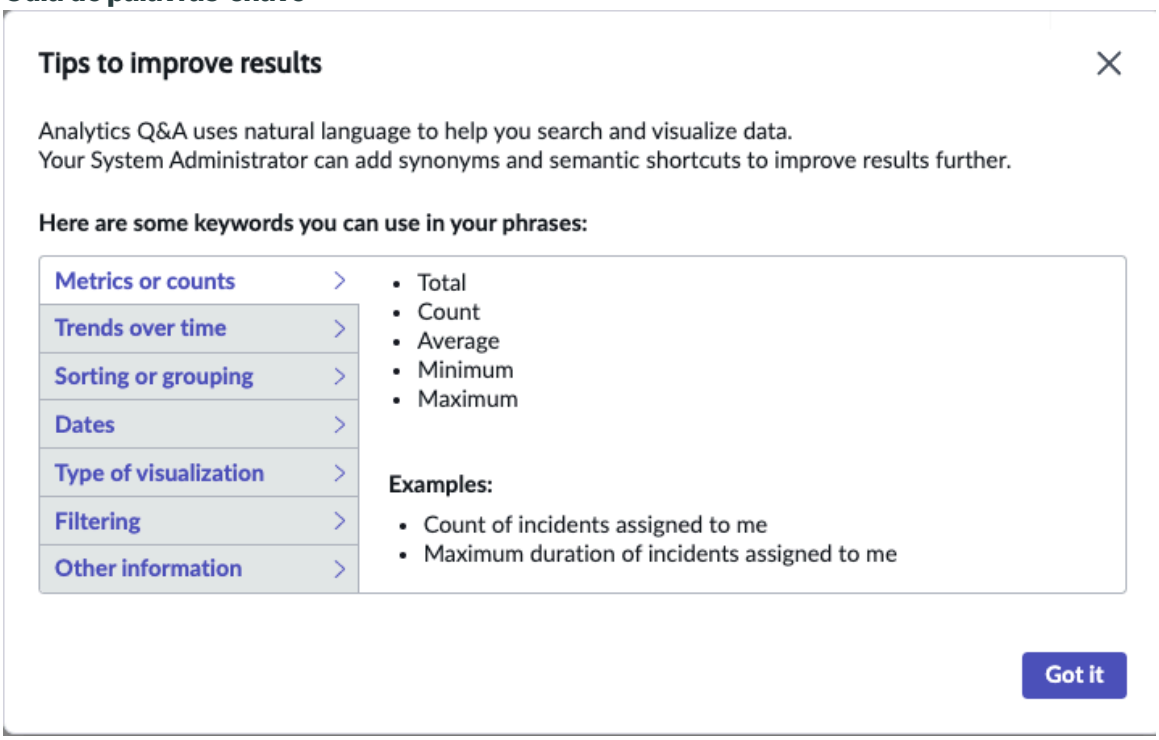
Para fazer uma nova consulta ou exibir uma lista de seus KPIs, clique em **Voltar**. Retornar ao Centro de análise atualiza sua lista das últimas cinco consultas bem-sucedidas.

Como fazer uma consulta válida

Ao escrever uma consulta, use palavras-chave especiais para denotar o tipo e o intervalo de informações que você está procurando, os filtros que deseja aplicar e outros parâmetros. Para ver uma lista completa de palavras-chave e seus usos, clique em **Como posso melhorar meus resultados?**.

Você pode solicitar ao administrador Now Platform para adicionar sinônimos e atalhos semânticos para palavras-chave. Para obter mais informações, consulte Criar um sinônimo de NLQ e Criar um atalho de NLQ.

Guia de palavras-chave



Tradução automática

Painéis no Análise da plataforma

Painéis são telas reutilizáveis que contêm visualizações de dados, filtros e outros componentes visuais.

Para acessar painéis em Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.

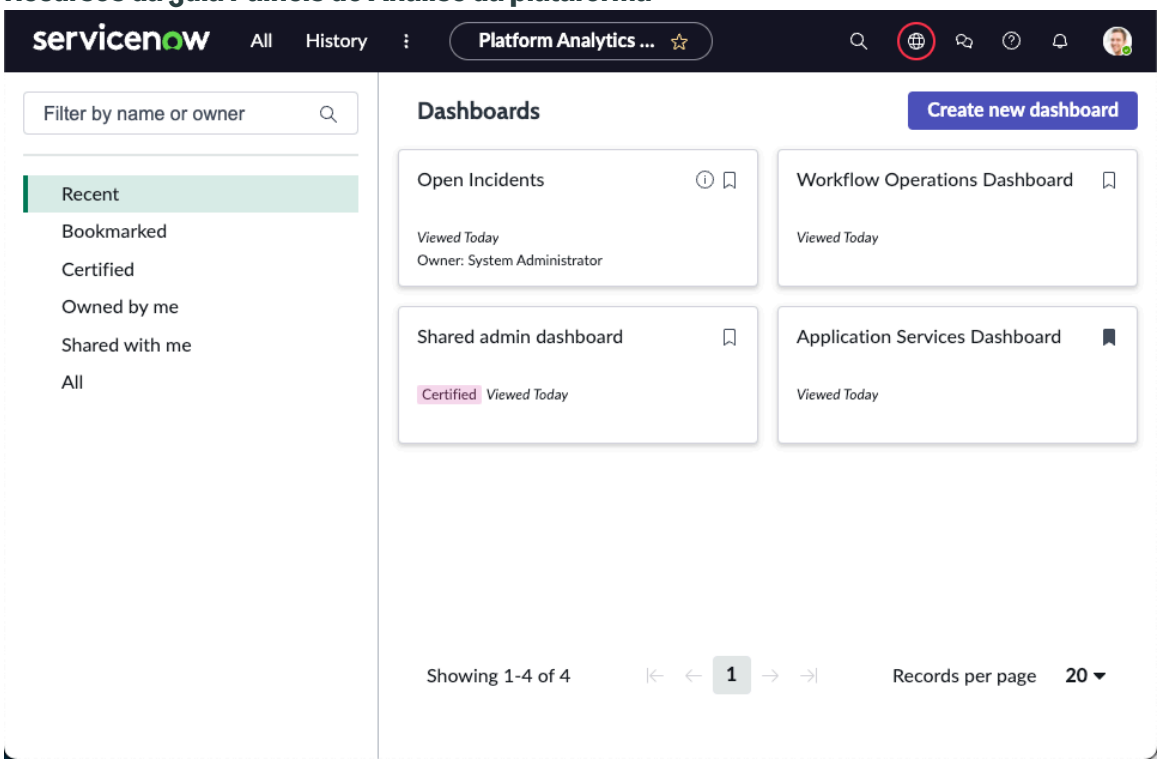
Nota:

Para obter informações sobre as funções associadas aos painéis Análise da plataforma, consulte Funções de Análise da plataforma.

Para obter informações sobre como adicionar uma página de Painéis a um espaço configurável, consulte Adicionar um painel a uma página de Painéis.

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

Recursos da guia Painéis do Análise da plataforma



Blocos da visão geral dos painéis

Cada seção da página Painéis mostra até 20 blocos de painel por vez. É possível filtrar os blocos na guia Painéis para mostrar:

- **Recente** mostra os painéis Next Experience mais recentes que você visualizou. O bloco mostra quando você abriu o painel pela última vez.
- **Marcado** mostra somente seus painéis marcados. Marque como favoritos os painéis aos quais você tem acesso para que possa encontrá-los facilmente aqui. Para obter mais informações como sobre painéis marcados, consulte Marcar um painel Análise da plataforma como favorito.
- **Certificado** mostra somente os painéis que um administrador certificou. Para obter mais informações, consulte Certificar um painel Análise da plataforma.
- **Criado por mim** mostra os painéis que você criou.
- **Compartilhado comigo** mostra os painéis que outros usuários compartilharam com você.
- **Todos** mostra todos os painéis aos quais você tem acesso.

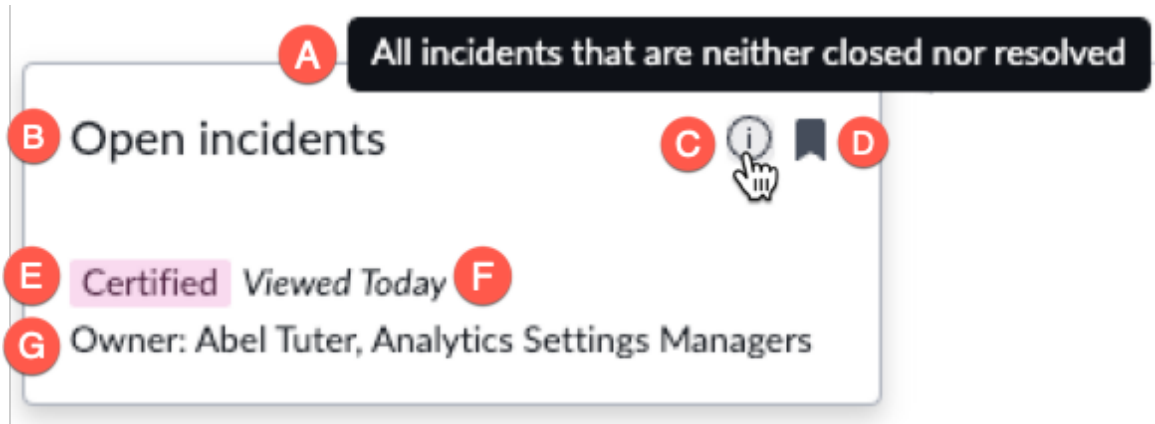
Os blocos do painel mostram as seguintes informações:

- A Uma descrição, em uma dica de ferramenta, se uma descrição tiver sido escrita
- B O título do painel
- C Um ícone de informações, presente somente se uma descrição tiver sido escrita para o painel, que abre a dica da ferramenta de descrição A
- D Um ícone de marcador, que será sólido se o painel estiver marcado e claro se não estiver
- E Um selo de certificação, se o painel for certificado

Tradução automática

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

- F Somente na exibição **Recentes**, a data em que o painel foi exibido pela última vez
- G, os nomes dos proprietários do painel, usuários e grupos

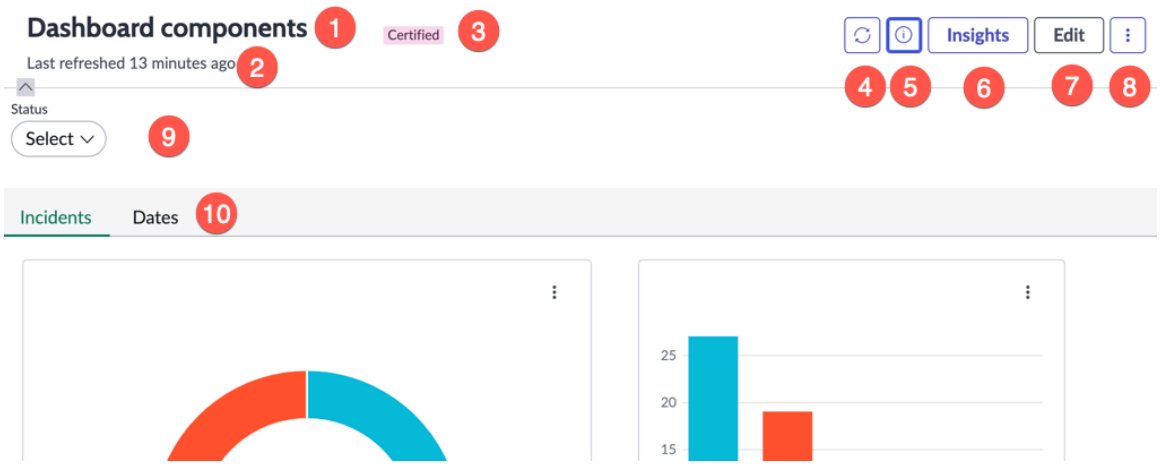


Visão geral do painel do Análise da plataforma

Quando você cria um painel com o editor em linha, vários elementos estão disponíveis para ajudá-lo a organizar e preencher as informações no painel.

Componentes do painel

Quando o painel está sendo exibido, em vez de editado, ele tem os seguintes componentes.



1. Título do painel
2. Atualizar informações

   Indica há quanto tempo o painel foi atualizado. Os administradores podem configurar intervalos de atualização. Para obter mais informações, consulte Definir Análise da plataforma configurações do painel.

3. Selo de certificação.

   A certificação indica que o painel foi aprovado pela empresa e tem uso recomendado.

4. Botão Atualizar

   Selecione para atualizar todas as visualizações no painel.

Tradução automática

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

5. Botão Detalhes

   Selecione para mostrar a propriedade e as informações de compartilhamento sobre o painel. Para saber mais, consulte Configurar Análise da plataforma detalhes do painel.

6. Botão de informações

   Mostra os cartões de informações configurados. Para obter mais informações, consulte Informações de análise proativa em painéis.

7. Botão Editar

   Permite que os usuários que possuem ou que receberam direitos de edição editem o conteúdo no painel.

8. Botão Mais ações

   Abre o menu para criar um painel, duplicar, compartilhar e imprimir o painel, limpar os filtros, marcar como favorito e excluir o painel.

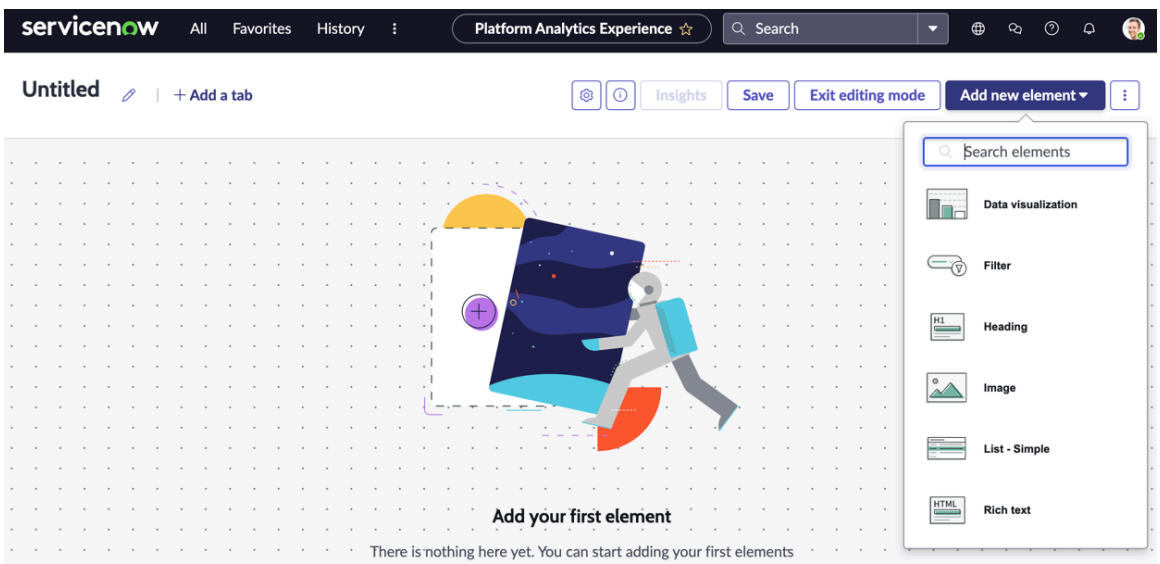
9. Fase superior

   Os elementos nesta seção ficam visíveis, não importa qual guia tenha o foco. Os filtros nesta seção se aplicam a visualizações em todas as guias.

10. Guias

    As guias ajudam a gerenciar informações no painel e a manter as informações relacionadas no mesmo local.

Elementos do painel



Visualização de dados

As visualizações de dados permitem que você apresente uma representação visual dos dados da instância atual ou dos dados temporários que você importou. As visualizações de dados incluem visualizações que você cria no designer de painéis e visualizações de dados da biblioteca.

Filtro

Os filtros permitem que os usuários filtrem as visualizações em um painel com base em critérios especificados. Você pode colocar filtros nas guias individuais ou acima das guias para que o

Tradução automática

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

filtro se aplique aos elementos de todas as guias. Os filtros incluem filtros de dados e filtros de domínio. Você pode criar filtros no designer de painéis ou selecioná-los na biblioteca.

Título

Os títulos fornecem um local para texto na parte superior de um painel ou seção de um painel. A formatação de títulos está limitada a seis níveis de título.

Imagem

Os elementos de imagem contêm imagens estáticas ou dinâmicas no painel.

Lista – Simples

As listas simples mostram os dados da tabela que você pode personalizar para o público do painel.

Rich text

Os elementos rich text contêm texto que você pode formatar como texto ou como html, incluindo seleção de fonte, tamanho de texto, realce e hiperlinks.

Dimensões de elemento padrão

Cada elemento tem uma altura e largura padrão quando você o coloca na fase para configurar. Selecione e arraste a barra de um elemento para redimensioná-lo.

Filtrar

seis colunas por três linhas

Visualizações de lista, multipivô e cartão de pontuação do indicador

48 colunas por 18 linhas

Todos os outros componentes

11 colunas por 11 linhas

Criar um painel com o editor em linha

Na experiência Análise da plataforma, você pode criar painéis com visualizações de dados, filtros e outros elementos que você pode compartilhar com outras pessoas. Você pode criar elementos e adicionar elementos existentes no editor em linha.

Antes de Iniciar

Salve seu trabalho regularmente.

Função necessária: qualquer usuário com uma função interna pode criar painéis.

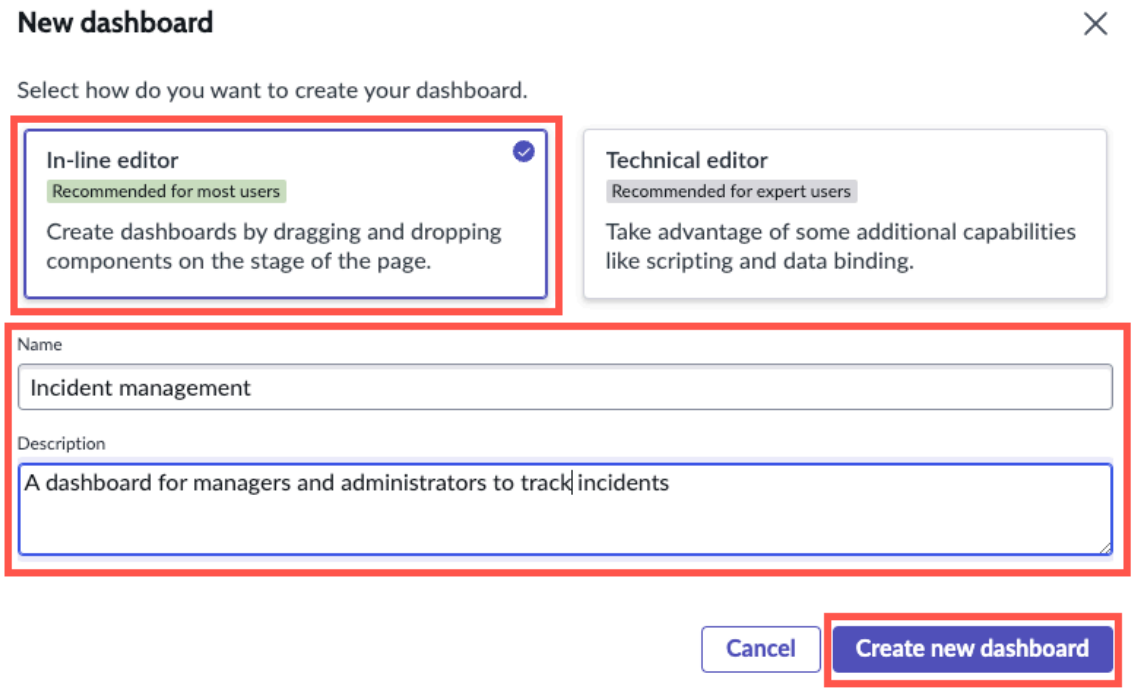
Nota:
As visualizações de dados com base nos dados da tabela são compartilhadas automaticamente com os usuários com os quais você compartilha um painel.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Painéis**.
2. Selecione **Criar novo painel**.
3. Selecione o bloco **Editor em linha** e atribua um nome e uma descrição ao painel.
   Se você quiser usar scripts, vinculação de dados e outros recursos avançados, selecione o bloco **Editor técnico** para continuar em Construtor de IU. Este editor está disponível somente para usuários que podem acessar Construtor de IU (usuários com a função de administrador ou ui_builder_admin. Se você tiver outra função, vá para a etapa 6. Para obter mais informações sobre o editor técnico, consulte Painéis técnicos.
4. Selecione **Criar novo painel**.

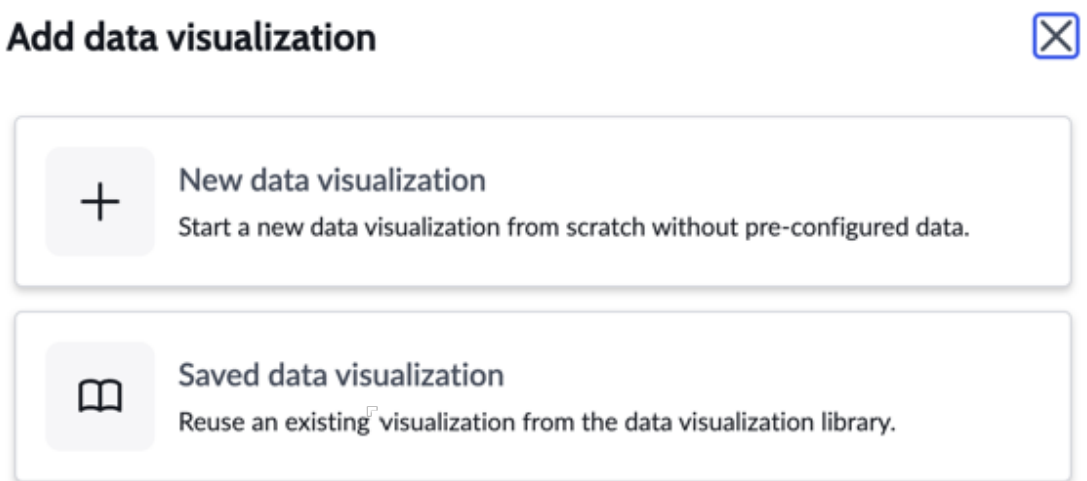
Tradução automática

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



5. Escolha **Editor em linha**.
   A opção Editor técnico abre uma página no Construtor de IU que é tratada como um painel, com uma lista de componentes disponíveis. A criação de painéis no Construtor de IU é recomendada para desenvolvedores. Para obter mais informações, consulte Construtor de IU e Criar um painel técnico no Construtor de IU.
6. Selecione **Adicionar novo elemento** para adicionar conteúdo ao painel.
   Consulte Visão geral do painel do Análise da plataforma para obter informações sobre o que você pode adicionar a um painel.

   Ao adicionar uma visualização de dados, selecione **Nova visualização de dados** para criar uma visualização a partir do zero ou **Visualização de dados salva** para escolher uma na biblioteca. Ao adicionar um filtro, selecione **Novo filtro** para criar o filtro sem dados pré-configurados ou **Filtro salvo** para reutilizar um filtro existente.



7. Selecione o ícone de ⓘ) para abrir o painel Detalhes e fornecer um nome e uma descrição para o painel.

Tradução automática

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

8. Organize os dados na tela para torná-los úteis.
   Você pode clicar e arrastar dos cantos dos elementos para redimensioná-los na tela.
9. Selecione **Adicionar uma guia** para criar uma sala com mais informações sobre guias adicionais.
10. Selecione **Salvar** cedo e com frequência.
    O editor em linha do painel não salva automaticamente o painel quando você o cria. Certifique-se de salvar seu trabalho regularmente.

O que Fazer Depois

- Configurar Análise da plataforma detalhes do painel
- Editar Análise da plataforma painéis

Painéis técnicos

Se você precisar de recursos mais avançados ou personalizados em um painel do que os que consegue obter por meio do editor em linha, poderá criar um painel no editor técnico. Este editor conecta você ao Construtor de IU.

Um painel técnico é uma página Construtor de IU que é mantida em uma experiência de IU dedicada chamada Advanced Dashboards. Esta página tem todas as opções de configuração de uma página Construtor de IU, mas pode ser acessada na biblioteca do painel.

Você cria um painel técnico e edita seu conteúdo no Construtor de IU. Somente alguém com a função ui_builder_admin pode criar um painel técnico, editar seu conteúdo ou configurar suas Construtor de IU opções de página.

Você pode compartilhar, imprimir e marcar como favoritos painéis técnicos como faria em um painel criado em linha. Você também pode compartilhar painéis técnicos em outros espaços e definir outras configurações nos detalhes do painel, como faria para qualquer painel.

Painéis técnicos comparados aos criados em linha

Painel criado em linha	Painel técnico
Pode ser criado com qualquer função.	Só pode ser criado com a função ui_builder_admin.
Pode conter o seguinte: • Visualizações de dados • Filtros • Títulos • Imagens • Listas simples • Rich text	Pode conter qualquer componente compatível com Construtor de IU, incluindo todos os componentes disponíveis para um painel criado em linha.
As visualizações e filtros de dados são compatíveis somente com fontes de dados predefinidas.	Fontes de dados JSON manuais e instâncias de dados locais são compatíveis. (Verdadeiro para Construtor de IU páginas em geral.)
Nenhuma configuração de evento, detalhamentos padrão e pré-configurados estão disponíveis.	Se você quiser que os visualizadores façam o detalhamento ativo de uma visualização, será necessário configurar um evento de detalhamento

Tradução automática

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

Painéis técnicos comparados aos criados em linha

Painel criado em linha	Painel técnico
	nessa visualização. Pode ser necessário configurar outros eventos.
Pode ser compartilhado com ou sem direitos de edição, dependendo das funções do compartilhador e de quais direitos foram compartilhados com ele.	Igual aos painéis criados em linha.
Pode especificar detalhes do painel, incluindo a exposição do painel em outras experiências ou espaços configuráveis. Os direitos para editar detalhes do painel são limitados aos administradores do painel e ao proprietário do painel.	Igual aos painéis criados em linha.

Criar um painel técnico no Construtor de IU

Siga a opção do Editor técnico para criar um painel usando Construtor de IU. Em Construtor de IU, você pode usar uma variedade maior de recursos do que o editor em linha, incluindo script e vinculação de dados.

Antes de Iniciar

A criação de painéis no Construtor de IU é recomendada para desenvolvedores. Para obter mais informações, consulte UI Builder .

Não é possível editar os detalhes do painel no Centro de análise ao criar um painel no Editor técnico. No entanto, você pode compartilhar um painel técnico do Centro de análise.

Nota:
As visualizações de dados com base nos dados da tabela são compartilhadas automaticamente com os usuários com os quais você compartilha um painel.

Função necessária: ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

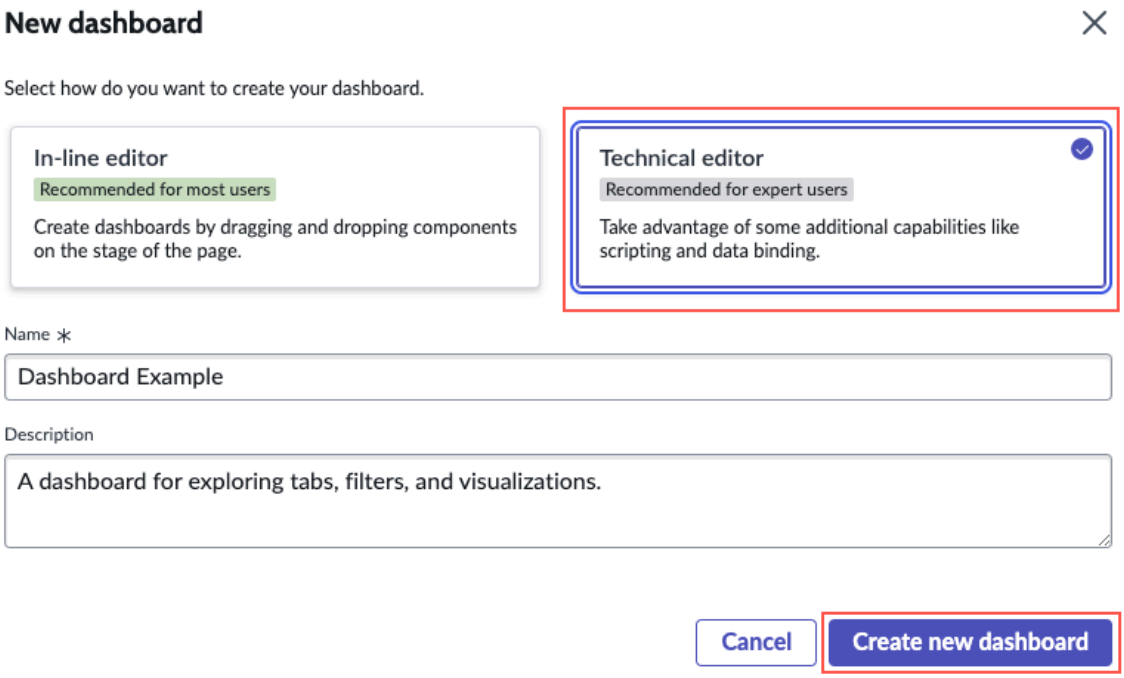
O editor técnico permite adicionar qualquer componente Construtor de IU ao painel. Você também pode usar todos os outros recursos Construtor de IU, como recursos de dados, scripts de cliente e vinculação de dados de propriedades de configuração. O editor técnico cria painéis em um espaço especial chamado Advanced Dashboards, que está disponível em Minhas experiências no Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Selecione **Criar novo painel**.
3. Escolha **Editor técnico**.

Tradução automática

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



Aviso:
Não tente criar painéis diretamente na experiência de Painéis avançados no Construtor de IU. Sempre comece no tempo de execução da biblioteca de Análise da plataforma. Quando você inicia o painel técnico na biblioteca, ele tem uma conexão automática com a tabela par_dashboards e é listado no componente de visão geral do painel.

4. Forneça um nome e uma descrição do painel que você criará e selecione **Criar novo painel**.
   A opção Editor técnico abre um painel vazio.
5. Selecione **Editar no Construtor de IU**.
6. Na exibição em árvore de conteúdo, adicione layouts ou componentes de contêiner.
   Os contêineres contêm componentes do painel, incluindo visualizações de dados, caixas de texto estáticas e imagens. Se você estiver criando um painel com guias, poderá criar cada guia como um contêiner no componente Guias primário. Para obter mais informações, consulte a referência do componente Guias no Site do desenvolvedor.
7. No lado direito de Construtor de IU, na guia **Estilos**, escolha um layout.

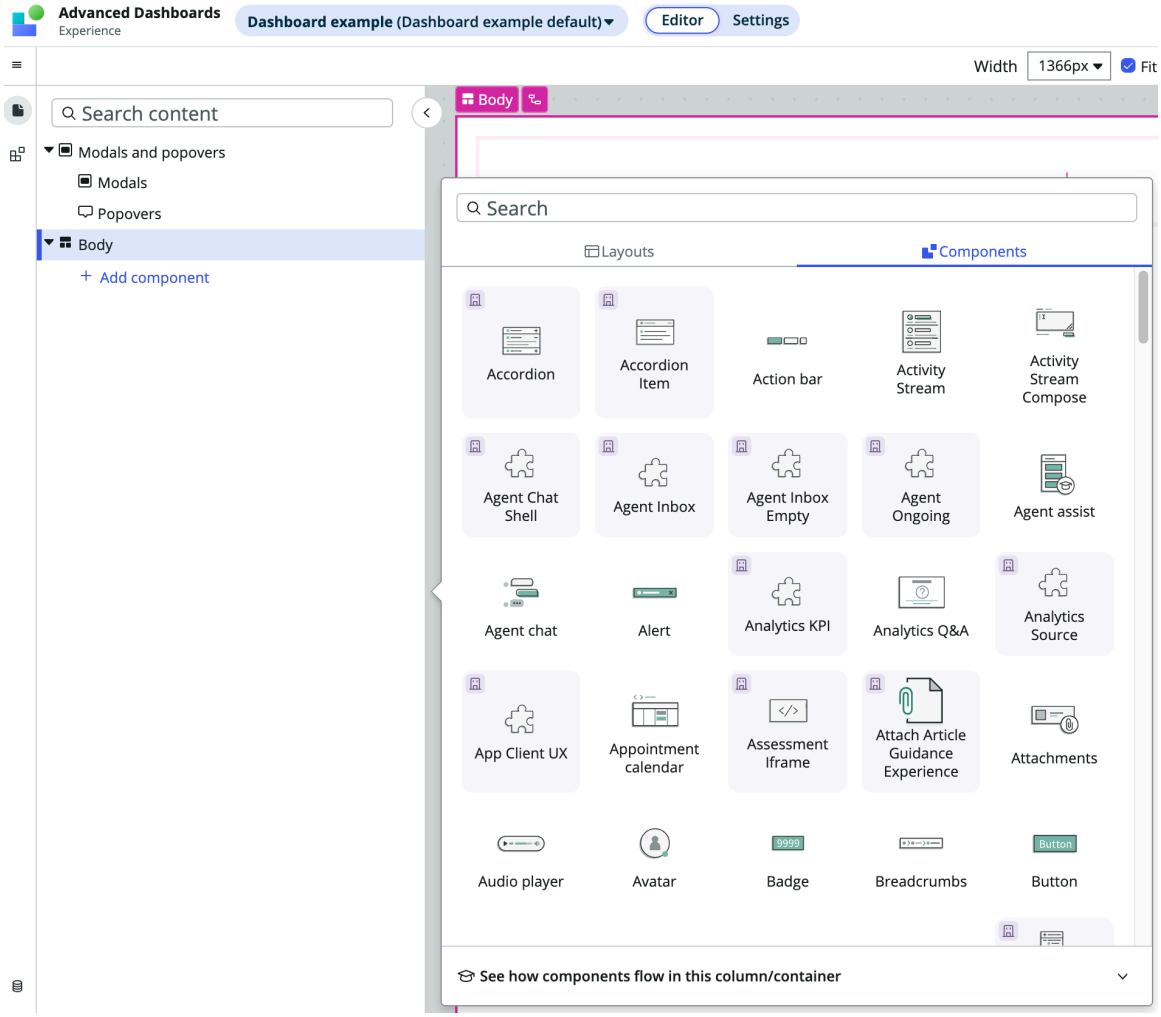
   Os layouts organizam o conteúdo do contêiner em padrões.

   - Escolha **Grade** para especificar o número de linhas e colunas no contêiner selecionado. Para obter mais informações, consulte Using CSS Grid layouts to build a page.
   - Escolha **Flexbox** para obter mais flexibilidade nos layouts entre contêineres. Para obter mais informações, consulte Using Flexbox layouts in UI Builder.
8. Adicione um componente ao contêiner.
   Selecione-o no menu **Componentes** à esquerda ou clique no ícone Adicionar conteúdo (**+**) na área de preparação.

   O painel **Configuração** à direita permite configurar o componente escolhido.

Tradução automática

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



9. **Opcional:** Adicione mais contêineres, componentes e configurações.
10. Se você adicionou um componente de visualização de dados e deseja que os visualizadores tenham uma exibição de dados mais detalhada desse componente, siga as instruções em Adicionar um evento de detalhamento a uma visualização de dados em um painel técnico.
11. Clique em **Salvar** a qualquer momento para salvar as mudanças feitas no painel.

Tópicos relacionados

Visualizações de dados no Análise da plataforma

Filtros em Análise da plataforma

Adicionar um evento de detalhamento a uma visualização de dados em um painel técnico

Os painéis técnicos não são compatíveis com destinos pré-configurados para detalhamento de uma visualização de dados. Se você quiser que um visualizador abra uma exibição mais detalhada dos dados ao interagir com uma visualização, configure um evento de detalhamento personalizado.

Antes de Iniciar

Este procedimento pressupõe que você já criou um painel técnico e o preencheu com um componente de visualização de dados.

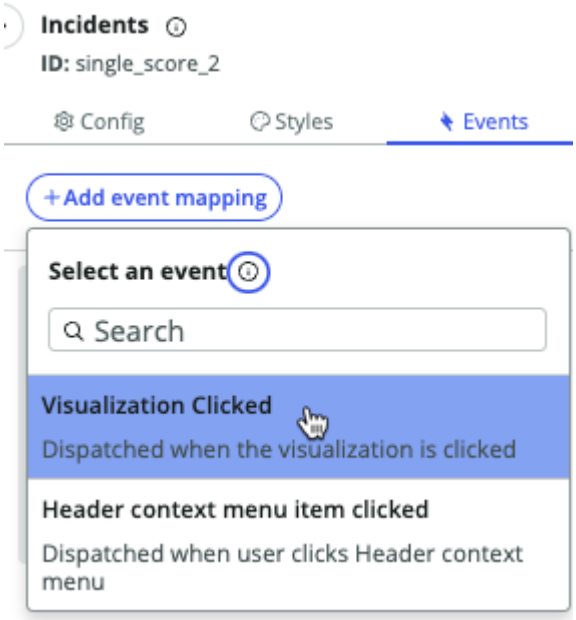
Função necessária: ui_builder_admin, direitos para editar um painel técnico

Tradução automática

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

Procedimento

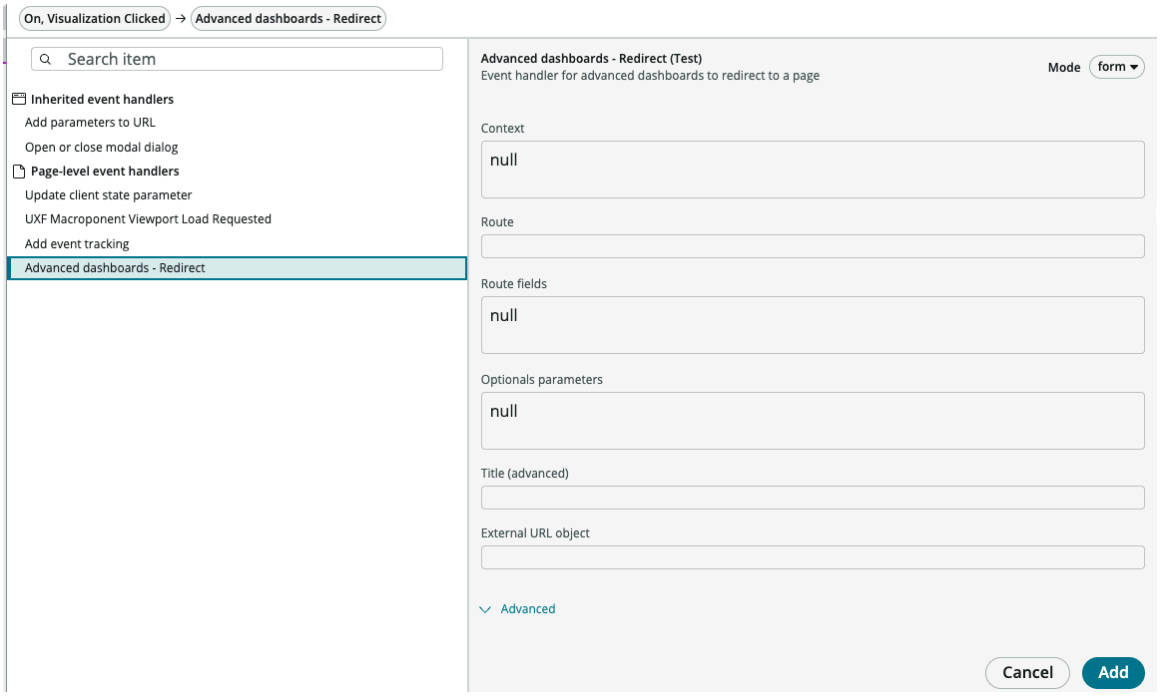
1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Localize e abra o painel técnico desejado.
3. Selecione **Editar no Construtor de IU**.
4. Em Construtor de IU, selecione a visualização de dados desejada no painel.
5. No painel de configuração da visualização de dados, abra a guia **Eventos**.
6. Selecione **+ Adicionar mapeamento de evento**.
   A caixa de diálogo Selecionar um evento é aberta.



7. Selecione o evento **Visualização clicada**.
   Uma caixa de diálogo é aberta com uma lista de manipuladores de eventos disponíveis.
8. Selecione o manipulador de eventos **Painéis avançados - Redirecionar**.
   Os campos de configuração deste manipulador de eventos são exibidos.

Tradução automática

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



9. Configure o manipulador de eventos da seguinte forma.

Campo	Descrição
Contexto	O caminho da experiência em que a página de destino reside.
Rotear	O nome da rota da página de destino.
Campos de rota	Parâmetros necessários para a página de destino.
Parâmetros opcionais	Parâmetros opcionais para a página de destino.

10. Selecione **Adicionar**.

Example: Detalhamento de uma fonte de dados da tabela

Você tem uma visualização de dados de pontuação única que mostra o número de registros na tabela Incidente [incidente]. Quando um visualizador interage com esta visualização, você deseja que ele abra uma lista de registros de incidentes na experiência Análise da plataforma.

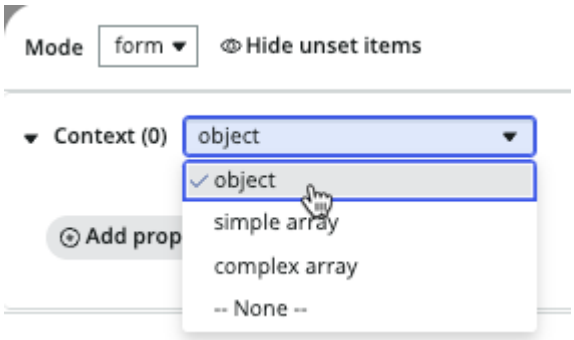
1. Você segue as etapas 1 a 8 no procedimento geral e agora tem a configuração aberta para Painéis avançados - Redirecionar manipulador de eventos para sua visualização de pontuação única.

2. No campo Contexto, selecione **Editar**.

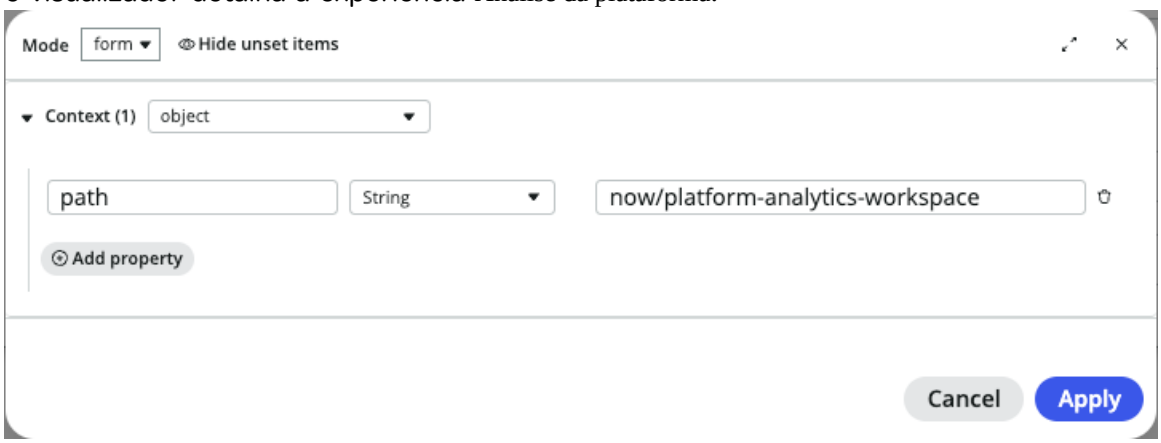
3. Na caixa de diálogo de edição, selecione o tipo de objeto JSON.

Tradução automática

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



4. Selecione **Adicionar propriedade** e insira o `caminho` como o nome da propriedade e `now/platform-analytics-workspace` como o valor da propriedade. Esses valores especificam que o visualizador detalha a experiência Análise da plataforma.



5. Você seleciona **Aplicar** e passa para o próximo campo.
6. No campo Rota, insira `simplelist`. Esta rota leva à página de lista simples na experiência de Análise da plataforma.
7. Para os campos de rota, primeiro você escolhe vincular dados.

Em seguida, você adiciona a propriedade {table: @payload.params.table} ao campo. Esta propriedade passa o nome da tabela em sua visualização para a página de lista simples da experiência Análise da plataforma.

> **Dica:**
> Primeiro, use o preenchimento automático para adicionar o parâmetro de dados `@payload.params.table`, depois coloque esse parâmetro entre colchetes e adicione a `tabela:`.

8. Da mesma forma, você opta por vincular dados ao campo Parâmetros opcionais e definir os valores {query: @payload.params.query, listTitle: @payload.title}.

As propriedades dos Painéis avançados - Redirecionar manipulador de eventos agora aparecem da seguinte forma:

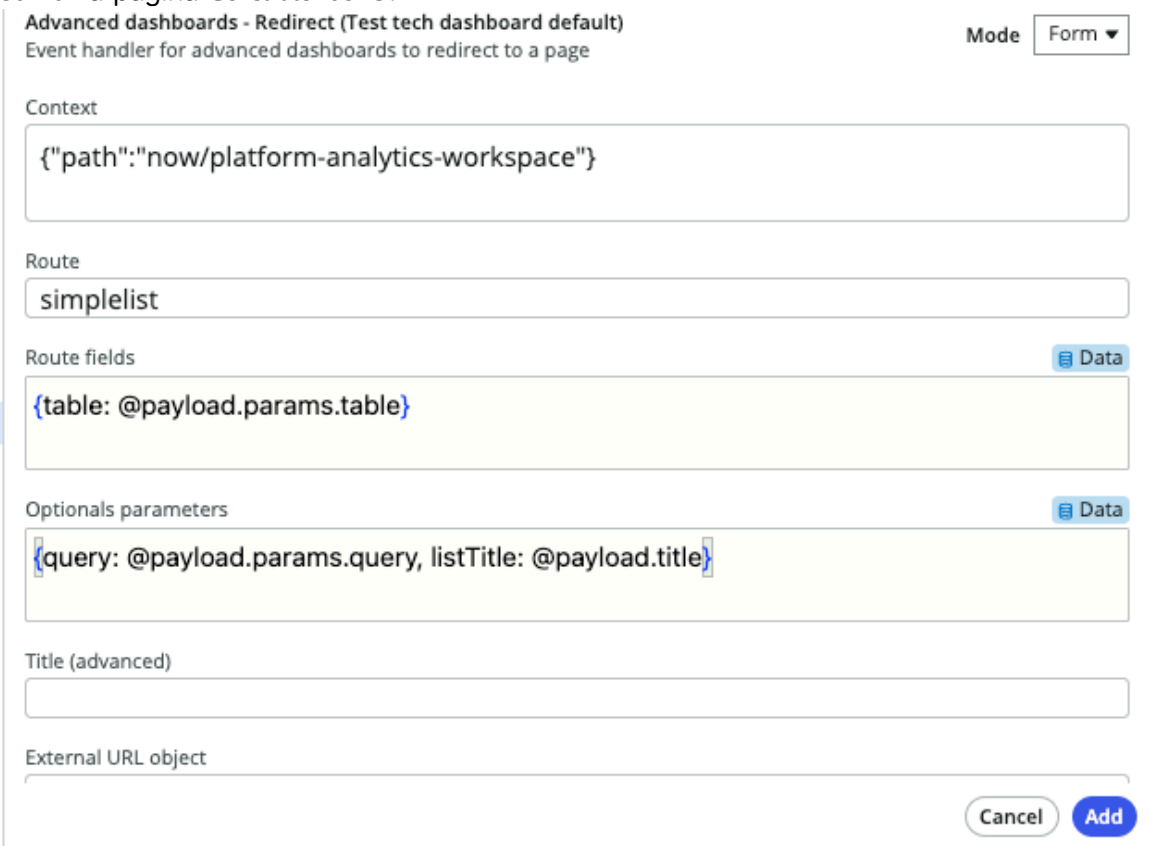
Campo	Valor
Contexto	{"path":"now/platform-analytics-workspace"}

Tradução automática

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

Campo	Valor
Rotear	simplelist
Campos de rota	{table:@payload.params.table}
Parâmetros opcionais	{consulta:@payload.params.query, listTitle:@payload.title}

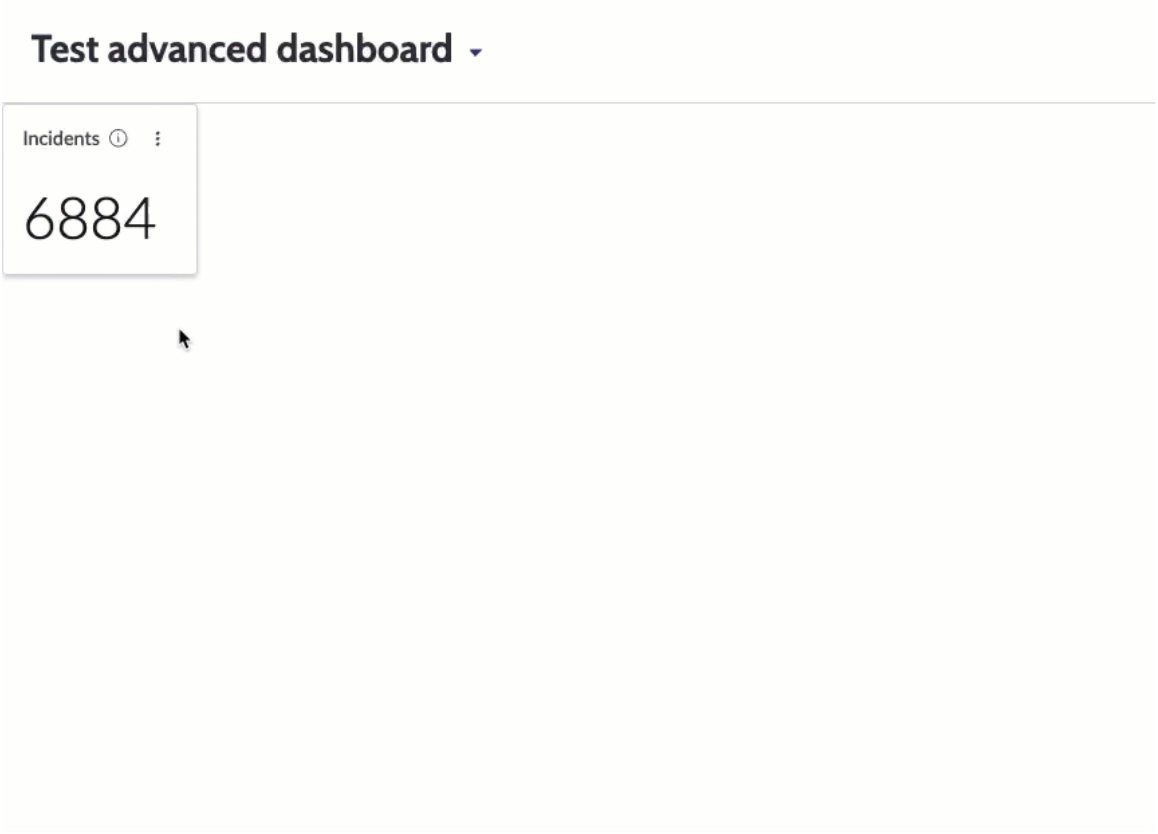
Selecione **Adicionar** para adicionar o manipulador ao mapeamento de eventos e, por último, **Salvar** a página Construtor de IU.



No tempo de execução, um usuário pode interagir com a visualização para abrir uma lista de registros de incidentes.

Tradução automática

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



Example: Detalhamento para uma fonte de dados do indicador

Você tem uma visualização de dados de linha para o indicador Número de incidentes em aberto. Quando um visualizador interage com esta visualização, você deseja que ele abra a página Detalhes de KPI para esse indicador.

1. Repita as etapas 1 a 5 do exemplo de fonte de dados Tabela, porque também neste caso você está fazendo o detalhamento de uma página na experiência Análise da plataforma.
2. Para a Rota, você insere `ac_kpi_details`.
3. Para os campos de Rota, você primeiro escolhe vincular dados

. Em seguida, insira {uuid: @payload.params.indicatorSysid}. Este parâmetro passa o ID do indicador, neste caso, Número de incidentes em aberto, para a página Análise da plataforma de experiência Detalhes de KPI.

   Dica:
   Primeiro, use o preenchimento automático para adicionar o parâmetro de dados `@payload.params.indicatorSyside`, em seguida, coloque esse parâmetro entre colchetes e adicione o `UUID:`.

   As propriedades dos Painéis avançados - Redirecionar manipulador de eventos agora aparecem da seguinte forma:

Campo	Valor
Contexto	{"path":"now/platform-analytics-workspace"}

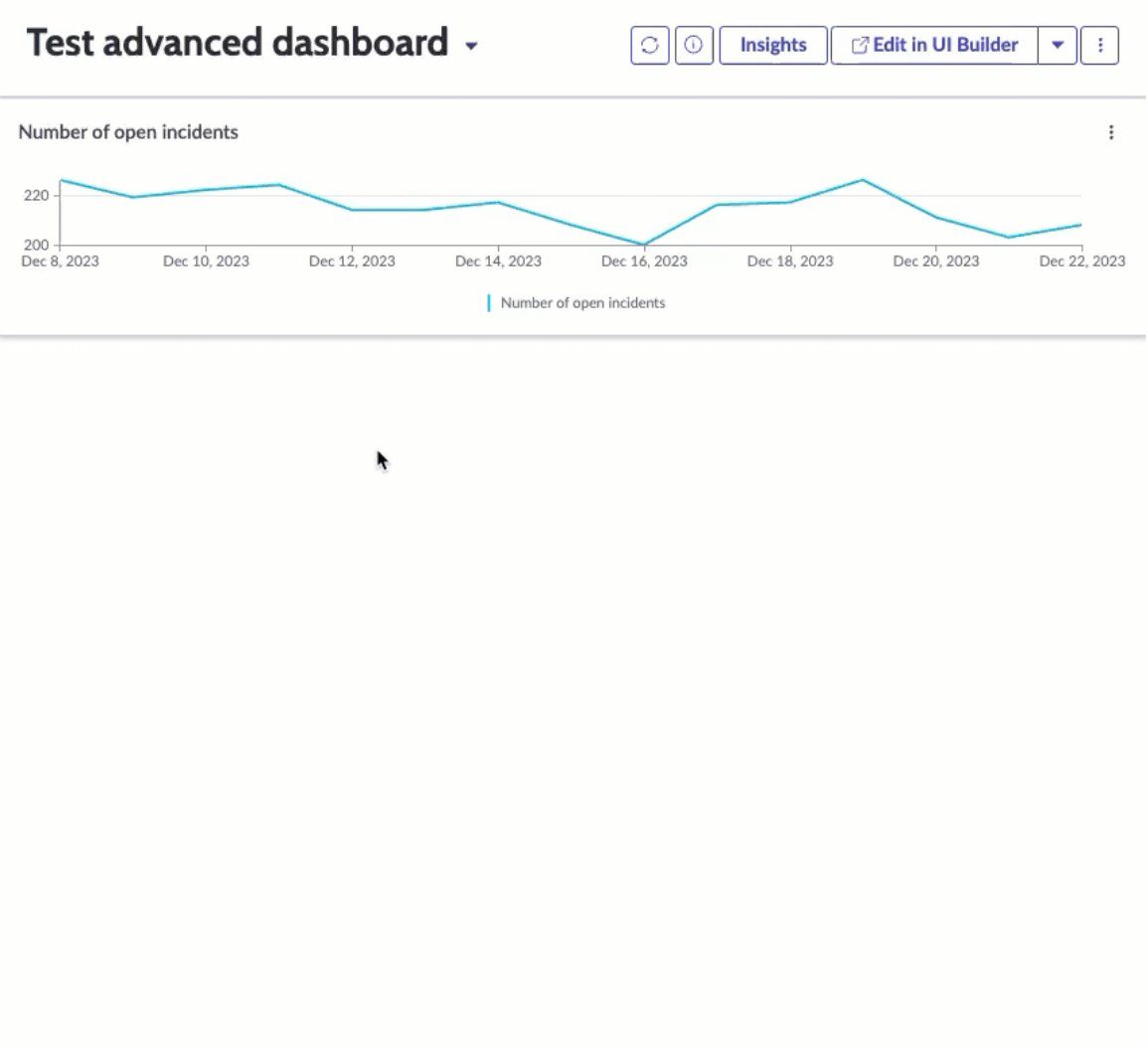
Tradução automática

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

Campo	Valor
Rotear	detalhes_ac_kpi
Campos de rota	{uuid:@payload.params.indicatorSysid}

4. Nenhum outro parâmetro é necessário, então você seleciona **Adicionar** e, em seguida, **Salvar** a página Construtor de IU.

No tempo de execução, um visualizador pode interagir com a visualização para abrir Detalhes de KPI para o indicador Número de incidentes em aberto.



Tradução automática

Configurar um manipulador de eventos para um componente de filtro

Em um painel técnico, configure um manipulador de eventos baseado em client script especial para um componente de filtro para que ele possa ser seguido por listas ou visualizações de dados. Não é necessário configurar um manipulador de eventos para filtros em painéis em linha.

Antes de Iniciar
Este procedimento pressupõe que as seguintes tarefas estejam concluídas:

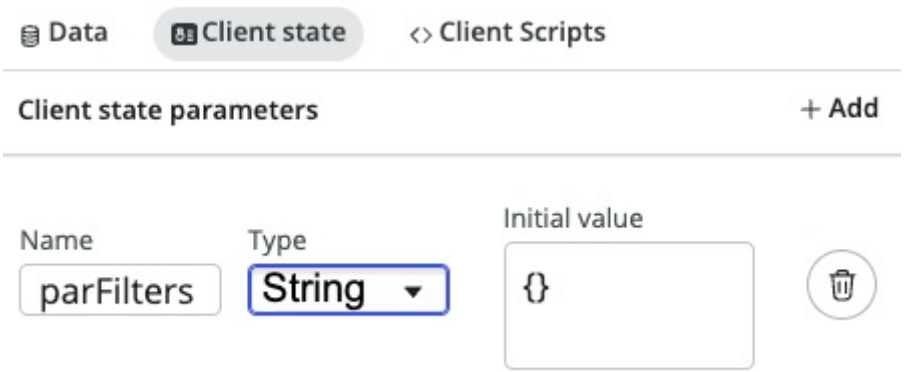
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

1. Você adicionou o componente de filtro à página Construtor de IU, bem como pelo menos um componente de lista ou visualização de dados. O filtro pode ser aplicado a várias visualizações de dados ou listas.
2. Você configurou o filtro para a origem e os dados a serem filtrados, se aplicável, para o componente de filtro. Se o componente de filtro deve filtrar uma lista, você especificou a tabela que o componente de lista mostra como dados a serem filtrados.
3. Você configurou fontes de dados para todos os componentes de visualização de dados.
4. Você especificou uma tabela para todos os componentes de Lista.

Função necessária: ui_builder_admin, administrador

Procedimento

1. Abra a página relevante Construtor de IU.
   Esta página pode ser um painel técnico.
2. Navegue até a seção Estado Construtor de IU e adicione uma variável de estado chamada `parFilters` do tipo Cadeia de caracteres com valor inicial {}.
   Para obter mais informações, consulte Criação e vinculação de um parâmetro de estado do cliente a um componente .



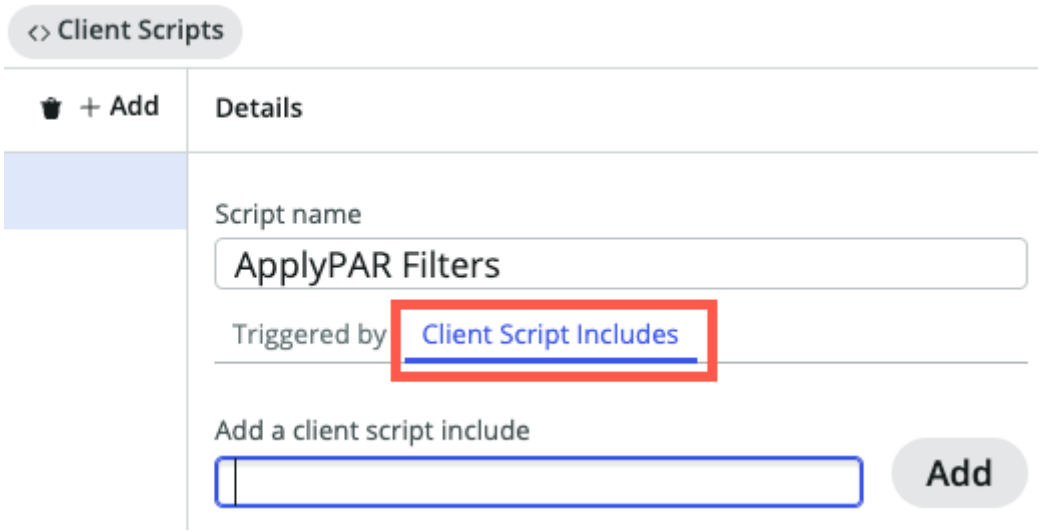
3. Adicione uma segunda variável de estado chamada `encodedQueries` do tipo JSON com valor inicial {}.
4. Navegue até a seção Scripts de cliente e crie um script personalizado com um nome como "Aplicar filtros do PAR" e o seguinte conteúdo ou um equivalente funcional dele:

```
function handler({ api, event, helpers, imports }) {
 const mergePARFiltersV2 = imports["global.mergePARFilters"]().v2;
 const { appliedFilters } = event.payload;
 api.setState("parFilters", ({ currentValue, api }) => {
  const { parFilters, encodedQueries } = mergePARFiltersV2(
   currentValue,
   appliedFilters
  );
  api.setState("encodedQueries", encodedQueries);
  return parFilters;
 });
}
```

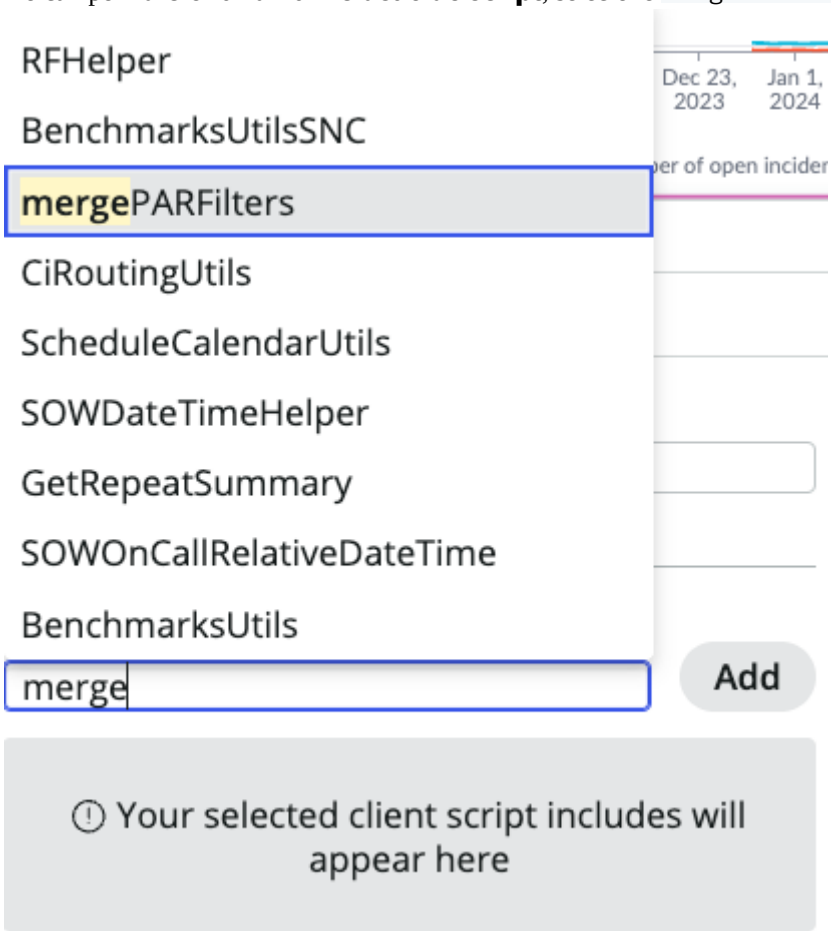
5. Na seção Scripts de cliente, abra a guia Inclusões de **client script**.

Tradução automática

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



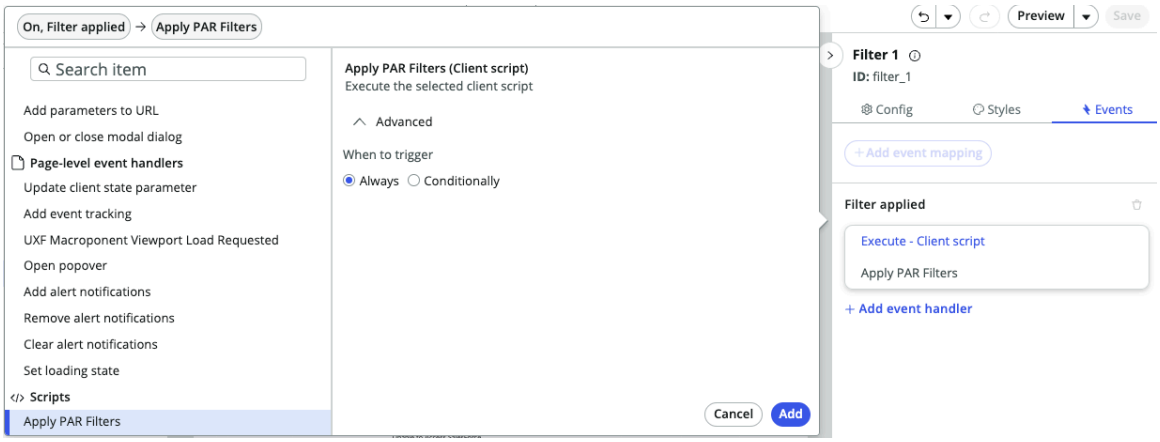
6. No campo **Adicionar uma inclusão de script**, selecione mergePARFilters e clique em **Adicionar**.



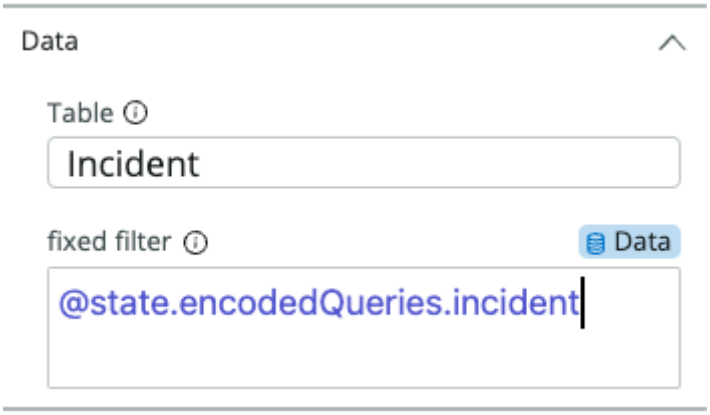
7. Feche a janela para configurar dados, estado do cliente e client scripts.
8. Em Construtor de IU, selecione o componente Filtro.
9. Selecione a guia **Eventos** no painel de configuração e adicione o script de página que você criou, que em nosso exemplo é Aplicar filtros do PAR, como um manipulador de eventos.

Tradução automática

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



10. No Construtor de IU, selecione um componente de lista, se houver.
11. Selecione **Editar filtro fixo** e defina esta propriedade [fixedQuery] como a expressão de vinculação dinâmica `@state.encodedQueries.`<list-datasource> .
    Substituir<list-datasource> com a fonte de dados do componente de lista. Por exemplo, se sua Lista mostrar registros da tabela Incidente [incidente], insira `@state.encodedQueries.incident`.



12. Repita as duas etapas anteriores para todos os outros componentes de lista.
13. Salve a página.

Usar uma instância de dados local com uma visualização de dados

Para obter um controle mais refinado da fonte de dados do que você tem com fontes de dados pré-configuradas, crie uma instância de dados local. Em seguida, vincule a instância de dados local à propriedade *`dataPassthrough`* da visualização de dados.

Antes de Iniciar

Importante:
Este é um procedimento avançado. Considere com cuidado se você precisa de uma instância de dados local ou pode usar uma fonte de dados padrão.

Antes de prosseguir, revise Dynamically expose data in UI Builder pages (advanced feature) .

Função necessária: ui_builder_admin, administrador

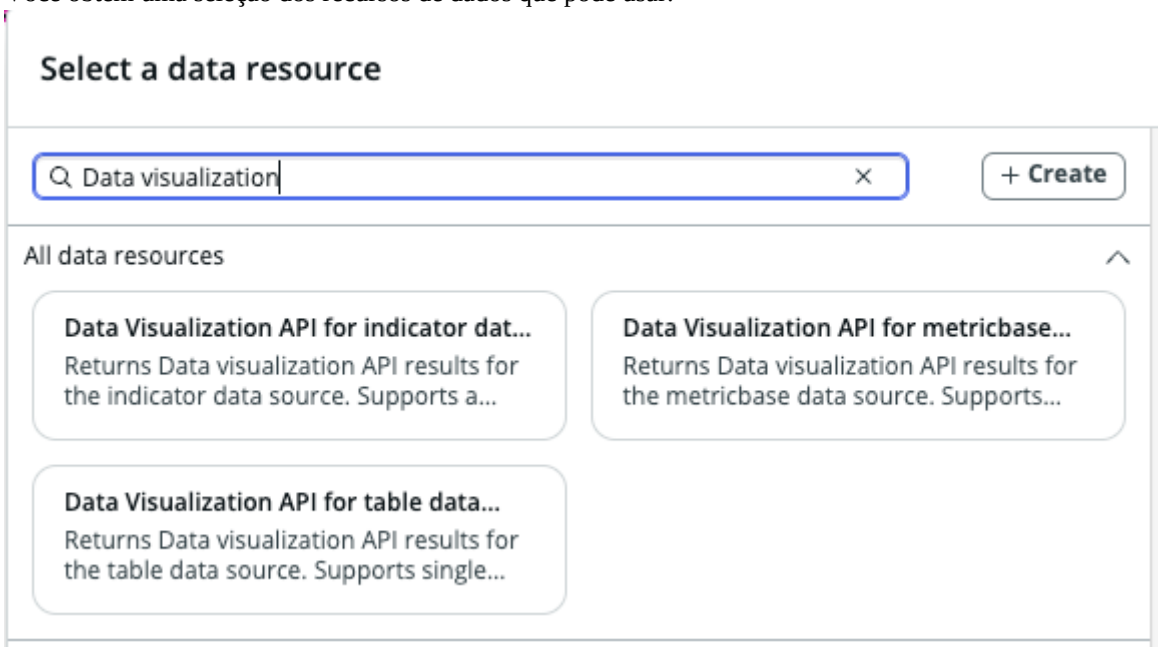
Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o painel técnico ou outra página [Construtor de IU em Construtor de IU.
2. Na gaveta Dados e scripts, em Recursos de dados, selecione **+ Adicionar recurso de dados**.

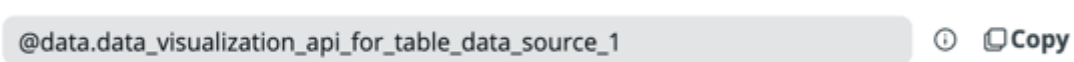
3. Na janela Selecionar um recurso de dados, pesquise por `Visualização de dados`.
Você obtém uma seleção dos recursos de dados que pode usar.



4. Selecione um recurso de dados que corresponda ao tipo de dados que você deseja mostrar.
5. Leia o painel de informações e copie ou faça anotações sobre os detalhes de configuração.
6. Selecione **Adicionar**.
7. Conclua as opções de configuração necessárias para o tipo de visualização com a qual você planeja usar esta instância de dados.
Crie e configure uma instância de dados local separada para cada tipo de visualização em que você deseja usar os mesmos dados. Por exemplo, se você planeja ter uma barra e uma série de tempo que mostram pontuações do mesmo indicador, crie duas instâncias de dados locais: uma para visualizações de barra e de série de tempo, mas ambas no mesmo indicador.

> **Dica:**
> Você pode adicionar a visualização de dados à página e comparar seu painel de configuração com as opções da instância de dados local.

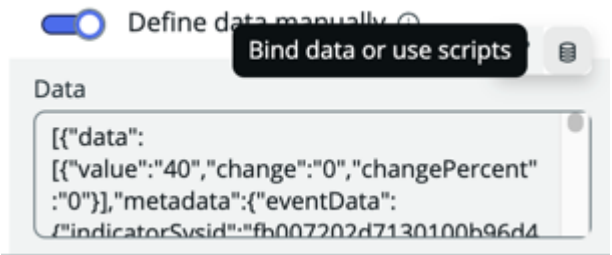
8. Copie a vinculação de dados `@data` para esta fonte de dados.



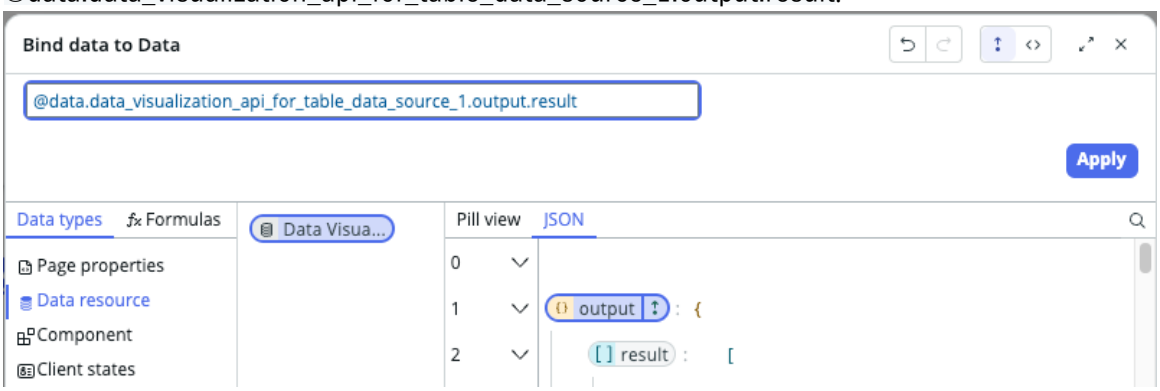
Tradução automática

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

9. Adicione o componente de visualização de dados desejado à página.
10. No painel de configuração dessa visualização de dados, na seção Fontes de dados, ative **Definir dados manualmente**.
11. Para o campo **Dados**, selecione **Vincular dados ou usar scripts**.



12. Na caixa de diálogo Vincular dados a dados, em Tipos de dados, selecione **Recurso de dados**.
13. Clique duas vezes na seção Adicionar uma saída de dados a esta área e cole a vinculação de dados à sua instância de dados local na caixa azul.
14. Acrescente `.output.result` ao final da vinculação de dados.
    Por exemplo, a vinculação de dados concluída à instância de dados local data_visualization_api_for_table_data_source_1 é `@data.data_visualization_api_for_table_data_source_1.output.result`.



15. Selecione **Aplicar**.

Resultado

Você criou uma instância de dados local e a vinculou a uma visualização de dados. Agora você pode concluir a configuração da visualização de dados.

Habilitar filtros para aplicar a uma instância de dados local

Para permitir que um visualizador alterne entre os valores de campo ou elementos de detalhamento que ele vê em uma visualização de dados, adicione componentes de filtro à página Construtor de IU. Para que esses filtros se apliquem a uma instância de dados local, configure essa instância adequadamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar a aplicação de filtros a uma fonte de dados local, primeiro você precisa criar um parâmetro de estado do cliente chamado `parFilters` e, em seguida, adicionar esse parâmetro de estado à instância de dados local.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra a página Construtor de IU com a instância de dados local e as visualizações de dados que você deseja filtrar.
2. Na gaveta Dados e scripts, selecione **Parâmetros de estado do cliente**.
3. Selecione **+ Adicionar**.
4. Na caixa de diálogo Editar parâmetros de estado do cliente, nomeie o novo parâmetro `parFilters`, atribua a ele o tipo JSON e defina o valor inicial de {}.

5. Feche a caixa de diálogo Editar parâmetros de estado do cliente.
6. Na gaveta Dados e scripts, em Recursos de dados, selecione a instância de dados local desejada.
7. Na edição<name of local data instance> caixa de diálogo, role para baixo até o campo **Configurações de filtro**.
8. Insira `@state.parFilters` no campo **Configurações de filtro** e feche o editor de instância de dados.
9. No painel de configuração de uma visualização de dados que usa este recurso de dados local, ative os **filtros Seguir** na seção Atualização de dados.
10. **Opcional:** Ative **Mostrar ícone de filtro**.
11. Salve a página Construtor de IU.

O que Fazer Depois

Adicione componentes de filtro à página Construtor de IU e configure-os para valores relevantes da instância de dados local.

Tópicos relacionados

Filtros em Análise da plataforma

Habilitar cache de dados para uma instância de dados local

Para ajudar a reduzir o tempo de carregamento das visualizações de dados e se dados em tempo real ou muito atualizados não forem necessários, habilite o cache de dados na fonte de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin, administrador

Procedimento

1. Abra a página Construtor de IU com a instância de dados local cujos dados você deseja armazenar em cache.
2. Na gaveta Dados e scripts, em Recursos de dados, selecione a instância de dados local desejada.
3. Role para baixo até **Usar cache de dados** e ative-o.
   Qualquer visualização de dados que usa essa fonte de dados usa as configurações de cache na fonte de dados. As configurações de cache de dados na própria visualização são removidas do painel de configuração.
4. Defina outras propriedades de cache conforme necessário.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
Horário de expiração de cache	Por quanto tempo o cache, depois de criado, é retido antes de ser atualizado no trabalho de atualização de cache.
Invalidar cache	Use esta configuração com a lógica extra que você cria para invalidar o cache e buscar novos dados. Por exemplo, você pode adicionar um componente de botão à página e criar um script para seu manipulador de eventos para invalidar o cache.
Chave adicional	Insira uma cadeia de caracteres que contribuirá para gerar a chave de hash exclusiva para cada cache de dados criado nesta instância de dados. Use um valor de chave adicional exclusivo para cada instância de dados local.

Editar Análise da plataforma painéis

Você pode editar as informações do painel e da guia do painel no editor em linha. Se o painel tiver sido compartilhado, todas as mudanças feitas serão aplicadas globalmente.

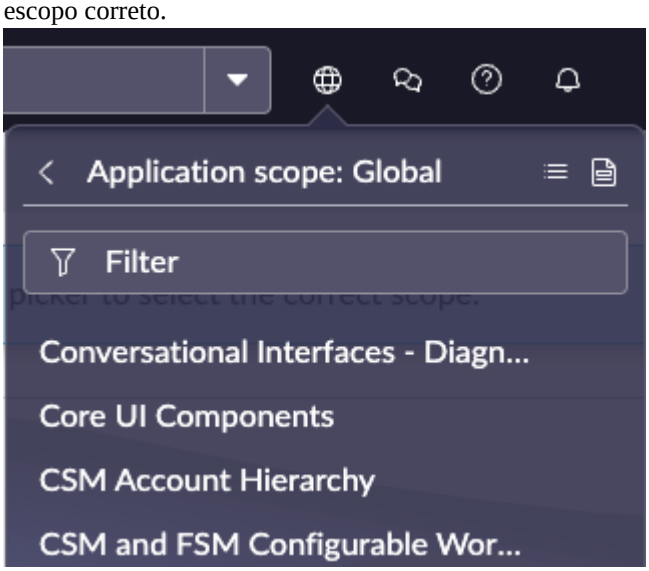
Antes de Iniciar

Você pode editar os detalhes dos painéis que criou. Ao editar o conteúdo dos painéis criados no editor técnico, você será redirecionado para o Construtor de IU.

Função necessária: os usuários podem editar os painéis que pertencem a eles ou os que têm o direito de editar. Consulte Permissões do painel para obter mais informações sobre como exibir e editar direitos em painéis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja editar.
   Se você estiver em um escopo da aplicação diferente do painel, use o seletor de aplicações para selecionar o escopo correto.



Tradução automática

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

3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tópicos relacionados

Compartilhar um painel Análise da plataforma

Editar Análise da plataforma elementos do painel

Você pode editar o conteúdo de um painel ou de uma guia do painel, incluindo visualizações de dados e filtros. Como os painéis são compartilhados, todas as mudanças feitas são aplicadas globalmente.

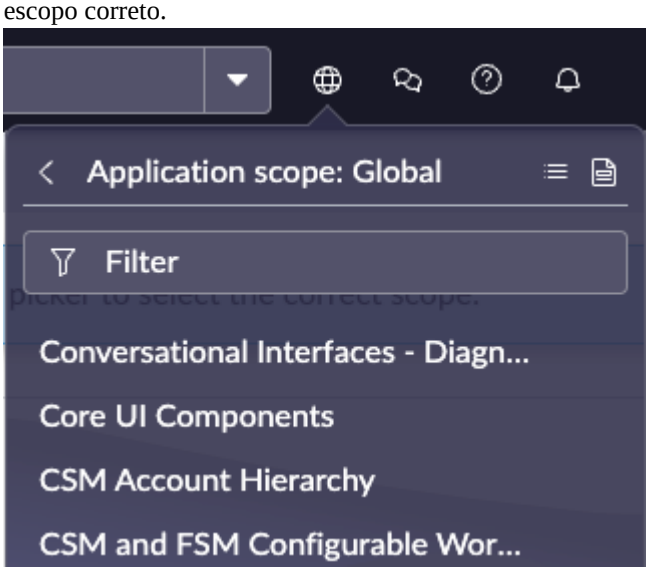
Antes de Iniciar

Você pode editar os detalhes dos painéis criados no editor em linha e no editor técnico no espaço configurável. Ao editar o conteúdo dos painéis criados no editor técnico, você será redirecionado para o Construtor de IU.

Função necessária: os usuários podem editar os painéis que pertencem a eles ou os que têm o direito de editar. Consulte Permissões do painel para obter mais informações sobre como exibir e editar direitos em painéis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Selecione a guia **Dashboard** e selecione o painel que deseja editar.
   Se você estiver em um escopo da aplicação diferente do painel, use o seletor de aplicações para selecionar o escopo correto.



3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tópicos relacionados

Compartilhar um painel Análise da plataforma

Adicionar imagens a Análise da plataforma cartões do painel

Distinga os cartões na visão geral do painel com imagens carregadas.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin para habilitar a visualização da imagem; dashboard_admin para adicionar a imagem.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma imagem aos cartões na visão geral do painel Análise da plataforma.

Procedimento

1. Habilite a visualização da imagem no componente de visão geral do painel.

a. Navegar até **Estrutura do Now Experience** > **Construtor de IU**.

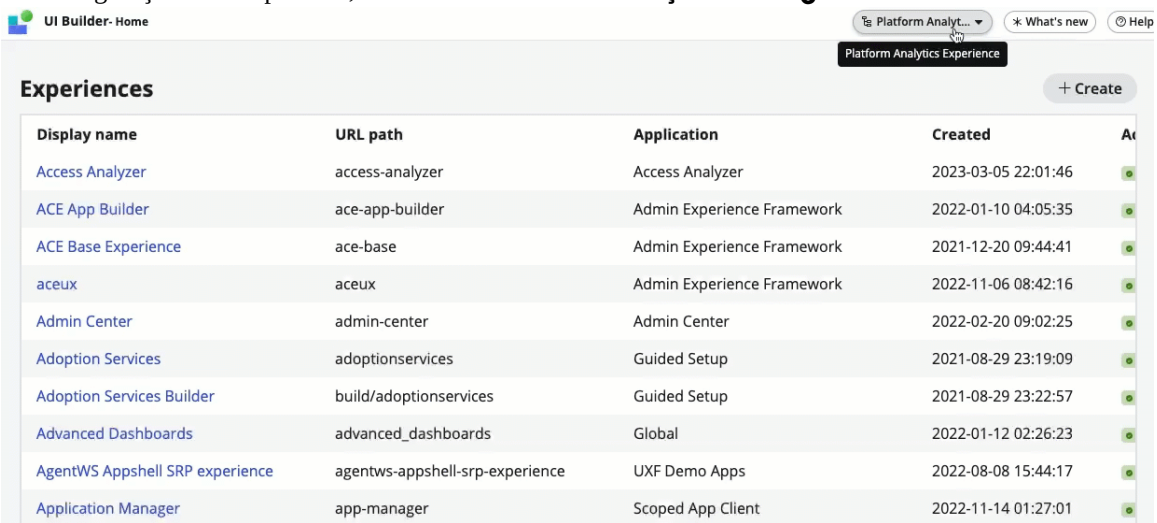
b. Altere o escopo da aplicação para Análise da plataforma.

c. Selecione a experiência Análise da plataforma.

d. Abra o item Biblioteca de painéis (padrão).

e. Na estrutura de tópicos, selecione **Visão geral do painel 1**.

f. Na configuração do componente, selecione **Exibir visualização da imagem**.



2. Navegue até par_dashboard_user_metadata.list.

3. Selecione o ícone **Visualizar registro** ( ) ao lado do painel ao qual você deseja adicionar uma imagem.

4. Selecione **Abrir registro**.

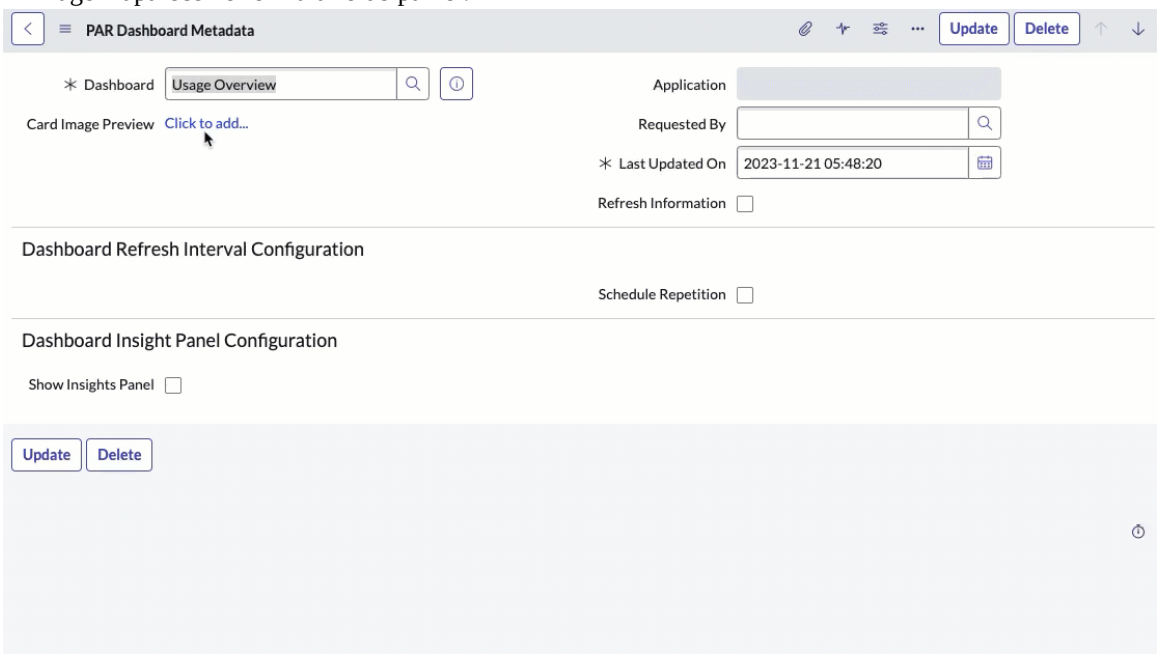
5. Ao lado de Visualização da imagem do cartão, selecione **Clique para adicionar** para escolher uma imagem de plano de fundo do cartão.

Tradução automática

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

Não há limite para o tamanho da imagem que você pode carregar, mas a área da miniatura do cartão tem 260 pixels de largura por 110 pixels de altura.

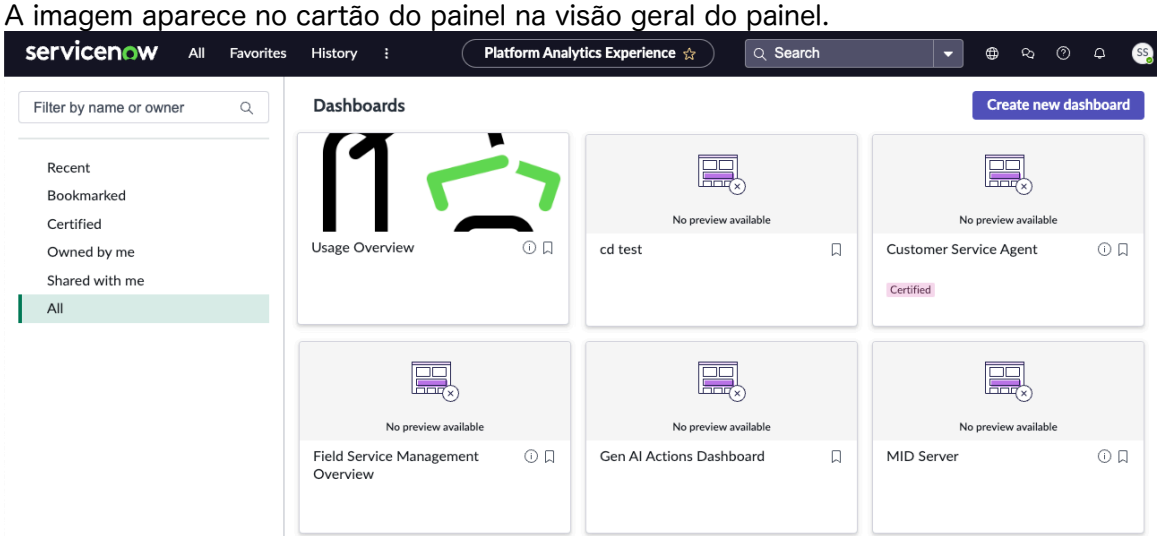
6. Escolha um arquivo de imagem e clique em **OK**.
   A imagem aparece no formulário do painel.



7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A imagem aparece no cartão do painel na visão geral do painel.



Compartilhar um painel Análise da plataforma

Compartilhe um painel com outros usuários, grupos ou funções para criar uma exibição compartilhada de dados que você pode usar para colaborar. Você pode conceder direitos de exibição ou direitos de exibição e edição.

Antes de Iniciar

Função necessária: você pode compartilhar qualquer painel criado. Você pode compartilhar os painéis que foram compartilhados com você, se o compartilhamento for permitido. Se você tiver o direito de editar um painel que foi compartilhado com você, poderá

Tradução automática

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

passá-lo para a pessoa com quem o compartilhar. Usuários com a função admin ou dashboard_admin podem compartilhar todos os painéis.

Nota:
As visualizações de dados com base nos dados da tabela são compartilhadas automaticamente com os usuários com os quais você compartilha um painel.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**
2. Selecione o painel que você deseja compartilhar.
3. Selecione o botão Mais **ações** (botão ⋮) e escolha **Compartilhar**.
4. Insira os nomes de um ou mais usuários, grupos ou funções com os quais você deseja compartilhar o painel.
5. Para permitir que as pessoas com quem você compartilha o painel também o compartilhem, selecione **Permitir que os destinatários adicionem, editem ou excluam as permissões de compartilhamento associadas a este painel**.
   Quando você adiciona um usuário, grupo ou função como visualizador, eles só podem compartilhar o painel como visualizador. Quando você adiciona um usuário, grupo ou função como editor, eles podem compartilhar o painel como visualizador ou editor.

   Importante:
   O direito de compartilhar um painel inclui o direito de adicionar, editar e excluir direitos de compartilhamento para qualquer usuário, grupo ou função nesse painel Um usuário não pode usar essa capacidade para conceder a si mesmo ou a outras pessoas direitos de edição se não tiver recebido direitos de edição originalmente.

6. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Adicionar como visualizador	Conceda direitos de exibição somente aos usuários, grupos ou funções com os quais você está compartilhando o painel. Eles não podem editá-lo.
Adicionar como editor	Conceda direitos de edição aos usuários, grupos ou funções com os quais você está compartilhando o painel. Você deve estar no mesmo escopo da aplicação que o painel para adicionar um usuário como editor.

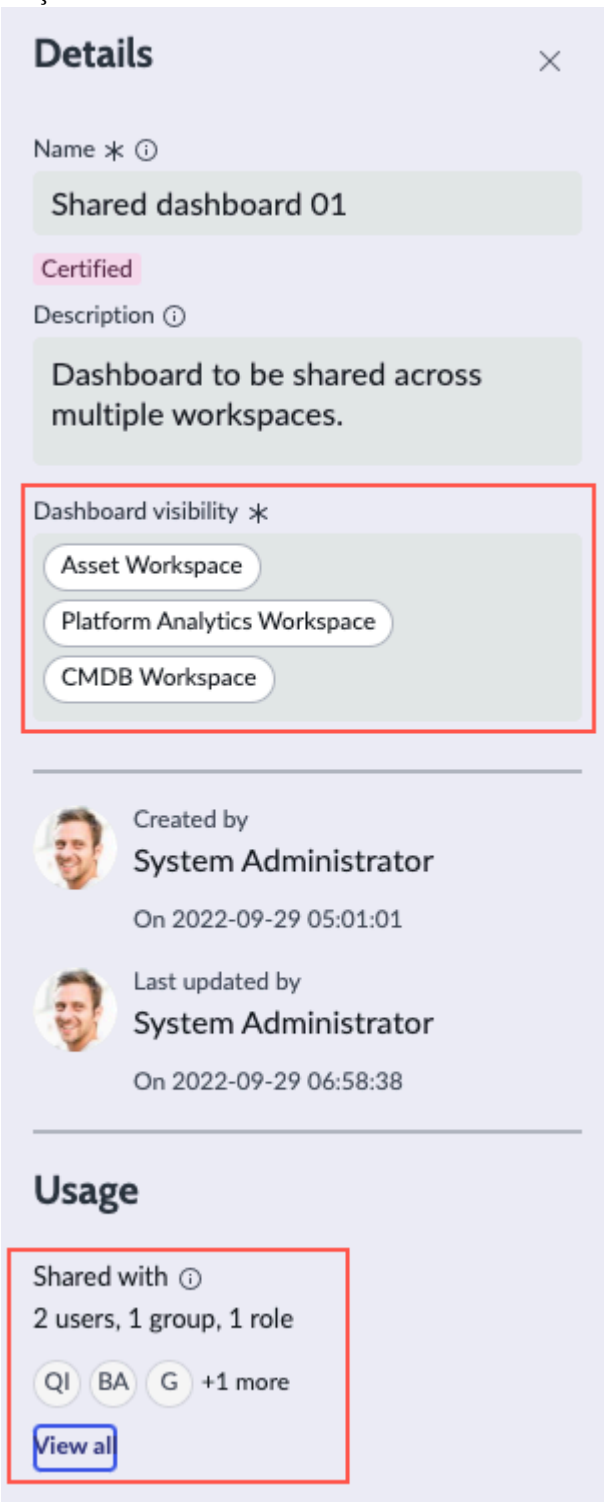
7. **Opcional:** Selecione **Copiar link com filtro** ou **Copiar link** para copiar o URL do painel para a área de transferência.
   O URL aponta para a guia que estava aberta quando você abriu a caixa de diálogo do **painel Compartilhar**. **Copiar link com filtro** também aplica os filtros conforme configurados no painel ou na guia do painel.
8. Selecione **Confirmar**.
9. **Opcional:** Selecione o ícone de detalhes do painel ícone ⓘ para exibir com quem o painel foi compartilhado e onde ele está visível.

Tradução automática

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

Example

Neste exemplo, o painel está visível em três espaços e foi compartilhado com dois usuários, um grupo e uma função.



Configurar Análise da plataforma detalhes do painel

Você pode alterar o nome de um painel, adicionar uma descrição, certificá-lo, configurar a visibilidade e especificar o solicitante, o proprietário, o grupo do proprietário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Você pode editar os **detalhes do painel** para painéis criados no Construtor de IU e painéis criados com o editor em linha.

Função necessária: os usuários podem editar os painéis que pertencem a eles ou os que têm o direito de editar. Consulte Permissões do painel para obter mais informações sobre como exibir e editar direitos em painéis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Na visão geral de **Painéis**, escolha o painel que você deseja configurar.
3. Selecione o botão de ⓘ de informações) para abrir o painel **Detalhes**.
   No painel **Detalhes**, você pode editar vários aspectos do painel.

   a. Edite o campo **Nome** para mudar como o painel aparece no Centro de análise e na Visão geral do painel.

   b. Preencha a **Descrição** para fornecer mais contexto sobre a finalidade do painel.

   c. Marque o painel como **Certificado** para informar ao usuário que o painel é recomendado para uso em toda a organização.

   > **Nota:**
   > Você deve ter uma função de administrador para marcar um painel como **Certificado**. Para obter mais informações, consulte Certificar um painel Análise da plataforma.

   d. Em **Visibilidade do painel**, exiba, adicione ou remova espaços nos quais o painel pode ser exibido. Usuários com a função admin ou dashboard_admin podem mudar os espaços de qualquer painel. Outros usuários podem mudar os espaços somente para os painéis que criam. Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma painéis.

   e. Especifique quem solicitou o painel.
   Este usuário é considerado um usuário responsável. A visualização de dados é compartilhada com eles, com direitos de edição.

   f. Especifique o proprietário do painel.
   Por padrão, o proprietário é o criador do painel, mas o criador ou proprietário pode atribuir a propriedade a outro usuário.

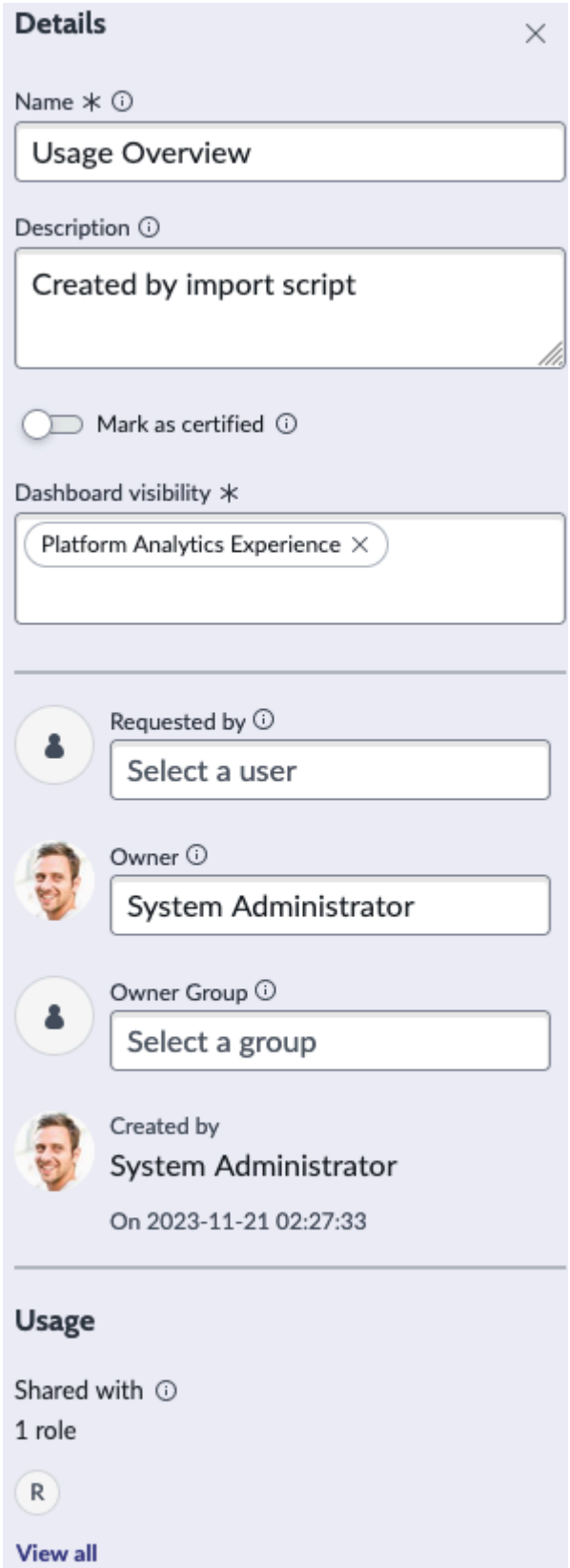
   g. Especifique um grupo de proprietários.
   O proprietário de um painel pode ser um grupo inteiro em vez de uma única pessoa.

Tradução automática

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

h. Veja quem criou o painel.

i. Veja com quem o painel foi compartilhado.



Tradução automática

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

Definir Análise da plataforma configurações do painel

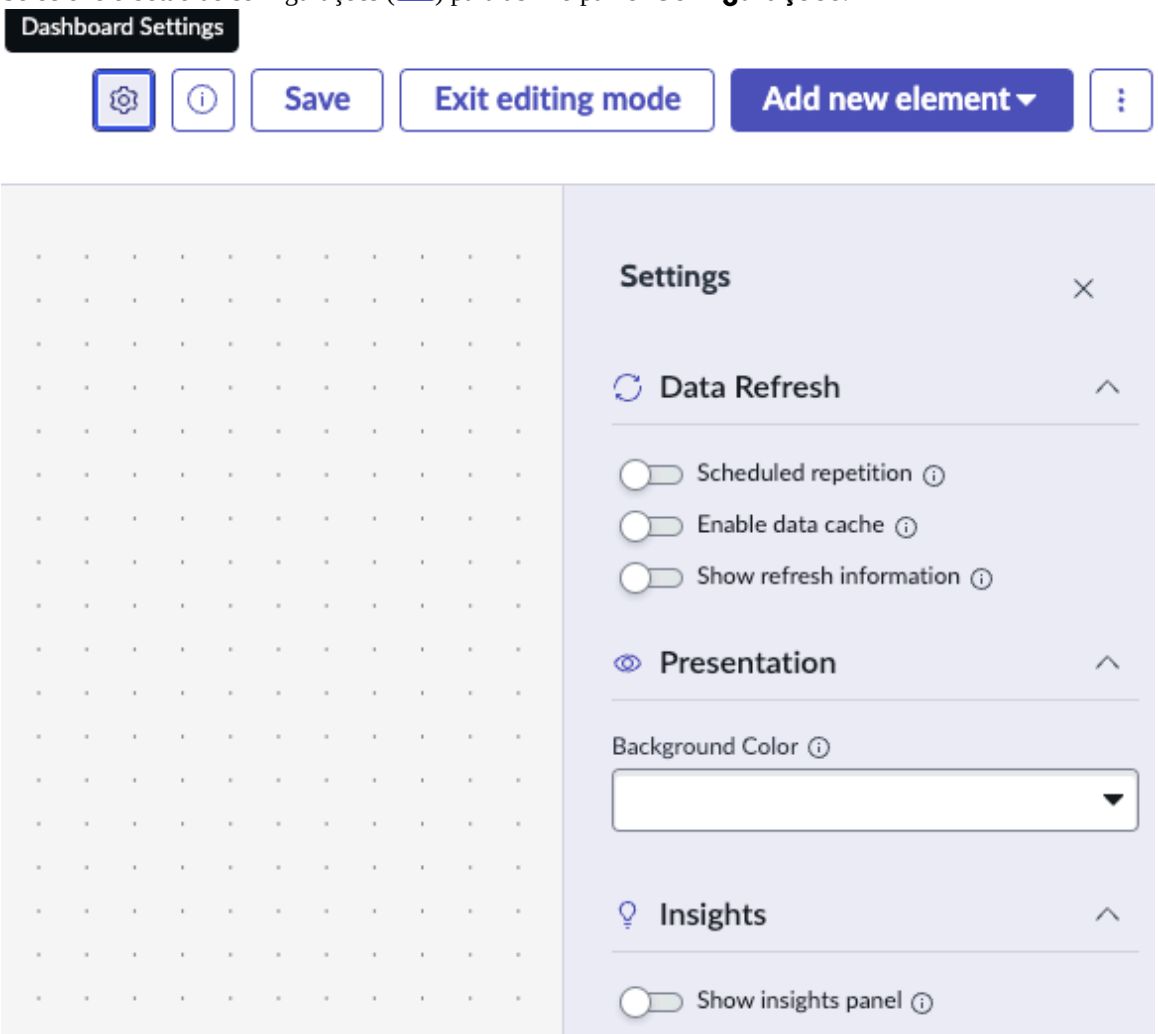
Você pode definir detalhes do intervalo de atualização e cores de fundo, habilitar o cache de dados para acelerar as atualizações de página e escolher quais cartões de informações serão mostrados.

Antes de Iniciar

Função necessária: os usuários podem editar os painéis que pertencem a eles ou os que têm o direito de editar. Consulte Permissões do painel para obter mais informações sobre como exibir e editar direitos em painéis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Na biblioteca **Painéis**, escolha o painel que você deseja configurar.
3. Selecione **Editar** para entrar no modo de edição.
4. Selecione o botão de configurações ( ) para abrir o painel **Configurações**.



5. Altere qualquer uma das configurações a seguir.
   - Edite as opções de **atualização**.

     Usuários com a função dashboard_admin podem configurar atualizações automáticas do painel.

Tradução automática

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

- Selecione **Mostrar informações de atualização** para exibir a última vez em que o painel foi atualizado sob o título do painel. Essas informações são atualizadas quando o painel é atualizado automaticamente e quando um usuário seleciona o botão).
- Selecione **Repetição programada** para especificar em minutos ou horas a frequência com que o painel é recarregado.
- Selecione **Habilitar cache de dados** para encurtar o tempo de carregamento nas atualizações de página para visualizações de dados com base nos dados da tabela ou do indicador. Os cartões de pontuação do indicador também oferecem suporte ao cache se você tiver a aplicação Visualizações de dados mais recente do ServiceNow Store. O painel usa os dados em cache em vez de consultar o banco de dados quando a página é atualizada.

  Nota:

  - Habilitar a **Repetição programada** desabilita o cache de dados e vice-versa.
  - Habilitar **atualização em tempo real** ou **atualização após estar ausente por X minutos** em uma visualização de dados substitui o cache para essa visualização. Se esta opção for desabilitada posteriormente, o valor atualmente em cache será mostrado, se não tiver expirado.

  Os caches de dados têm um tempo de expiração. Quando a página é atualizada e os dados em cache expiram, novos dados são consultados e armazenados em cache. Quando o cache de dados está habilitado, você pode definir o período de tempo para que os dados em cache sejam válidos em **Tempo de expiração em cache**. As opções são 1, 2, 4, 8, 12 ou 24 horas.

  Você pode atualizar manualmente os dados em cache do painel inteiro ou de uma visualização de dados atualizando o painel ou a visualização, respectivamente.

- Na seção **Apresentação**, edite a cor de fundo de uma ou mais guias no painel.

  Escolha entre cores pré-configuradas ou use a paleta de cores para especificar uma cor.

- Escolha se e quais análises serão **mostradas** na seção Informações.

  Quando você seleciona **Mostrar painel de informações**, um **botão** de informações é adicionado ao painel. Quando um visualizador pressiona este botão, os cartões de informações correspondentes às opções de análise selecionadas são mostrados. Para obter mais informações, consulte Informações de análise proativa em painéis.

Configurar o tempo limite de cache da guia do painel Análise da plataforma

O conteúdo do painel não é atualizado sempre que um usuário navega entre as guias. Você pode configurar o número de minutos que o conteúdo da guia do painel é armazenado em cache antes de ser atualizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Abra a propriedade *`next_experience.dashboard.tab.timeout`*.
   Esta propriedade está habilitada por padrão.
3. Edite o valor.

Tradução automática

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

O número padrão de minutos após o qual o conteúdo da guia é atualizado é 20.

4. Selecione Atualizar.

Certificar um painel Análise da plataforma

Certifique um painel para indicar que ele foi aprovado pela empresa e recomendado para uso.

Antes de Iniciar

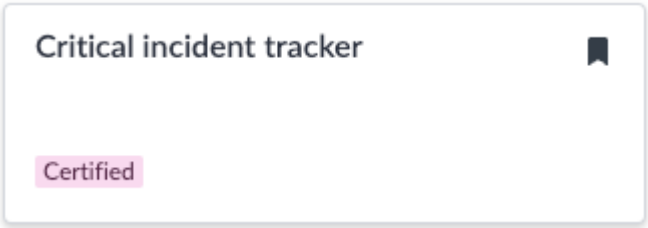
Função necessária: administrador ou dashboard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**
2. Selecione o painel que você deseja certificar.
3. Selecione o botão de informações (botão ⓘ) para abrir o painel Detalhes.
4. Selecione **Editar**.
5. Selecione a alternância rotulada **Marcar como certificado**.
6. Selecione **Salvar**.

Resultado

Na visão geral do painel, o bloco está marcado como **Certificado**.



Duplicar um painel Análise da plataforma

Duplique um painel criado no editor em linha para que você possa compartilhar uma versão modificada com diferentes usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer, se o usuário tiver acesso ao painel.

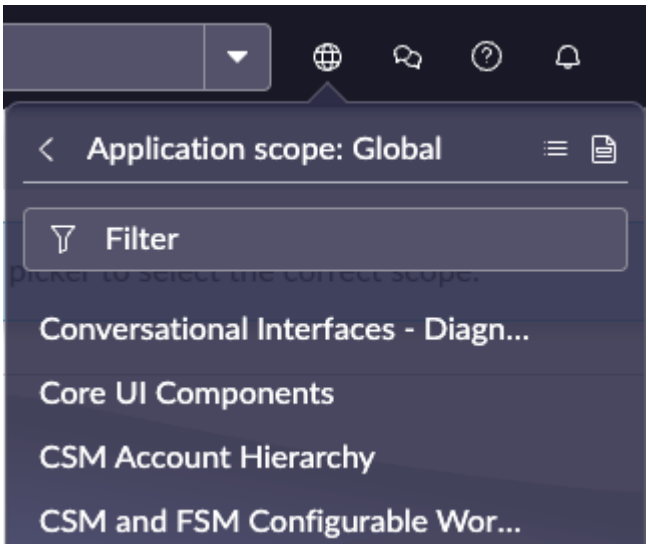
Nota:
Esta tarefa se aplica somente a painéis criados no editor em linha. Para trabalhar com painéis criados no Construtor de IU, consulte UI Builder .

Procedimento

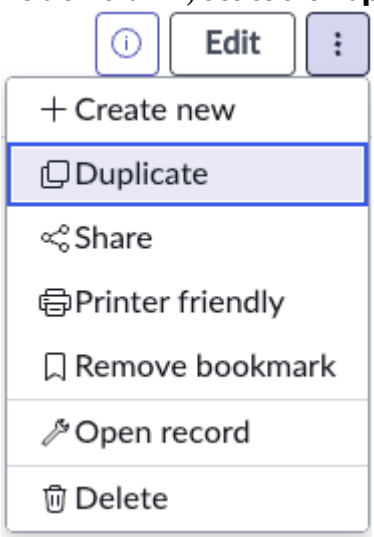
1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione a guia **Painéis**.
3. Selecione o painel que você deseja duplicar.
4. **Opcional:** Se você estiver em um escopo da aplicação diferente do painel, use o seletor de aplicações para selecionar o escopo correto.

Tradução automática

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



5. Abra o menu) e selecione **Duplicar**.



6. Dê à duplicata um nome exclusivo e selecione **Duplicar**.

Resultado

O painel é copiado com o novo nome. Todos os outros aspectos do painel permanecem os mesmos.

Importante:
A nova duplicata é salva automaticamente.

Duplicar uma guia do painel

Duplique uma guia do painel criada no editor em linha para que você possa adicionar conteúdo importante relacionado. Quando você adiciona sua primeira guia a um painel, há uma nova parte do layout abaixo do título e acima das guias. Adicione elementos acima das guias que estão visíveis, independentemente de qual guia esteja em foco.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer, mas você precisa de direitos de edição no painel.

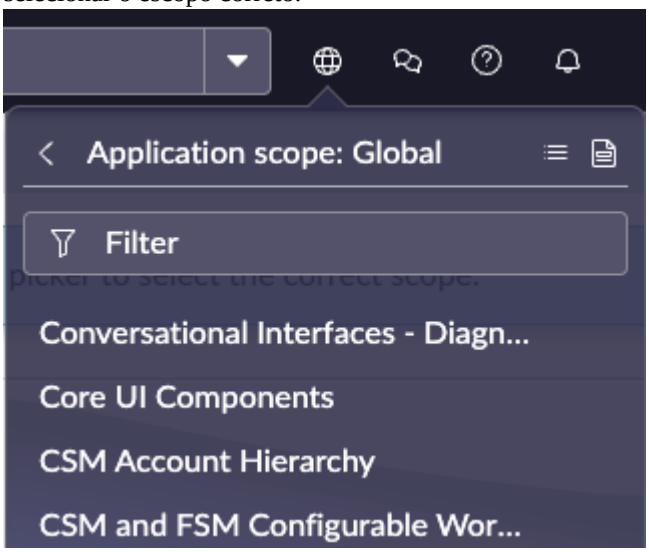
Nota:
Esta tarefa se aplica somente a painéis criados no editor em linha. Para trabalhar com painéis criados no Construtor de IU, consulte UI Builder .

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione a guia **Painéis**.
3. Selecione o painel com uma guia que você deseja duplicar.
4. **Opcional:** Se você estiver em um escopo da aplicação diferente do painel, use o seletor de aplicações para selecionar o escopo correto.



5. Selecione **Adicionar uma guia**.
   Este link está ao lado do título do painel.
6. Abra o menu) na guia original e selecione **Duplicar**.
   Selecione o ícone de lápis (ícone) para renomear a guia.
7. Dê à duplicata um nome exclusivo e selecione **Duplicar**.

Resultado

O painel é uma guia copiada com o novo nome. Todos os outros aspectos do painel permanecem os mesmos.

Importante:
A nova duplicata é salva automaticamente.

Imprimir um painel Análise da plataforma

Para imprimir um painel, crie uma cópia compatível com impressão e imprima essa cópia do navegador.

Antes de Iniciar

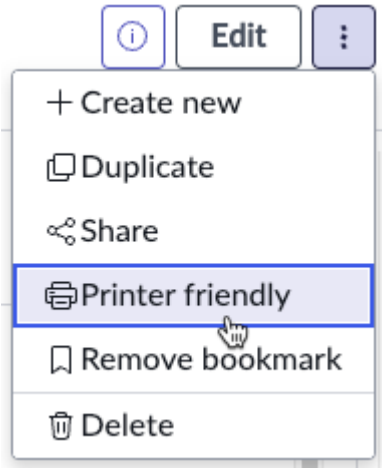
Função necessária: Qualquer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**
2. Abra o painel que você deseja imprimir.
3. No menu Mais ações ( ), selecione **Compatível com impressora**.

Tradução automática

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



Uma cópia do painel para impressão é aberta em uma nova guia do navegador.

4. Use a funcionalidade do navegador para exportar ou imprimir a cópia do painel para impressão.

Marcar um painel Análise da plataforma como favorito

Marque um painel como favorito para que você possa encontrá-lo facilmente no Centro de análise.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer, se o usuário tiver acesso ao painel

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja marcar como favorito.
3. No menu ⋮), selecione **Adicionar aos favoritos**.

Resultado

Na visão geral de **Painéis**, o painel selecionado aparece na lista Marcado como favorito.

O que Fazer Depois

Para remover um favorito, escolha o painel marcado como favorito e selecione **Remover favorito** no menu ⋮).

Mover um painel Análise da plataforma com um conjunto de atualizações

As páginas do portal relacionadas às guias do painel não são transferidas automaticamente em conjuntos de atualizações. Você pode adicionar páginas do portal para atualizar conjuntos de um registro de painel usando a função **Descarregar painel**. A função **Descarregar painel** descarrega o painel inteiro com todas as guias relacionadas, incluindo as páginas do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento descreve a movimentação da estrutura do painel para um conjunto de atualizações. A estrutura do painel inclui o próprio painel, as guias, a configuração de segurança relacionada e as configurações de widget específicas do painel, como cor de cabeçalho e bordas.

Tradução automática

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

Este procedimento não move o conteúdo do painel (como relatórios, widgets do PA, blocos de conteúdo e outros widgets) para o conjunto de atualizações. Você pode adicionar conteúdo de painel ao conjunto de atualizações usando a funcionalidade da plataforma padrão.

Importante:
Certifique-se de que o conteúdo do painel esteja no mesmo conjunto de atualizações que o registro do painel ou já esteja presente na instância de destino. Ocorrerão erros se o painel movido apontar para um conteúdo que não existe na instância de destino.

Etapas adicionais podem ser necessárias se você estiver movendo um painel em uma aplicação com escopo. Para obter mais informações, consulte O ID do conjunto de atualizações "global" é diferente do ID do escopo do conjunto de atualizações.

Dica:
Se você tiver dificuldade com este procedimento, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até `par_dashboard.list`.
2. Selecione o painel que você deseja descarregar para um conjunto de atualizações.
3. Selecione o ícone Ações ( ) e selecione **Descarregar painel**.
   Execute esta etapa somente depois que o painel estiver pronto para descarregar, o que significa que você adicionou todo o conteúdo às guias.
4. Quando você estiver pronto para mover o conjunto de atualizações, marque-o como concluído.
5. Na instância de destino, mova a atualização usando a funcionalidade de conjunto de atualizações padrão. Para obter mais informações, consulte Recuperação de um conjunto de atualizações .
   Na página Instância remota, a lista relacionada **Conjuntos** de atualizações recuperados mostra todos os conjuntos de atualizações recuperados. Selecione o conjunto de atualizações para ver se há erros. Os erros são mostrados no formulário **Conjunto de atualizações recuperado** em uma lista relacionada chamada **Problemas de visualização do conjunto de atualizações**.

Resultado
O painel e suas guias são movidos para a instância de destino.

Excluir um painel Análise da plataforma

Você pode excluir um painel que não é mais útil. O Centro de análise invoca o Workflow Studio para remover o painel da sua instância.

Antes de Iniciar
Informe todos os usuários que podem exibir o painel que você o está excluindo. Os usuários que marcaram um painel excluído como favorito veem um erro ao tentar acessá-lo.

Função necessária: você pode excluir qualquer painel criado. Usuários com a função admin ou dashboard_admin podem excluir todos os painéis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Painéis**.
2. Abra o painel que você deseja excluir.
3. No menu), selecione **Excluir**.
4. Confirmar a exclusão.

Tradução automática

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

Você não pode desfazer esta ação. Se você excluir acidentalmente um painel associado a um plug-in, um administrador do sistema poderá restaurar a versão original do painel.

a. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.

b. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

c. Selecione o botão de menu e escolha **Reparar**.

d. Selecione **Reparar** na janela Ativar plug-in.

Configurar ações de exclusão de painel no Workflow Studio

Usando o Workflow Studio, você pode adicionar ações ao processo de exclusão do painel. As ações podem incluir o envio de um e-mail para os usuários do painel ou a geração de uma solicitação de aprovação.

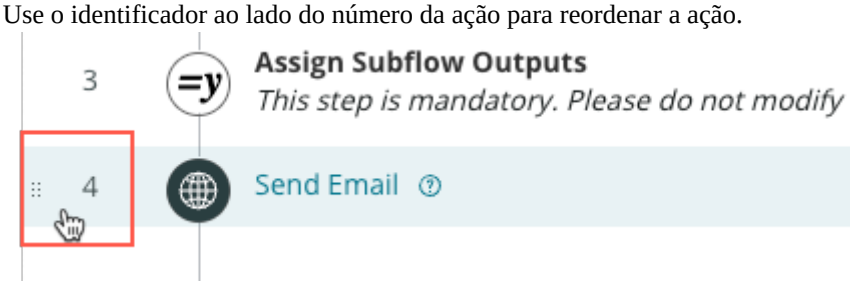
Antes de Iniciar

Antes de invocar o fluxo, a instância verifica se o painel existe e se o usuário inicial tem a função correta.

Função necessária: você pode excluir qualquer painel criado. Usuários com a função de administrador podem excluir todos os painéis. Os administradores podem conceder e negar acesso ao Workflow Studio com base nas funções do usuário. Para obter mais informações, consulte Acesso do usuário ao Flow Designer.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**
2. Selecione **Subfluxos**.
3. Selecione o subfluxo **Excluir painel**.
4. Selecione **Add an Action, Flow Logic, or Subflow** (adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo).
   Para obter mais informações sobre as possibilidades disponíveis, consulte Flow Designer.
5. **Opcional:**
   Use o identificador ao lado do número da ação para reordenar a ação.



6. Teste o fluxo com as ações que você adicionou.
   Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo.
7. Salve o fluxo.

Resultado

Há três saídas possíveis:

Exclusão bem-sucedida

Código de saída 1. Indica que o processo de exclusão foi bem-sucedido.

Falha ao excluir

Código de saída 2. Indica que a exclusão falhou.

Tradução automática

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

A exclusão foi iniciada

Código de saída 3. Indica que o processo de exclusão foi iniciado, mas que as etapas intermediárias, como uma aprovação, não foram concluídas.

Para obter mais informações, consulte Avaliação de erro de ação .

Diferenças entre os painéis IU principal e Análise da plataforma

Quando a propriedade de análise unificada está habilitada, os painéis IU principal e os painéis em Análise da plataforma podem coexistir em sua instância. Use esta referência para distinguir entre eles.

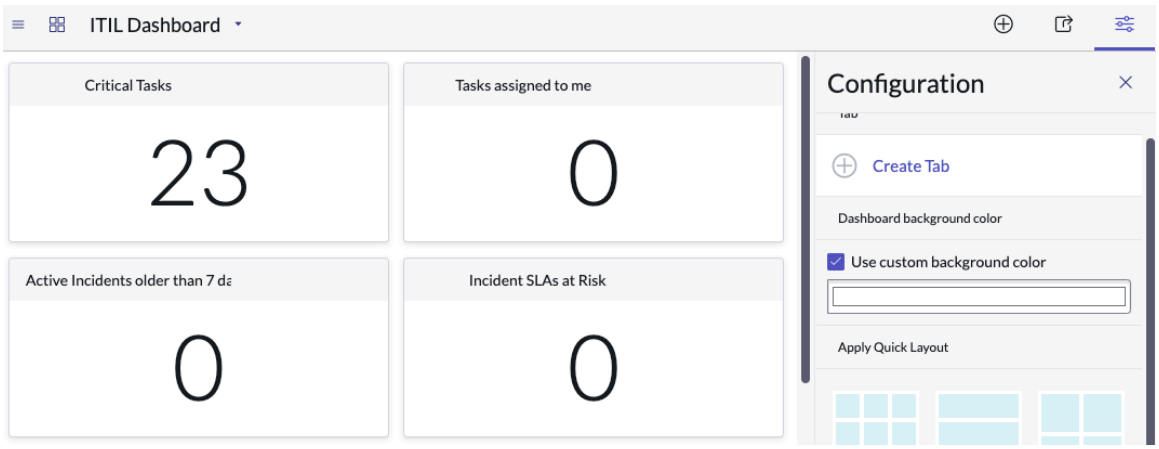
A IU principal e os painéis Análise da plataforma permitem que você mostre componentes como visualizações de dados e filtros em uma tela compartilhável. Quando a propriedade `com.glide.par.unified_analytics.enabled` está habilitada, todos os painéis ficam disponíveis.

Em instâncias migradas, seus dados da IU principal, painéis existentes, relatórios, filtros interativos e Performance Analytics widgets são movidos para Análise da plataforma. O resultado é um único conjunto de visualizações e filtros unificados para todas as fontes de dados. Para obter mais informações, consulte Centro de migração de Análise da plataforma.

IU principal painéis

IU principal painéis são aqueles criados na IU clássica com visualizações criadas no Designer de relatórios e Performance Analytics conteúdo criado usando formulários de widget do PA.

Exemplo de painel



Caminho do menu

Todos > **Autoatendimento** > **Painéis**

Análise da plataforma painéis

Análise da plataforma Os painéis do são criados usando o Construtor de IU ou o editor de painéis em linha. Esses painéis têm suporte para vários itens, incluindo a biblioteca de elementos, conteúdo acima das guias do painel, como filtros que se aplicam ao conteúdo em todas as guias.

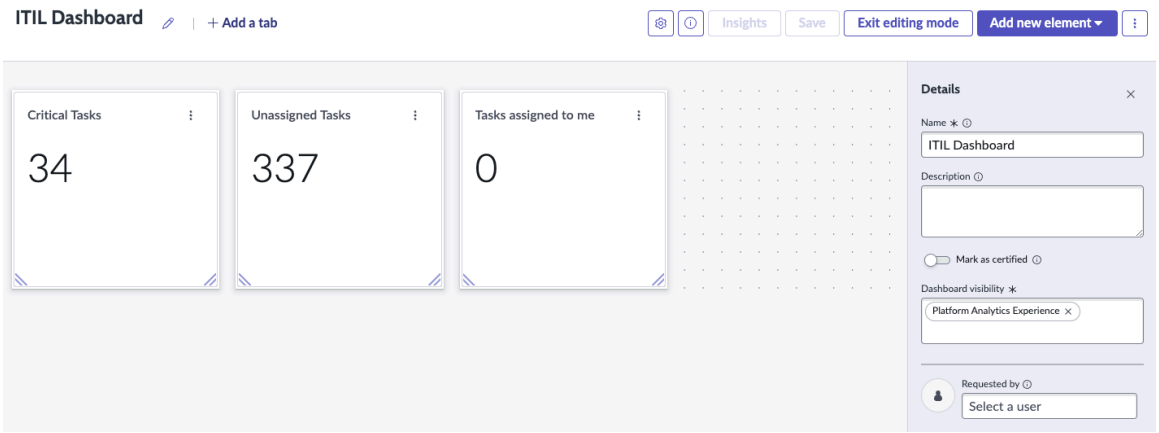
Ao criar Análise da plataforma painéis, você pode adicionar qualquer elemento existente ao qual tenha direitos ou criar um novo elemento de dentro do painel. Esses elementos incluem visualizações independentes de dados com base em indicadores, dados de tabela, dados de MetricBase e Análise da experiência do usuário.

Tradução automática

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

Análise da plataforma Os painéis também fornecem informações proativas que oferecem suporte a uma tomada de decisão mais fundamentada. As informações exploram correlações e destacam possíveis mudanças e problemas antes que eles se transformem em problemas. Para obter mais informações, consulte Informações de análise proativa em painéis.

Exemplo de painel



Caminho do menu

Todos > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**

Campos traduzíveis em elementos de painel

Para campos que mostram o selo Traduzível **ativado**, você pode adicionar traduções do valor do campo na tabela Mensagens [sys_ui_message].

As traduções de Now Platform® elementos da interface do usuário (IU) são armazenadas em uma das cinco tabelas, conforme descrito em Translation tables . Quando você vir um campo no painel de configuração de um elemento de painel e este campo tiver o selo Traduzível **ativado**, você poderá adicionar traduções do valor do campo na tabela Mensagens [sys_ui_message].

Na tabela Mensagens, os registros têm uma chave, um idioma e um campo de mensagem. Você define o valor da chave igual ao texto original. Em seguida, selecione um idioma e insira a tradução nesse idioma no campo Mensagem. Somente Now Platform administradores podem criar e editar esses registros. Para obter mais informações, consulte Translate a client script message .

Nota:
Para obter mais informações sobre como as chaves são armazenadas para campos conversíveis, consulte ServiceNow Community publicação no blog . Esta publicação também inclui um artefato de prototipagem do Framework de localização que encontra todos os campos convertidos em todos os componentes Construtor de IU em uma instância, incluindo componentes de painel.

Passar filtros globais para o modelo de página do painel

Filtros globais são enviados para o painel e servem como filtros para as visualizações no painel. Esses filtros são mesclados com os filtros existentes no painel.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Filtros globais são filtros que se aplicam a visualizações no painel de destino. Esses filtros se aplicam a todas as visualizações de dados relevantes. O formato do valor passado para globalFilter é a forma de cadeia de caracteres de {encodedQueries: 'encoded-queries-string', filter: 'PAR-Filter'}. encodedQueries e filtros são transformados em filtros Análise da plataforma internamente e mesclados com os filtros existentes no painel.

Tradução automática

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

encodedQueries, filtrosou ambos podem ser especificados. No exemplo a seguir, encodedQueries e valores de filtros equivalentes filtram visualizações que mostram registros da tabela Incidente [incidente] com base em um valor de campo de estado de 1 ou 2:

```
JSON.stringify({
   encodedQueries: {incident: 'stateIN1,2'},
   parFilters: [{ order: 0, apply_to: ['incident.state'], values: ['1', '2'] }]
})
```

Configure links para painéis em Construtor de IU páginas para abrir painéis que já estão filtrados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o Construtor de IU ao qual você deseja adicionar um filtro global.
2. Configure o comportamento do hiperlink ou botão (ou qualquer outra coisa) na página para apontar para o painel com o sys_ID especificado.
   Neste exemplo, o sys_ID é 1238.

   O parâmetro showInfoMessage, se verdadeiro, mostra o infoMessage configurado no painel vinculado quando os filtros são passados.

```
api.emit('NAV_ITEM_SELECTED', {
      route: 'dashboards',
      params: {
         sysId: '1238',
         unifiedFilters: JSON.stringify({
            showInfoMessage: true, // default false
            infoMessage: 'custom info message', // if not passed and if showInfoMessage is
 true then the default message is displayed
            encodedQueries: {
               incident: 'priority=1'
            },
         })
      }
   });
```

Informações de análise proativa em painéis

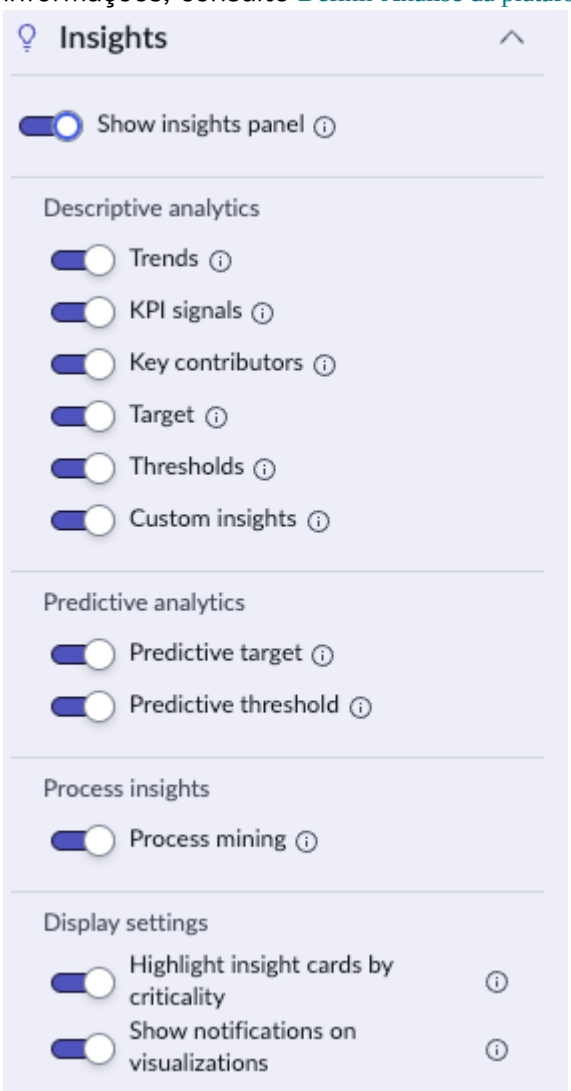
A análise proativa automatiza a extração de informações de seus indicadores Performance Analytics. Receba notificações em seus painéis Análise da plataforma sobre mudanças e eventos potencialmente interessantes em seus processos.

Tradução automática

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

Nota:

- As informações proativas são um utilitário para uso com indicadores Análise da plataformaPerformance Analytics em painéis []. Para se beneficiar deste recurso, você precisa ter indicadores configurados. Podem ser indicadores criados por você ou indicadores incluídos em Soluções Análise da plataforma. Para obter mais informações, consulte Performance Analytics (Fontes de dados do indicador).
- Você deve ter uma assinatura ativa do Performance Analytics para ter a análise proativa. Para obter mais informações, consulte Ativando sua assinatura do Performance Analytics.
- Para ativar ou desativar a Análise proativa e selecionar quais tipos de cartões de informações serão mostrados, abra as configurações do painel. Para obter mais informações, consulte Definir Análise da plataforma configurações do painel.



- A análise proativa está disponível somente em painéis Análise da plataforma, incluindo painéis técnicos. Eles não estão disponíveis em painéis dinâmicos, incluindo painéis dinâmicos que foram migrados para Análise da plataforma no modo de compatibilidade.

Tradução automática

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

Tipos de informações/análise

A análise proativa consiste em cartões de informações em seus painéis Análise da plataforma. O sistema verifica seus indicadores diariamente e gera cartões de informações para os seguintes eventos:

Tendências

Se um indicador estiver definido para maximizar ou minimizar, mas estiver tendendo na direção oposta, um cartão de informações será gerado.

Evento de limite ou destino do indicador

Um cartão de informações é criado para os seguintes eventos:

- O destino em um indicador Performance Analytics (KPI) está ausente.
- A meta em um indicador provavelmente será perdida (**Meta preditiva**).
- O limite de um indicador foi violado. Se a violação for uma alta ou baixa histórica, esse fato será mencionado.
- O limite de um indicador provavelmente será violado (**Limite preditivo**).

Para obter informações sobre como definir metas e limites em um indicador, consulte Performance Analytics metas e limites. Você também pode definir metas e limites em uma página Detalhes de KPI.

Mineração de processos

Se você estiver usando Mineração de processos, um cartão de informações poderá ser gerado para qualquer gargalo em potencial nos fluxos do processo relacionados ao indicador. Essas informações têm como objetivo ajudar os responsáveis pelo processo de TI. Você também pode receber sugestões de Mineração de processos projetos a serem criados, e esses projetos também gerarão informações. Para obter mais informações, consulte Como criar projetos de mineração de processos a partir de sugestões de análise proativa.

Nota:

- A função sn_process_optimization_analyst é necessária para ver essas informações.
- As informações de mineração de processos estão incluídas no plug-in Insights de mineração de processos do DA.

Evento de Sinais de KPI

Um sinal conforme definido em Sinais de KPI é gerado. Sinais de KPI usa gráficos estatísticos padrão de comportamento do processo para identificar mudanças significativas nos processos. Os seguintes sinais geram cartões de informações:

- Exceção: uma pontuação além do limite superior ou inferior de três desvios padrão (3-sigma).
- Prazo curto: quatro pontuações consecutivas, todas maiores ou todas menores que o valor médio, com três das pontuações fora de dois desvios padrão.
- Longo prazo: sete pontuações consecutivas, todas maiores ou todas menores que o valor médio.
- "Anti-sinal": mensagem informativa de que o indicador está estável há muito tempo.

Tradução automática

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

Importante:
Sinais de KPI deve ser configurado para que um indicador gere eventos Sinais de KPI para esse indicador. Para obter mais informações, consulte Sinal, sem sinal e antissinal e Ativar Sinais de KPI monitoramento de um indicador (KPI).

Orientação do colaborador principal

Um colaborador-chave é um detalhamento em um indicador Performance Analytics que o sistema identifica como tendo um impacto específico. O sistema usa Sinais de KPI para fazer essa determinação, mas você não precisa ativar Sinais de KPI para os indicadores. O sistema usa sua própria configuração Sinais de KPI.

Aviso:
Tenha cuidado ao modificar um trabalho de coleta de dados Performance Analytics depois que o sistema foi iniciado para identificar os principais colaboradores. Você pode alterar a linha de base Sinais de KPI, o intervalo de avaliação ou ambos. Consequentemente, você pode ter inconsistências nas informações. Se você notar essas inconsistências, identifique o UUID da combinação de detalhamento de indicador afetada. Em seguida, exclua o registro correspondente da tabela Estado do analisador de correlação do PA [pa_correlation_analyzer_state]. Para obter mais informações, consulte UUIDs dos detalhes de KPI.

Informações personalizadas

Alguns painéis incluídos com Soluções Análise da plataforma ou outras aplicações podem ter informações personalizadas. Para obter informações sobre essas informações, consulte a documentação da aplicação Solução Análise da plataforma ou relevante.

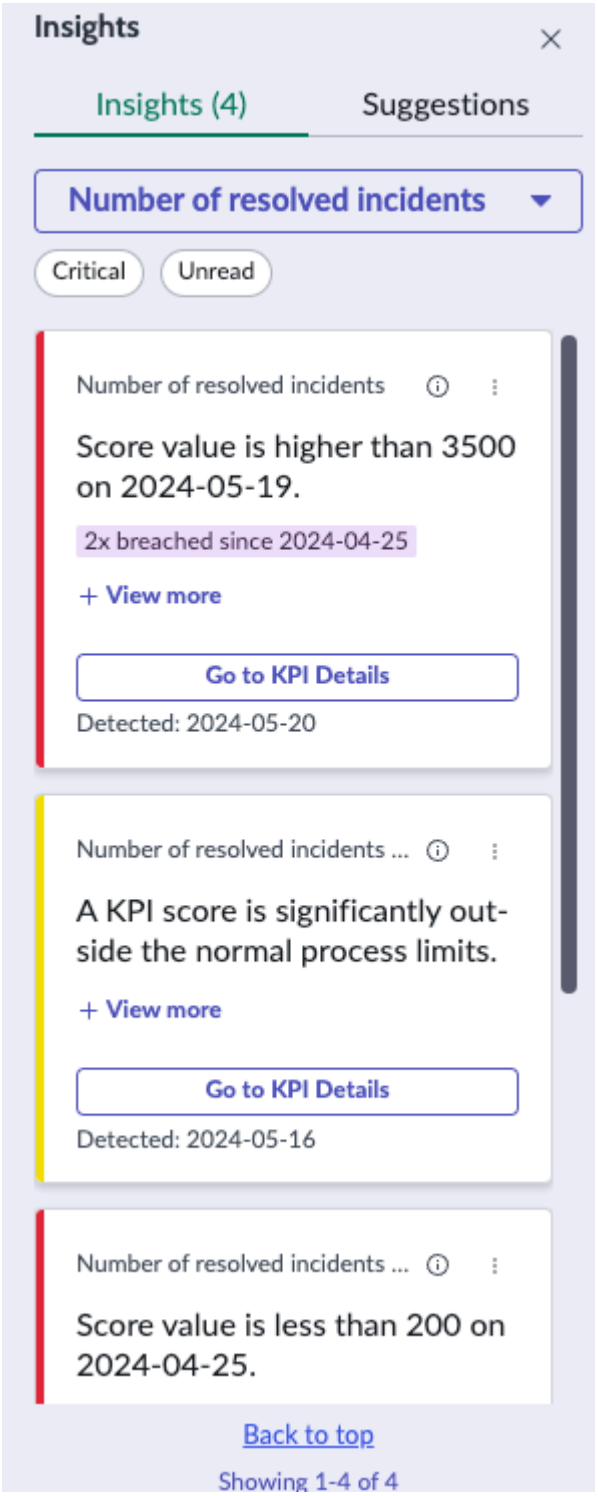
Exibição de cartões de informações em painéis

Para ver os cartões de informações, selecione o **botão Informações** ao lado do botão **Editar**. Se houver novas informações para exibir, o botão ficará marcado por um círculo laranja.

Um painel é aberto exibindo cartões de informações. Esses cartões têm uma vida útil de 30 dias. Você pode rolar pelos cartões. Informações do mesmo tipo são agrupadas em um único cartão.

Tradução automática

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



Cada cartão mostra o tipo de evento ocorrido e os detalhes do evento. Cada cartão também tem um botão que abre a página apropriada para acompanhamento, dependendo do tipo de informação:

Tipo de informação	Página aberta
Destino ou limite	Detalhes de KPI
Sinal	Detalhes de KPI com painel de Sinais de KPI aberto

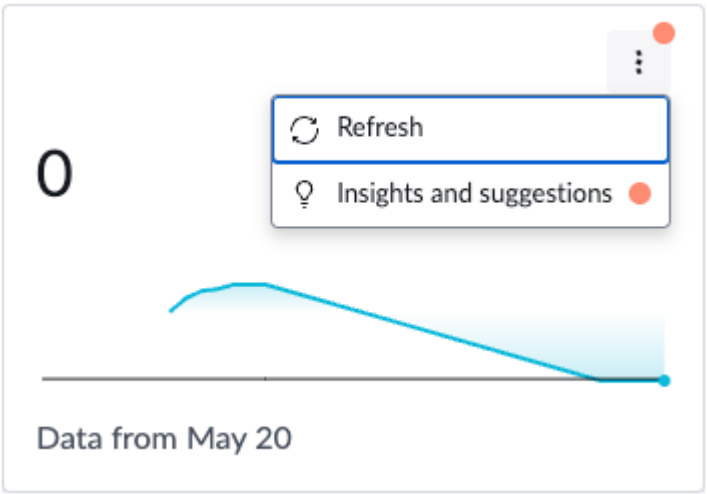
Tradução automática

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

Tipo de informação	Página aberta
Colaborador principal	Detalhes de KPI (você precisa definir o filtro no colaborador principal manualmente)
Descoberta de mineração de processos	Workbench do analista

Notificações de informações em visualizações de dados

Se **Mostrar notificações em visualizações** estiver ativado para um painel, as visualizações nesse painel terão um ícone de notificação se houver informações relacionadas aos indicadores mostrados nessa visualização. Você pode abrir o painel Informações no menu Mais ações nessa visualização.



Cartões de informações agrupadas

Várias informações do mesmo tipo são agregadas em um único cartão. Se mais informações do tipo forem geradas antes que o cartão expire (14 dias), elas serão adicionadas ao cartão existente. Se um painel mostrar informações de tendência e de destino ou limite, a tendência será mostrada em todos os cartões de informações de destino ou limite. Nenhum cartão de tendência separado é gerado neste caso.

Limitações e requisitos

A versão Xanadu da Análise proativa se aplica somente a indicadores Performance Analytics.

Eventos de destino e limite são mostrados somente quando um destino ou limite tiver sido definido no indicador. Para obter mais informações, consulte Performance Analytics metas e limites.

Sinais de KPI eventos são mostrados somente para indicadores com Sinais de KPI ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar Sinais de KPI monitoramento de um indicador (KPI).

A orientação do colaborador principal é fornecida somente para indicadores do Performance Analytics com uma frequência diária.

Embora os eventos do principal colaborador também sejam baseados em Sinais de KPI, eles não exigem que Sinais de KPI seja ativado no indicador.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

- Create a flow with a Proactive Analytics trigger
- Metas do indicador em Detalhes de KPI
- Limites do indicador em Detalhes de KPI

Como criar projetos de mineração de processos a partir de sugestões de análise proativa

Se você estiver usando a análise proativa com Mineração de processos, a análise proativa poderá sugerir novos projetos Mineração de processos. Um único clique em uma sugestão cria e executa o projeto.

Um proprietário de processo de TI pode se beneficiar de um projeto Mineração de processos que ainda não foi criado. Se eles estiverem seguindo seus processos por meio de indicadores mostrados em um painel Análise da plataforma, este recurso poderá sugerir Mineração de processos projetos a serem criados.

O recurso funciona por meio de um trabalho agendado, Recomendações de indicador do PA. Este trabalho verifica os indicadores Performance Analytics em busca de comportamento anômalo nos últimos 15 dias e correlaciona esse comportamento a um conjunto de variáveis para gerar uma pontuação, que é armazenada na tabela par_indicator_model. O trabalho pondera as pontuações em relação ao número de painéis em que cada indicador é usado e gera sugestões para os indicadores com os três resultados mais altos. Uma única interação com uma sugestão cria um projeto Mineração de processos e gera informações com base nesse projeto. No entanto, vários requisitos devem ser atendidos.

Requisitos no lado do painel

- O plug-in DA Mineração de processos Insights deve ser instalado.
- Em cada painel relevante, as informações de mineração de processos devem ser ativadas.
- Os visualizadores do painel relevante devem ter a função sn_process_optimization_analyst.

Requisitos para as sugestões a serem criadas

- As tabelas de fatos dos indicadores relevantes devem ser configuradas para gerar logs de auditoria. Para obter mais informações, consulte Configuring auditing for a table .
- Deve existir uma configuração de processo para as tabelas de fatos dos indicadores relevantes. Para obter mais informações, consulte Criar registro de configuração de processo para a tabela.
- Deve existir um projeto-modelo com configurações de tabela específicas para a tabela de fatos dos indicadores. Para criar um projeto desse tipo, consulte Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder.

Requisitos para que as informações sejam criadas a partir do novo projeto

As definições de descoberta automatizadas devem existir nas configurações de processo relevantes para garantir que os indicadores estejam vinculados por meio do campo **KPIs afetados**. Para obter mais informações, consulte Configuração de oportunidades de melhoria.

Tópicos relacionados

- Painéis no Análise da plataforma

Tradução automática

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

Criar um projeto de mineração de processos a partir de uma sugestão

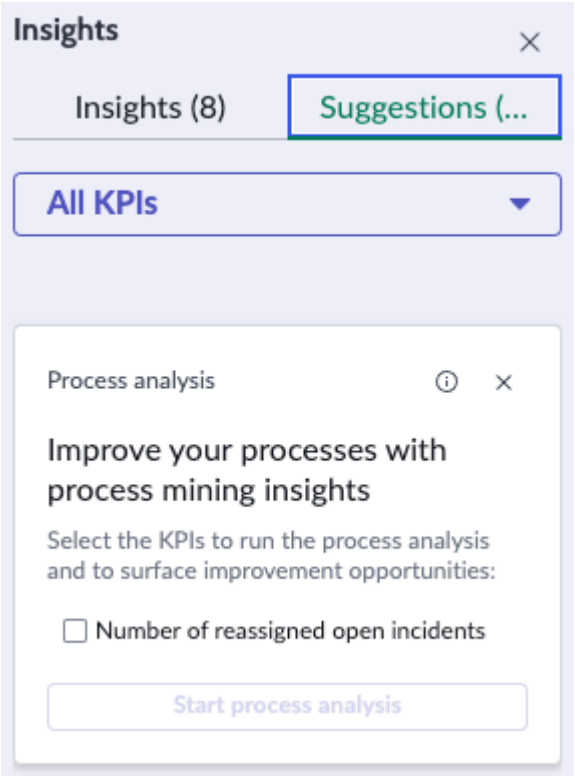
Se sua instância atender aos requisitos, você poderá criar Mineração de processos projetos a partir dos cartões Sugestões no painel de Informações. Esses projetos geram suas próprias informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst

Procedimento

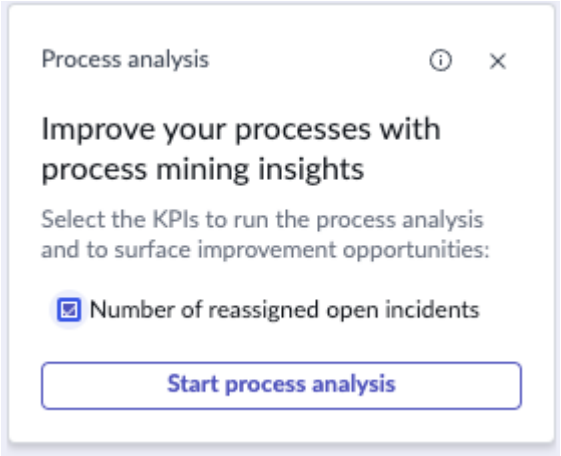
1. Navegar até **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Abra o painel Análise da plataforma relevante.
3. Selecione **Informações** para abrir o painel Informações.
   As informações não estão disponíveis em painéis dinâmicos, incluindo aqueles que foram migrados para Análise da plataforma no modo de compatibilidade.
4. Abra a guia Sugestões e revise as sugestões.



5. Em cada sugestão, selecione todos os indicadores para os quais você deseja criar Mineração de processos projetos.

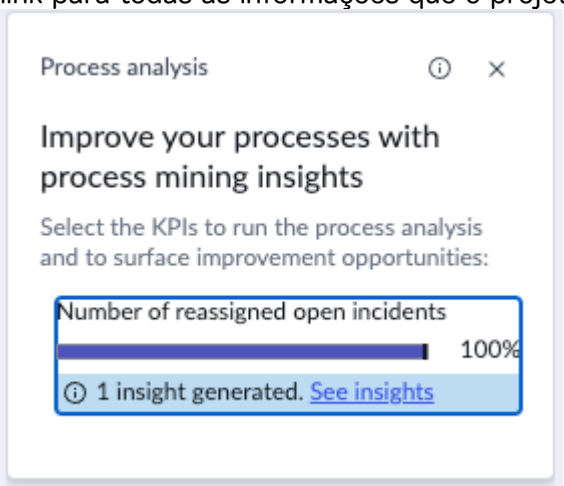
Tradução automática

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



6. Inicie a análise do processo.

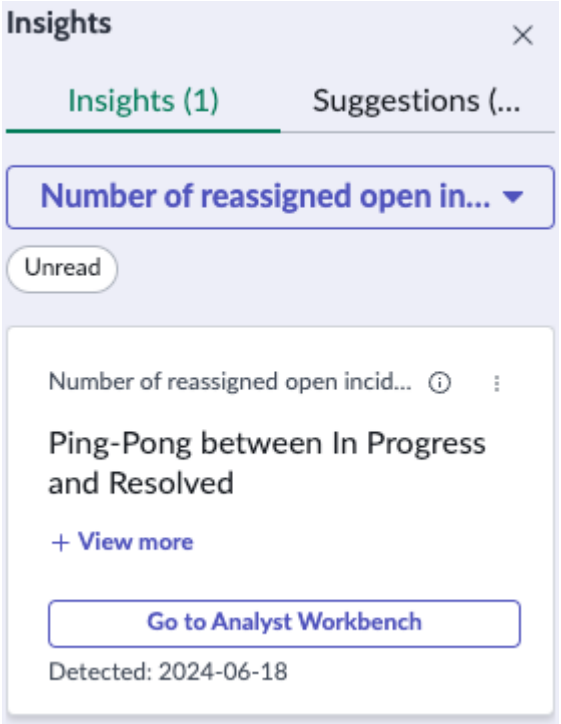
Resultado
O sistema gera e executa o projeto Mineração de processos. Você pode acompanhar o andamento no cartão Sugestão. Quando o processo é concluído, a Sugestão fornece um link para todas as informações que o projeto criou.



Se você selecionar **Ver informações**, verá os cartões das informações que o projeto criou. A partir desse cartão de informações, você pode abrir o Mineração de processos Workbench do Analista do projeto.

Tradução automática

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



Trabalhos de análise proativa

As informações de análise proativa são ativadas e geradas por meio de vários trabalhos na tabela Trabalhos do sistema [sys_job]. Todos os trabalhos são executados diariamente, às horas definidas nos registros de item de programação [sys_trigger].

Trabalhos de análise proativa

Nome	Classe Java	Detalhes do trabalho	Item programado [sys_trigger]
Trabalho de análise de sinais de KPI	com.snc.pa.job.SignalsAnalyticsJob	Obtive os sinais ativos em informações e/ou eventos de gatilho de fluxo de análise proativa.	Trabalho de análise de sinais de KPI
Trabalho de previsão de PA	com.snc.pa.forecast.PAForecastJob	Verifica as metas por UUID em relação à previsão e gera todas as notificações acionadas.	Programação de trabalho de previsão de PA
Meta de PAT	com.snc.pa.job.PATargetCheckJob	Dispara um evento de resumo de notificação de destino.	Verificar metas de PA
Limite de PA	com.snc.pa.job.PAThresholdCheckJob	Dispara um evento de limite atingido para cada limite cuja condição é atendida.	Verificar limites de PA
Trabalho de Insights de tendências	com.snc.pa.job.TrendAnalyticsJob	Analisa as tendências do indicador diariamente, sinalizando desvios significativos nos últimos 30 dias.	Programação de trabalho de Insights de tendências

Tradução automática

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

Trabalhos de análise proativa

Nome	Classe Java	Detalhes do trabalho	Item programado [sys_trigger]
TriggerDefinitionProactiveAnalyticsJob	com.snc.pa.jobs.TriggerDefinitionProactiveAnalyticsJob	Verifica a existência de um Performance Analytics plug-in Premium e, se houver um presente, ativa a definição do gatilho de análise proativa em sys_hub_trigger_definition.	Trabalho de ativação da definição do gatilho de análise proativa

Propriedades do sistema para análise proativa

Várias propriedades do sistema que afetam a geração de cartões de informações estão disponíveis.

Essas propriedades existem ou podem ser criadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. A função de administrador é necessária para definir as propriedades do sistema.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades para análise proativa

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.insights.query_limit	Limite o número de linhas ao consultar a tabela par_computed_insight na resposta GET para a API Insights. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
com.snc.pa.insight.max_days_in_past	Por padrão, recupere informações criadas dentro do número de dias no passado que esta propriedade especifica. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 14 • Local: para alterar o valor, crie esta propriedade na tabela Propriedades do sistema. • Mais informações: Add a system property

Tradução automática

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

Propriedades para análise proativa

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.correlation.enable_insights	Habilita a geração de cartões de informações dos principais colaboradores. • Tipo: verdadeiro/falso (booliano) • Valor padrão: verdadeiro • Local: para alterar o valor, crie esta propriedade na tabela Propriedades do sistema. • Mais informações: Add a system property
com.sys_par_insights_enabled	Habilita o recurso de análise proativa. • Tipo: verdadeiro/falso (booliano) • Valor padrão: verdadeiro • Local: para alterar o valor, crie esta propriedade na tabela Propriedades do sistema. • Mais informações: Add a system property

Configurar um mapa de mineração de processos em um painel

Mapeie os diferentes estados que fazem parte do seu processo e as transições entre esses estados. Veja em quais estados os objetos do processo estão e a velocidade com que eles mudam de estado.

Antes de Iniciar

Você deve estar familiarizado com os projetos Mineração de processos e Process. Para obter mais informações, consulte Mineração de processos.

O projeto de processo relevante já deve existir.

Função necessária: sn_process_optimization_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O componente Map Mineração de processos permite que os usuários visualizem como um processo está sendo executado para um conjunto de dados específico que está sendo analisado. Por exemplo, você pode mostrar aos usuários o número de registros de um intervalo de datas, área de negócios e região específicos.

Este componente oferece conteúdo semelhante em qualquer painel obtido de mapas de processo no Mineração de processos Espaço. Para obter mais informações sobre mapas de processo, consulte Página de detalhes do processo.

Procedimento

1. Crie um painel ou navegue até um painel que você tem permissão para editar.
   Para obter mais informações, consulte Criar um painel com o editor em linha.
2. Selecione **Editar** para entrar no modo de edição.
3. Expanda **Adicionar novo elemento** e role para baixo até Mineração de processos - Mapa.

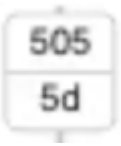
Tradução automática

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

Quando você seleciona este elemento, ele é adicionado ao painel e seu painel de configuração é aberto.

4. Em **Dados** no painel Mineração de processos - Configuração de mapa, selecione um projeto Mineração de processos.
   Você só pode selecionar um projeto Mineração de processos que você pode acessar.

5. Para que o mapa siga os filtros no painel, selecione **Seguir filtros**.
   Para obter mais informações, consulte Aplicando filtros a mapas de mineração de processos.

6. Defina a porcentagem de conexões a serem mostradas.
   Conexões são linhas que mostram como os assuntos do processo mapeado mudam de estado. Essas linhas terminam em setas para mostrar a direção da mudança. Eles também têm caixas que mostram o número de registros que seguiram esse caminho e o tempo médio que passaram no estado anterior antes de serem movidos. Por exemplo, se uma caixa no meio de uma conexão diz 505/5d, os registros 

   505 seguiram essa mudança de estado e o tempo médio no estado anterior foi de 5 dias.

   As mudanças mais frequentes são mostradas primeiro. Portanto, se você aceitar o padrão de 20%, somente as mudanças mais frequentes de 20% entre os estados serão mostradas. Um número muito baixo resulta em poucos dados sendo mostrados no mapa. Um número muito alto transforma o mapa em uma massa de espaguete, com muitas mudanças raras entre estados com os quais você pode não se importar.

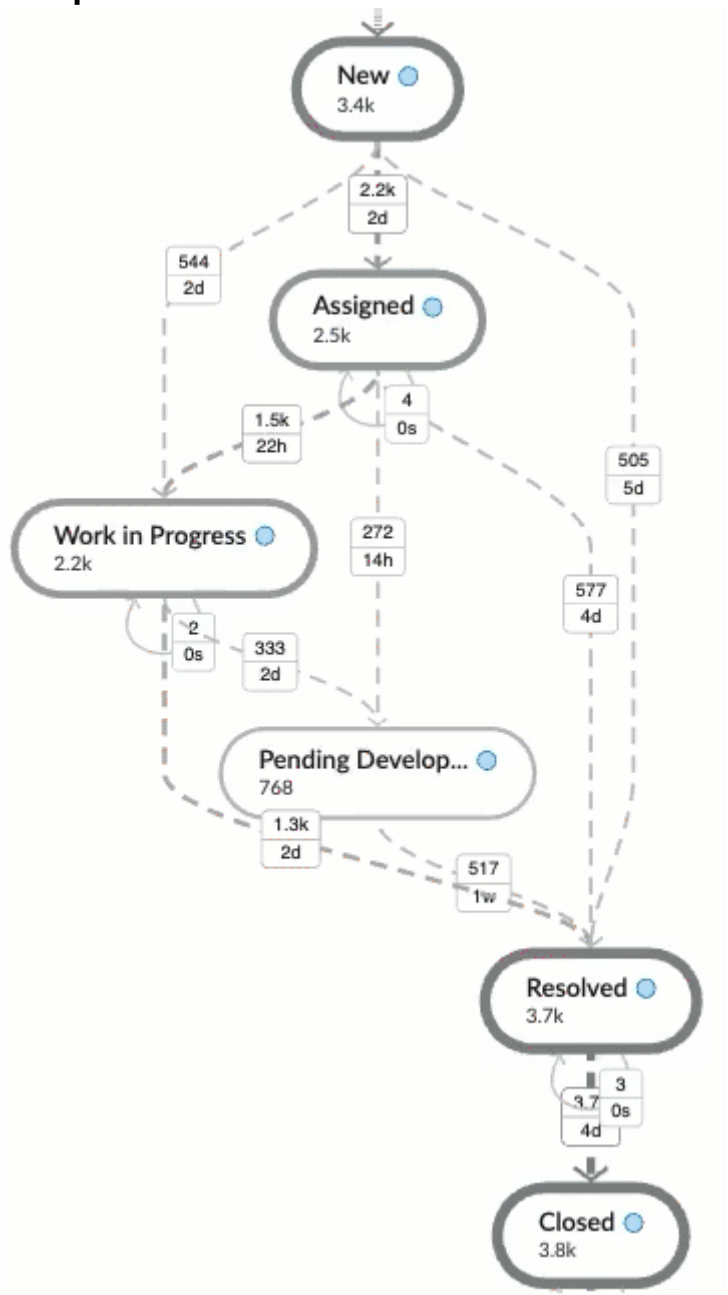
7. Defina a porcentagem de atividades a serem mostradas.
   Atividades, ou nós, são os possíveis estados do assunto do processo. Por exemplo, se você estiver vendo Incidentes, um incidente pode estar no estado Atribuído ou no estado Trabalho em andamento. Muitas atividades podem sobrecarregar o mapa, mas geralmente mostram o máximo possível.

8. **Opcional:** Anime o mapa ativando a **simulação de acompanhamento de caso**.
   Quando a **simulação de acompanhamento de caso** está ativa, as linhas sólidas das conexões são substituídas por linhas tracejadas móveis. A velocidade na qual os traços se movem representa a velocidade na qual os objetos se movem de um estado para o outro. A espessura dos traços mostra as quantidades relativas de tráfego.

Tradução automática

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

Example



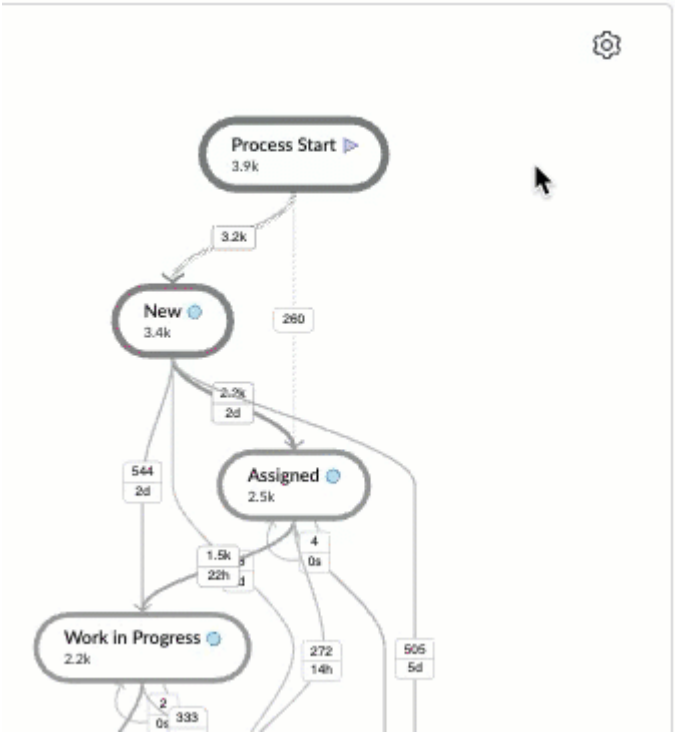
9. Opcional: Especifique as configurações de cabeçalho e borda, como título e descrição.

O que Fazer Depois

Fora do modo de edição, um usuário pode expandir as configurações da no mapa. Nessas configurações, eles podem ajustar as porcentagens de conexão e atividades e ativar e desativar a animação.

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

- Mineração de processos
- Workbench do analista
- Como refinar um mapa de processo

Aplicando filtros a mapas de mineração de processos

Se um filtro de painel estiver na mesma tabela que o detalhamento de um projeto de processo, esse filtro poderá ser aplicado a um mapa Mineração de processos desse projeto.

Você pode aplicar um filtro de seleção única ou verdadeiro/falso a um mapa Mineração de processos.

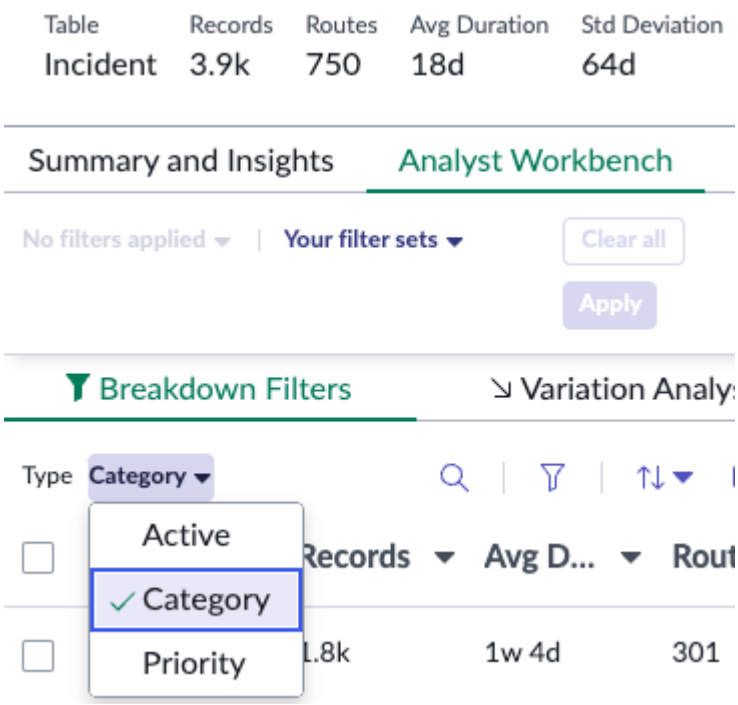
Filtro de seleção única nos mapas Mineração de processos

Para que um filtro de seleção única se aplique a um mapa Mineração de processos, a origem do filtro e os dados a serem filtrados devem estar na mesma tabela que a tabela do projeto do processo. Além disso, eles devem estar em um campo dessa tabela que também é um detalhamento do projeto do processo.

Por exemplo, considere um projeto de processo na tabela Incidente [incidente]. Os filtros de detalhamento para este projeto incluem o campo Categoria. No Mineração de processos Espaço, você pode ver os detalhamentos na coluna Filtros de Detalhamento do Workbench do Analista do projeto.

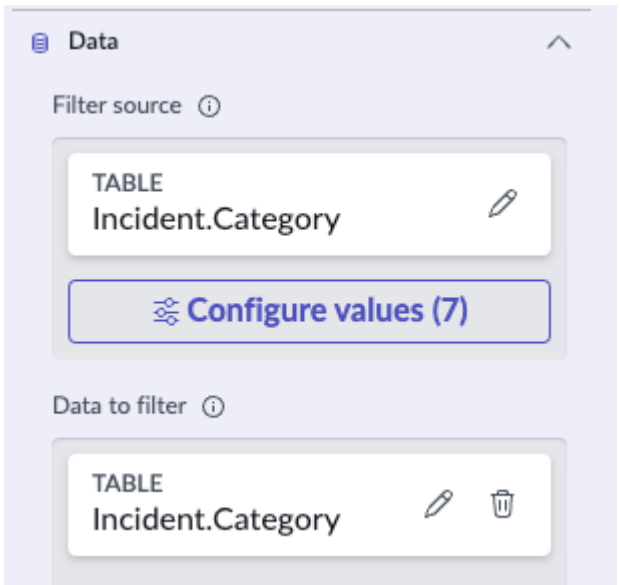
Tradução automática

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



Você também pode ver e alterar os detalhamentos no registro de configuração da tabela do projeto. Para obter mais informações, consulte Configurar uma definição de detalhamento.

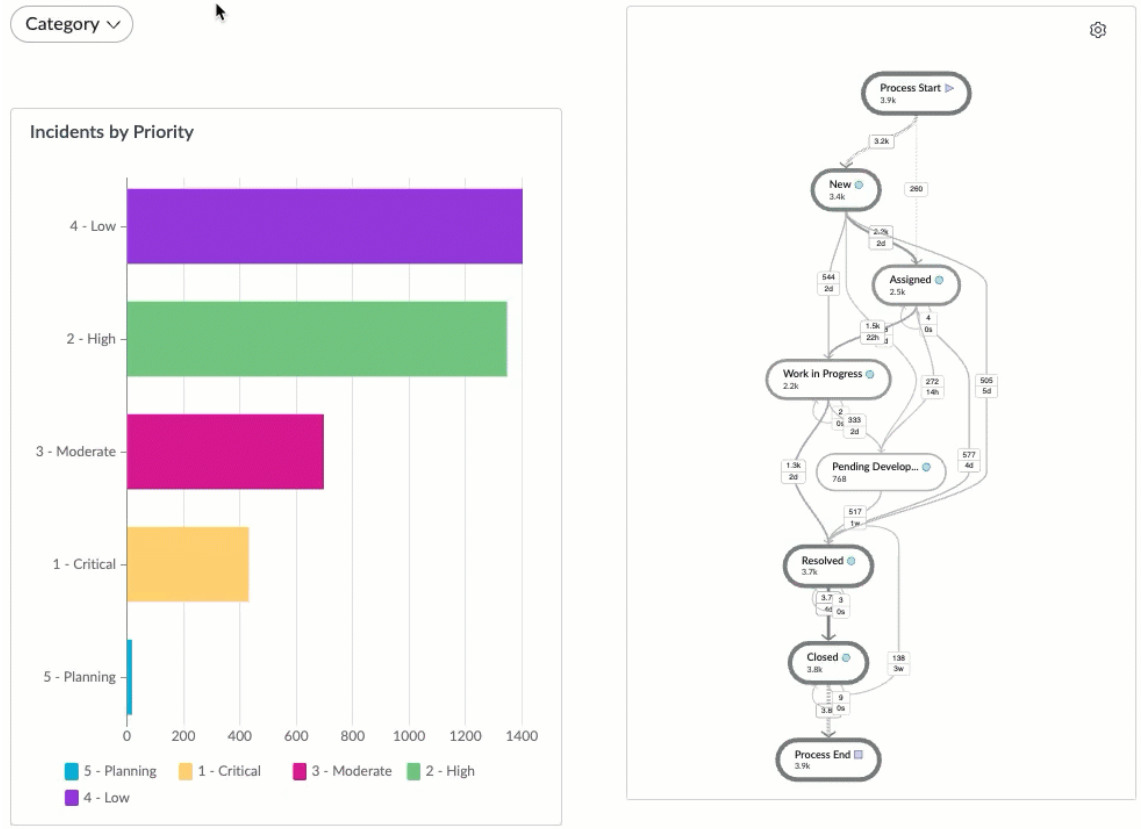
No painel em que você adicionou o mapa Mineração de processos para este projeto, você deseja que os usuários possam filtrar o mapa por Categoria. A categoria é um detalhamento do projeto do processo, portanto, é simples adicionar esse filtro. Ao criar o filtro, selecione a tabela Incidente e o campo Categoria. Esta seleção se aplica automaticamente à origem do filtro e à data a ser filtrada, conforme descrito em Criar um filtro de seleção única/múltipla ou em cascata.



O filtro se aplica ao mapa Mineração de processos da mesma forma que a uma visualização de barra da tabela Incidente.

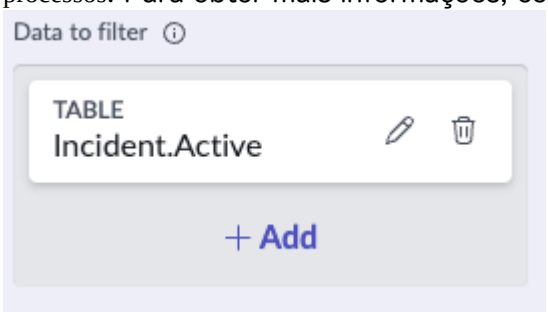
Tradução automática

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



Filtro verdadeiro/falso nos mapas Mineração de processos

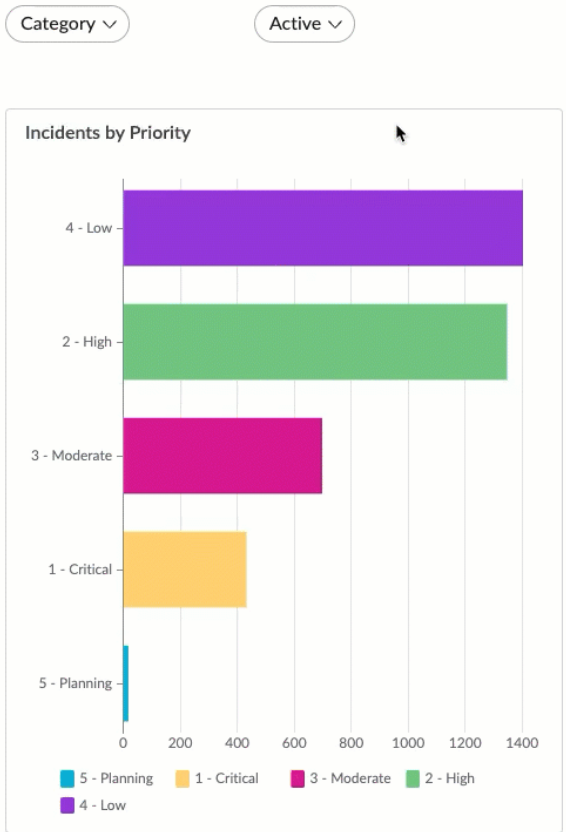
Para um filtro verdadeiro/falso, selecione somente os dados a serem filtrados. Novamente, selecione a tabela do projeto de processo e um campo que é usado como um detalhamento. Continuando com o projeto do exemplo de filtro de seleção única, Ativo é um campo verdadeiro/falso ou booliano que é usado como um detalhamento. Portanto, você pode definir um filtro verdadeiro/falso para filtrar Incidente.Ativo e ele filtrará o mapa Mineração de processos. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro Verdadeiro/Falso.

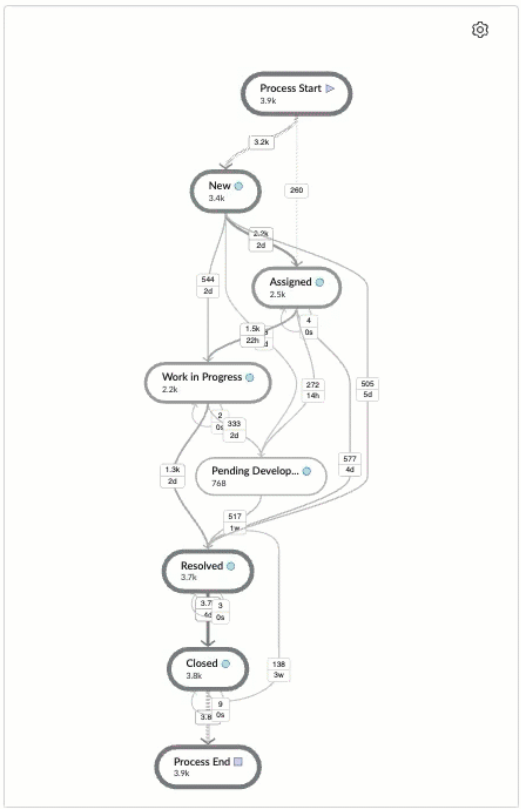


Novamente, o filtro afeta uma visualização de dados e um mapa Mineração de processos na tabela Incidente.

Tradução automática

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



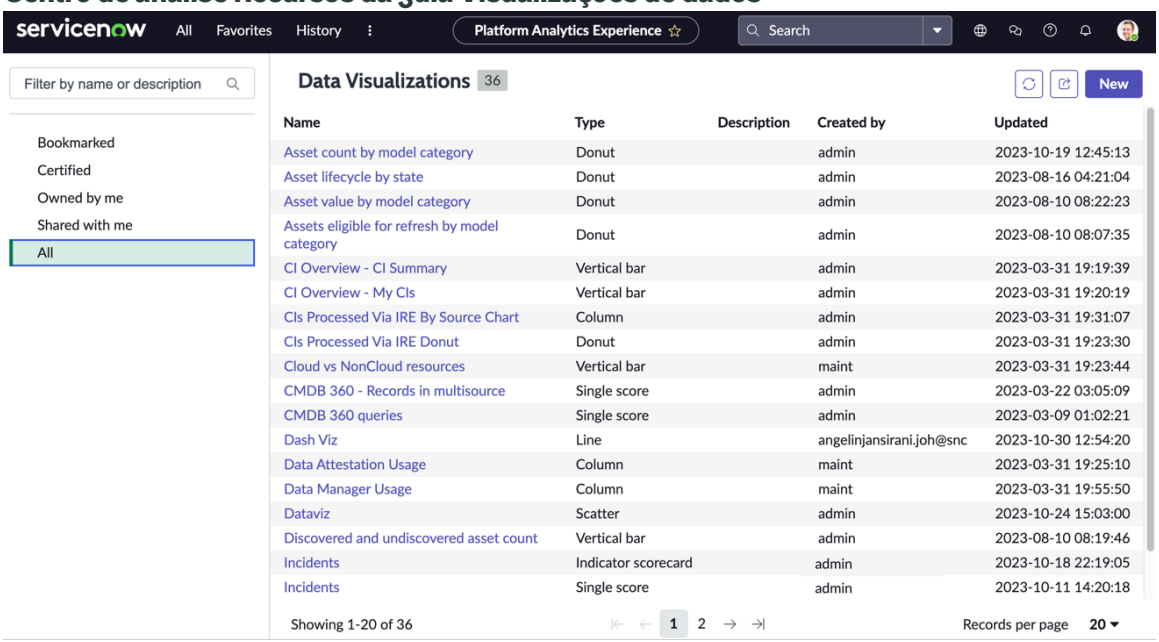


Visualizações de dados no Análise da plataforma

As visualizações de dados usam gráficos para mostrar a tabela, o indicador e outros dados. Eles combinam e estendem as funções de relatórios e Performance Analytics widgets do IU principal.

Para acessar visualizações de dados, navegue até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.

Centro de análise Recursos da guia Visualizações de dados

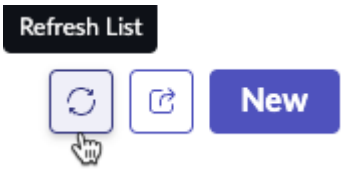


Tradução automática

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

Ações de lista

Um conjunto de botões permite que você execute as seguintes ações na lista de visualização de dados:



Atualizar lista

Pode haver um atraso na lista de visualizações depois que você cria ou exclui uma visualização. Selecione **Atualizar lista** para atualizar a lista.

Copiar URL para visualizações de dados

Copia o URL da biblioteca de visualizações de dados para a área de transferência.

Novo

Crie uma visualização de dados, conforme descrito por tipo de visualização nos subtópicos desta seção. Para obter informações sobre quem pode criar visualizações de dados, consulte Funções de Análise da plataforma.

Filtros de lista

Uma caixa de pesquisa permite filtrar a lista de visualizações de dados por nome ou descrição. O painel de filtro mostra quais filtros estão sendo aplicados. Por padrão, o filtro Ativo = verdadeiro é sempre aplicado. Por exemplo, filtrar a palavra Dados mostra os seguintes filtros no painel:

- Ativo = verdadeiro
- O nome contém dados
- A descrição contém dados

Como alternativa, você pode selecionar um destes filtros predefinidos:

- **Todos** mostra todas as visualizações às quais você tem acesso.
- Marcado como**favorito** mostra somente as visualizações marcadas como favoritas. Marque como favorita qualquer visualização de dados à qual você tenha acesso para que possa encontrá-la aqui facilmente. Para marcar uma visualização como favorita, consulte Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações.
- **Certificado** mostra somente as visualizações que um administrador certificou. Para certificar uma visualização de dados, consulte Certificar uma visualização de dados no Designer de visualizações.
- **Compartilhado comigo** mostra as visualizações que foram compartilhadas com você como usuário, membro de um grupo ou função. Para compartilhar uma visualização de dados, consulte Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações.
- **Criado por mim** mostra somente as visualizações que você criou.

Tradução automática

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

Visão geral dos tipos de visualização de dados

Ao criar uma visualização de dados, você seleciona o tipo de gráfico a ser exibido. Cada tipo de visualização é adequado para mostrar dados diferentes.

Visualizações da pontuação

Este tipo de visualização de dados mostra um único valor ou pontuação como um número ou porcentagem. As pontuações geralmente são usadas para mostrar como um valor ou métrica específica se compara a uma meta ou parâmetro de comparação. Eles podem ser úteis para acompanhar o andamento ou identificar áreas de melhoria, por exemplo, mostrando o desempenho geral de uma empresa ou divisão.

Visualização	Descrição
Visualização de pontuação única	As visualizações de pontuação única exibem um único valor agregado que é importante para o seu negócio. Exemplo de visualização de pontuação única
Visualização do mostrador	As visualizações de mostrador mostram onde está um único valor em um intervalo de valores mínimos a máximos esperados. Visualmente, uma “agulha” aponta para o valor e o mostrador é colorido para valores até o ponteiro. Exemplo de visualização de mostrador
Visualização do medidor	Assim como os mostradores, as visualizações de calibrador mostram onde está um valor específico em um intervalo de valores mínimos a máximos esperados. Além da funcionalidade de mostrador, você pode definir intervalos de dados coloridos para ajudar os usuários a entender o que o valor representa. Exemplo de visualização de medidor

Visualizações de séries temporais

As visualizações da série temporal mostram dados ao longo do tempo. Todos os tipos de visualização de série temporal compartilham opções de configuração. Eles diferem no caso de uso, dependendo se você deseja enfatizar as tendências de dados ou as diferenças entre pontos de dados individuais. Para obter mais informações sobre esses casos de uso, consulte Criar visualizações de série temporal.

Nota:
Além dos dados de dentro de suas instâncias e fontes de dados importadas, você também pode usar dados do MetricBase em visualizações de série temporal. Para obter mais informações, consulte a Aplicação MetricBase .

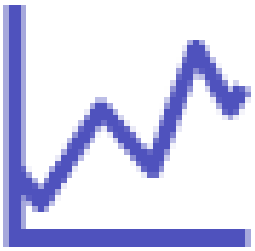
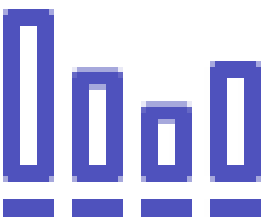
Tipos de visualização da série temporal

Visualização	Descrição e caso de uso
Visualização de tendências em uma fonte de dados	
Linhas	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, ligando uma série de pontos de dados com linhas retas. Use uma visualização de linha para enfatizar a tendência nos dados.

Tradução automática

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

Tipos de visualização da série temporal

Visualização	Descrição e caso de uso
Visualização de tendências em uma fonte de dados	
	Considere as visualizações de linha como a opção padrão para mostrar uma série temporal. Se você não tiver certeza de qual visualização usar, use uma linha. [store-future: BEGIN review]Exemplo de visualização de série temporal[End]
Spline 	Mostra como um ou mais valores mudam ao longo do tempo, conectando uma série de pontos de dados com uma curva ajustada. A curva enfatiza a tendência sobre pontos de dados individuais. Os gráficos de curva permitem obter um conjunto limitado de pontos de dados conhecidos e valores intermediários aproximados.
Dispersão 	Mostra pontos não conectados para valores no eixo Y em relação ao tempo no eixo X. Normalmente, a linha de tendência também é mostrada. Use com uma propagação de dados que não pode ser conectada de forma útil com uma linha.
Comparando pontuações em uma fonte de dados	
Coluna 	Mostra mudanças nos dados ao longo do tempo mostrando valores como colunas verticais proporcionais. Use para visualizar mudanças em uma fonte de dados ou para comparar fontes de dados. Para comparar fontes de dados com uma visualização de coluna, adicione fontes de dados à visualização ou coloque várias visualizações de coluna uma ao lado da outra em um painel.
Etapa 	Destaca as mudanças em uma fonte de dados entre pontos discretos no tempo. Use para mostrar pequenas mudanças incrementais, especialmente quando uma visualização de linha borra os dados.
Comparando pontuações ou tendências entre fontes de dados	

Tradução automática

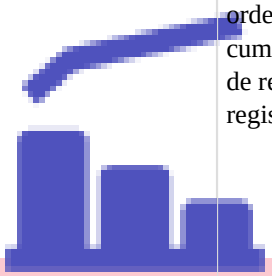
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tipos de visualização da série temporal

Visualização	Descrição e caso de uso
Visualização de tendências em uma fonte de dados	
Área	Aparece com uma visualização de linha, mas a área entre o eixo e a linha é enfatizada com cores. Use com várias fontes de dados para destacar a contribuição relativa que cada fonte de dados faz para o todo.

Visualizações de barras

As visualizações de barras permitem comparar pontuações em dimensões de dados. Os tipos de visualização de barra horizontal e vertical estão disponíveis. Eles compartilham todas as opções de configuração. Em geral, use barras horizontais para dados nominais ou categóricos. Use barras verticais para dados ordinais ou sequenciais. Use cores ou padrões diferentes para distinguir diferentes grupos ou categorias. Para obter mais informações, consulte Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações.

Visualização	Descrição
Visualização da barra horizontal	As visualizações de barra mostram categorias rotuladas em um eixo e valores no outro. Use barras verticais para comparar dados ordinais, especialmente quando não houver muitas categorias, como números de vendas agrupados em buckets. Use gráficos de barras horizontais com dados nominais, como gravidade do incidente ou grupo de atribuição. • Exemplo de visualização da barra horizontal • Exemplo de visualização de barra vertical
Visualização de barra vertical	
[store-future: BEGIN review]Visualização da barra de Pareto  [End]	As visualizações da barra de Pareto ajudam a identificar a dimensão mais importante em um grande conjunto de dimensões. As colunas mostram os dados em ordem decrescente. Uma linha mostra a porcentagem cumulativa. Os gráficos de Pareto contêm gráficos de barras e de linhas. As barras exibem os dados em ordem decrescente da esquerda para a direita e o gráfico de linhas mostra os totais cumulativos de cada categoria na mesma ordem. O eixo Y esquerdo é a contagem de registros e o eixo Y direito é a porcentagem cumulativa do número total de registros avaliados.

Visualizações de pizza e rosca

As visualizações de pizza e rosca mostram o relacionamento entre as partes e o todo de um conjunto de dados. Os segmentos desses gráficos devem totalizar 100%. Para obter mais informações, consulte Criar uma visualização de pizza ou rosca no Designer de visualizações.

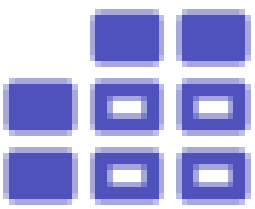
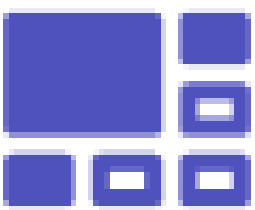
Tradução automática

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

Visualização	Descrição
Visualizações de pizza 	Os gráficos de pizza são melhores ao comparar de 5 a 7 segmentos que totalizam 100%, quando não há dois segmentos com um valor dentro de 10% um do outro. Os gráficos de donut são melhores para comparar não mais de cinco segmentos que totalizam 100%, quando não há dois segmentos com um valor dentro de 10% um do outro. O centro do donut pode ser usado para mostrar informações adicionais. Os gráficos de semi-rosca são melhores para comparar não mais de quatro segmentos que totalizam 100%, quando não há dois segmentos com um valor dentro de 10% um do outro. • Exemplo de visualização de pizza • Exemplo de visualização de rosca
Visualizações de rosca 	
Visualizações de semi-rosca 	

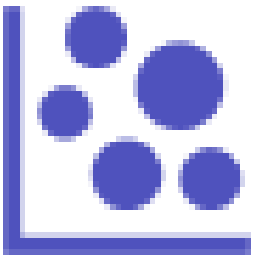
Gráficos multidimensionais

As visualizações multidimensionais permitem mostrar várias variáveis em um único gráfico e podem ser úteis para mostrar os relacionamentos entre diferentes variáveis. Eles são úteis quando você tem muitos dados e deseja encontrar padrões ou tendências que podem não ser imediatamente obvios. Eles também são bons para usar quando você deseja mostrar o relacionamento entre três ou mais variáveis.

Visualização	Descrição
Visualização da tabela dinâmica 	As tabelas dinâmicas permitem vários tipos de agregação entre seus campos. Você também pode filtrar os dados. As colunas representam um campo ou detalhamento, enquanto uma hierarquia de linhas representa vários outros campos ou detalhamentos. Exemplo de visualização dinâmica
Visualização de mapa térmico  >	Os mapas térmicos mostram o relacionamento entre dois campos da tabela ou detalhamentos do indicador. As mudanças de cor conforme você se move ao longo dos eixos revelam padrões no valor de um ou de ambos os campos/ detalhamentos. Exemplo de visualização de mapa térmico

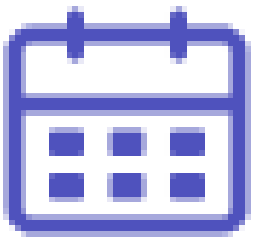
Tradução automática

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

Visualização	Descrição
Visualização de gráfico de bolhas  >	Gráficos de bolha são círculos de tamanhos diferentes ao longo de um eixo xy. Os eixos x e y representam diferentes campos numéricos, como valores ou valores. Use o tamanho relativo e a posição dos círculos para comparar campos e ver seus relacionamentos. Você também pode agrupar os dados por um terceiro campo, que pode ser qualitativo. O terceiro campo é diferenciado por cor. Use gráficos de bolhas para responder a perguntas binárias, como se dois campos têm um relacionamento e para realçar padrões. Exemplo de visualização de bolha

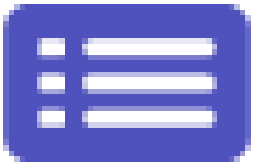
Outras visualizações

As visualizações de dados também podem mostrar calendários, listas simples, cartões de pontuação do indicador e local.

Visualização	Descrição
Visualização do calendário 	Exibe eventos orientados por dados em formato de calendário. [store-future: BEGIN review]Exemplo de visualização de calendário[End]
Lista simples 	Exibe dados no formato de lista expansível, semelhante a um ServiceNow componente de lista padrão. Exemplo de visualização de lista simples
Cartão de pontuação do indicador	O componente de cartão de pontuação do indicador permite que você visualize e compare dados entre vários indicadores Performance Analytics. [store-future: BEGIN review]Exemplos de visualização do cartão de pontuação do indicador[End]

Tradução automática

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

Visualização	Descrição
	
Geomap 	Exibe dados por país, estado ou cidade. Os usuários podem usar dados da tabela que contêm informações de local para visualizar no gráfico. [store-future: BEGIN review]Exemplo de visualização de mapa geográfico[End]

Fontes de dados para visualizações de dados

Cada visualização de dados do espaço faz referência a uma fonte de dados específica.

Fonte de dados	Disponível em	Descrição
Tabela	Sistema de base	Uma fonte de dados de tabela é uma coleção de registros de banco de dados que, juntos, constituem o estado atual dos seus dados. As linhas da tabela correspondem aos registros e as colunas correspondem aos campos. Frequentemente, você escolhe a tabela e o campo, ou agrupa os dados por campos, ao configurar uma visualização de dados. As origens de relatório configuradas aparecem na lista **Condições predefinidas** quando você opta por filtrar os dados da tabela.
Indicador	Sistema de base	Um indicador, também chamado de KPI (principal indicador de desempenho), é um registro das mudanças nos dados da tabela durante um período de tempo. Você usa indicadores para determinar tendências e prever o futuro. Os indicadores aplicam uma agregação e condições aos dados. Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto aplica a agregação de contagem à tabela Incidente, resultando em um número de incidentes. Também se aplica as condições de que o Estado dos incidentes não deve ser Fechado ou Cancelado e o campo Ativo deve ser Verdadeiro. Os indicadores geralmente têm detalhamentos aplicados. Um detalhamento é uma propriedade qualitativa para filtrar as pontuações do indicador. Por exemplo, para dados de incidentes, a prioridade, a categoria e o grupo de atribuição do incidente são detalhamentos normalmente aplicados.

Tradução automática

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

Fonte de dados	Disponível em	Descrição
		Para obter mais informações, consulte Indicadores do Performance Analytics.
Análise da experiência do usuário	Ativado por padrão. No entanto, para incluir Análise da experiência do usuário fontes de dados em suas visualizações, você precisa do Análise da experiência do usuário na aplicação de integração do PAR do ServiceNow® Store.	A aplicação ServiceNow® Análise da experiência do usuário fornece exibições de painel para monitorar a análise de uso de suas aplicações web, bem como as aplicações Virtual Agent, ServiceNow Mobile e Portal de serviços. Visualize métricas e interações para entender melhor a experiência do usuário e criar jornadas mais intuitivas para seus usuários. Para obter mais informações gerais sobre Análise da experiência do usuário, consulte Análise da experiência do usuário. Para obter mais informações específicas sobre visualizações de dados, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.
MetricBase	Requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe de ServiceNow.	A aplicação MetricBase armazena dados de série temporal, que são dados que são amostrados em intervalos regulares. Você pode representar graficamente os dados armazenados ou usá-los com gatilhos para executar fluxos do Flow Designer. O MetricBase ajuda os desenvolvedores a trabalhar com aplicações baseadas em IoT que monitoram ou atuam em grandes quantidades de dados gerados por máquina. Para obter mais informações, consulte MetricBase .
Análise de logs de integridade	Requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe de ServiceNow.	A aplicação Análise de logs de integridade ajuda a evitar problemas de TI antes que os usuários sejam afetados. Ajuda a identificar a causa raiz de um problema, permitindo efetuar a triagem de registros relacionados e analisar os dados não processados. Para obter mais informações, consulte Health Log Analytics . **Nota:** Você pode criar e editar visualizações de dados para Análise de logs de integridade somente no Construtor de IU, não no Análise da plataforma Designer de visualizações ou em painéis.

Gestão de indicadores e Performance Analytics

As fontes de dados do indicador são criadas e gerenciadas por meio da arquitetura da aplicação Performance Analytics anterior. Esta funcionalidade agora faz parte da administração de Análise da plataforma.

Usuários de longo prazo do Now Platform® podem estar familiarizados com Performance Analytics. Performance Analytics é uma aplicação para criar indicadores, ou KPIs. Ele incluía o back-end de indicadores, detalhamentos, origens de indicador e detalhamento e trabalhos de coleta de dados programados. Ele também incluía um front-end IU principal de widgets do PA que funcionava em painéis dinâmicos e o Hub de análise para explorar indicadores em profundidade.

Tradução automática

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

Em Análise da plataforma, o front-end Performance Analytics antigo foi substituído. As visualizações de dados, que podem ser aplicadas a várias fontes de dados, substituem os widgets e os relatórios do PA. Eles podem ir em um novo tipo de painel ou em UIB páginas. Detalhes de KPI substitui o Hub de análise. Por causa dessas mudanças, Performance Analytics não é mais tratado como uma aplicação autônoma. Em vez disso, a gestão de indicadores é considerada parte de Análise da plataforma.

Se você é um novo cliente ou se migrou totalmente para Análise da plataforma, não há nada chamado Performance Analytics em sua instância. Em vez disso, as funções de back-end de Performance Analytics são agrupadas na administração Análise da plataforma. No entanto, o seguinte material que se refere a Performance Analytics continua a se aplicar, pelo menos em relação ao back-end:

- Material de treinamento
- ServiceNow University cursos
- ServiceNow Community publicações
- Documentação do produto

Se você fez upgrade de sua instância, mas ainda não migrou totalmente para Análise da plataforma, você continuará a ter Performance Analytics em sua instância. Além disso, os administradores que mantêm Portal de serviços páginas com conteúdo Performance Analytics continuam a ter acesso aos objetos de front-end IU principal Performance Analytics nessas páginas.

Controlar a disponibilidade da fonte de dados por função

Limite por função as fontes de dados para as quais os usuários podem criar visualizações de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, todas as funções podem criar visualizações de dados para todas as fontes de dados. Em vez disso, você pode limitar as fontes de dados disponíveis por uma lista de permissões. Quando você cria um registro de Visibilidade de fontes de dados de visualização [sys_viz_data_source_role] para uma fonte de dados, somente usuários com pelo menos uma das funções especificadas podem criar uma visualização de dados para essa fonte de dados. Todas as visualizações que eles criaram antes de você criar a lista de permissões ainda existem. No entanto, o usuário que criou a visualização não poderá mais editá-la, a menos que tenha uma das funções da lista de permissões.

Importante:
Crie apenas um registro de Visibilidade de fontes de dados de visualização para uma fonte de dados.

Procedimento

1. Crie um novo registro na tabela Visibilidade das fontes de dados de visualização [sys_viz_data_source_role]. Por exemplo, você pode navegar até a exibição de lista da tabela e selecionar **Novo**.
2. No campo **Fonte de dados Viz**, selecione a fonte de dados cujo uso você deseja limitar.
   Suas escolhas incluem todas as fontes de dados personalizadas que você criou na tabela Fontes de dados do Viz Framework [sys_viz_data_source].
3. Selecione o ícone **Editar funções do usuário** ( ) ao lado de Funções.

Tradução automática

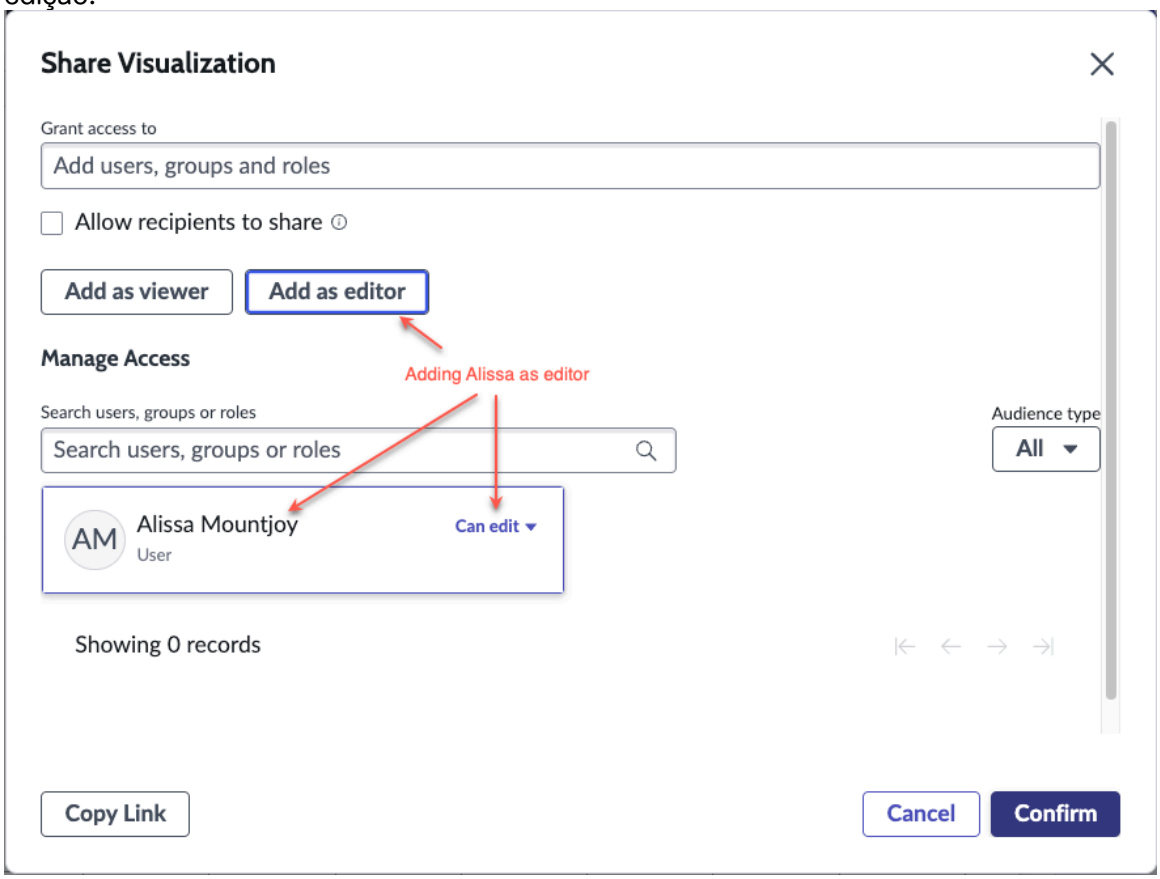
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. No campo **Disponível**, realce as funções que devem ser capazes de criar visualizações de dados para esta fonte de dados.
   Somente usuários com as funções adicionadas terão acesso à fonte de dados. Você pode reabrir este registro e adicionar ou excluir funções posteriormente. Os usuários com funções excluídas verão uma mensagem informando que não têm acesso à fonte de dados quando tentarem editar uma visualização com base nela.
5. Selecione o botão de seta para a direita > para adicionar as funções realçadas ao registro.
6. Selecione **Concluído**.
7. Selecione **Enviar**.

Example: Impacto da limitação da fonte de dados por função

Abel Tuter é um dos principais analistas de negócios. Abel tem a função pa_power_user e pode criar indicadores. Alissa Montjoy é uma especialista técnica que programa trabalhos de coleta de dados para indicadores, mas não é uma analista de negócios e não cria indicadores. Alissa tem a função pa_data_collector. Por padrão, Abel e Alissa podem criar visualizações de dados com base em um indicador.

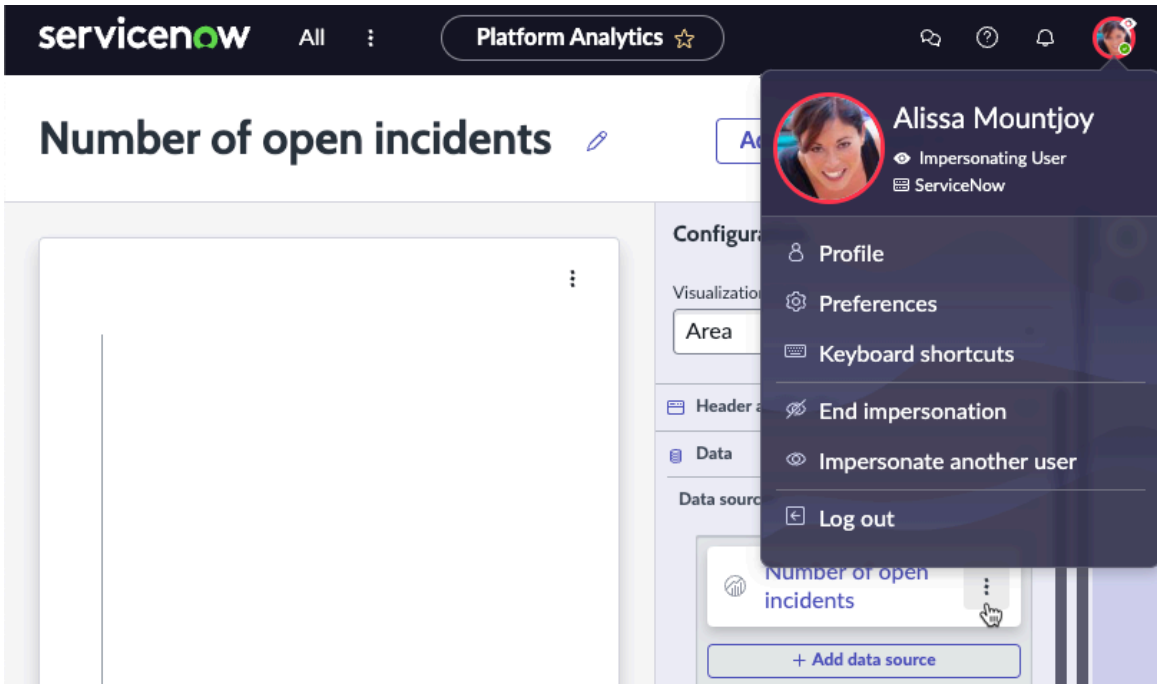
Abel cria uma visualização de dados de série temporal no indicador Número de incidentes em aberto. Abel compartilha esta visualização com Alissa, também concedendo direitos de edição.



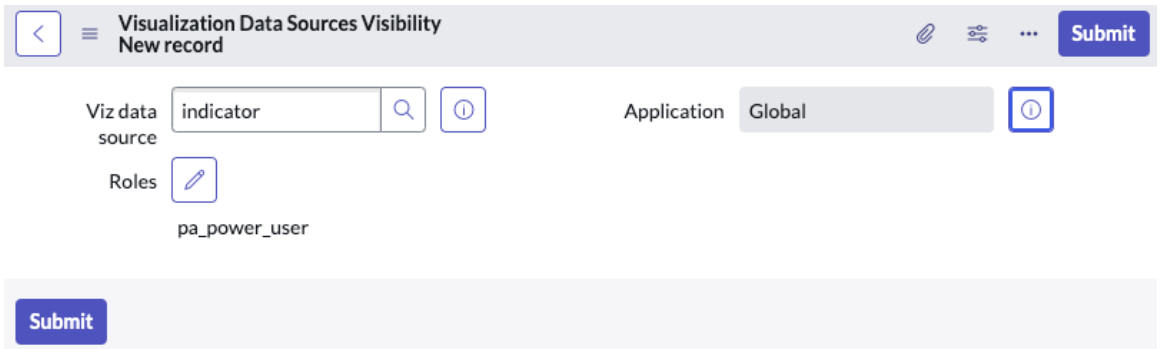
Alissa pode abrir esta visualização no modo de edição, acessando o painel de configuração. Ela pode editar a fonte de dados. Ela também pode criar uma visualização usando uma fonte de dados de incidente.

Tradução automática

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



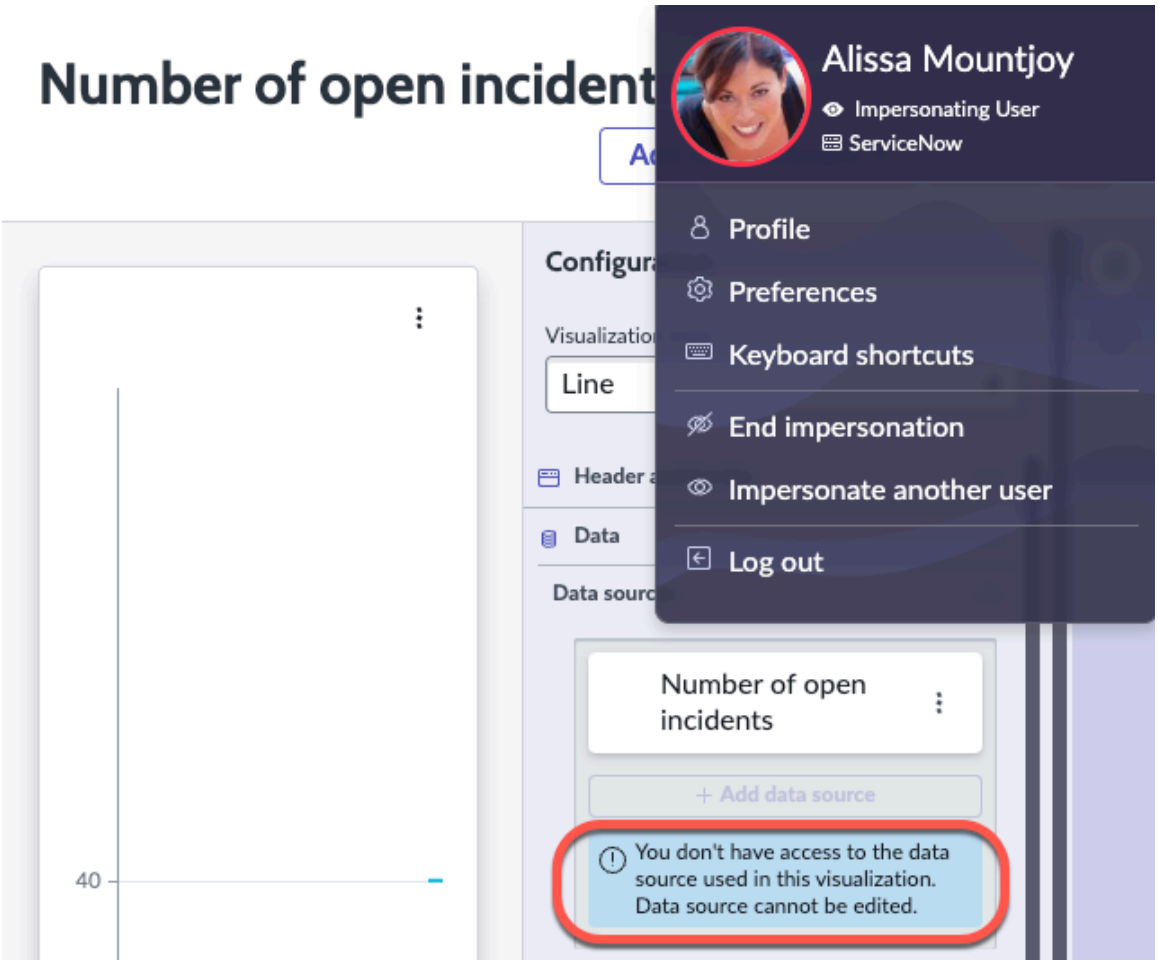
Como administrador do sistema, você decide que somente especialistas em negócios com a função pa_power_user devem ser capazes de criar visualizações de dados com base em indicadores.



Alissa ainda tem direitos de edição para a visualização de dados, mas não pode mais editar a fonte de dados. A Alissa também não pode criar uma visualização de dados com uma fonte de dados de incidente.

Tradução automática

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



Criar uma visualização de dados de pontuação única no Designer de visualizações

Use uma pontuação única para mostrar um valor como um número ou porcentagem. Visualize como o valor se compara a uma meta ou parâmetro de comparação, para acompanhar o andamento ou para identificar áreas de melhoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma visualização de pontuação única em um painel, consulte o Site do desenvolvedor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Pontuação única ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Tradução automática

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

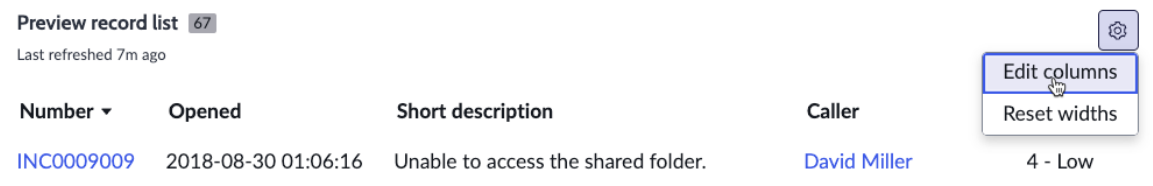
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

- Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

  As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

  Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.



- Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Se um filtro de elemento estiver definido na origem de detalhamento, esse filtro de elemento estará disponível no campo de elementos. No entanto,

Tradução automática

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

as visualizações de dados oferecem suporte a filtros de elemento somente para indicadores automatizados com as agregações Contar, Minimizar ou Maximizar.

- Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

Nota:
Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de pontuação única.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados do indicador para visualizações de pontuação única.
   - Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário opções de dados para pontuações únicas.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor..

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Tamanho da pontuação	Define o tamanho da pontuação. As opções incluem: ○ XS xs ○ S sm ○ M md ○ L lg ○ XL xl ○ XXL xxl ○ Auto automático: o tamanho se ajusta automaticamente entre os tamanhos anteriores, dependendo do tamanho da janela de visualização e do espaço disponível depois que todos os detalhes foram adicionados nas **Configurações adicionais**.
Ícone de pontuação	Selecione um dos ícones fornecidos com o sistema de design para preceder a pontuação. Opcional. **Nota:** Para obter mais informações, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/next-experience/xanadu/now-components/now-icon/gallery .

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Estilo do ícone	Selecione "Com plano de fundo" para aplicar cor ao plano de fundo do ícone. Selecione "Sem plano de fundo" para aplicar cor ao próprio ícone.
Posição do rótulo de métrica	Posição do rótulo da métrica. As opções incluem: ○ Acima da pontuação máxima ○ Pontuação inferior inferior Esta propriedade se aplica somente a fontes de dados da tabela e quando **Mostrar rótulo de métrica** for verdadeiro.
Estilo do minigráfico	Estilo de gráfico minigráfico. As opções incluem: ○ Área de área: opção para exibir o minigráfico como uma linha com a área entre seus pontos e o eixo horizontal colorido. ○ Linha linha: opção para exibir o minigráfico como uma linha. Esta propriedade se aplica somente a fontes de dados do indicador e quando **Mostrar minigráfico** for verdadeiro.
Cores	
Definir tipo de cor	○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience . ○ Cor única/Cores por métrica: selecione uma única cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher a cor em um conjunto de ícones ou em uma lista. Você também pode pesquisar uma cor. Inserir um valor de pesquisa faz com que o seletor mostre uma lista de cores filtradas por esse valor de pesquisa. Como alternativa, você pode adicionar uma regra para definir uma cor dinâmica. Para obter mais informações, consulte Criar regras de coloração para visualizações de dados.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Tradução automática

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

Interações do gráfico

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de pontuação única

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de pontuação única, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de dados de pontuação única no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Configurações adicionais	
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar hora de atualização da pontuação	Opção para exibir a hora da última atualização.
Usar tempo de pontuação relativa	Disponível se a opção Mostrar hora de atualização da pontuação estiver selecionada. Selecione para mostrar há quanto tempo a pontuação foi atualizada pela última vez.
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é verdadeiro. Se você mudar a fonte de dados para um indicador e mudá-la novamente para uma tabela, o valor mudará para falso.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Atualização em tempo real	Opção para atualizar a pontuação em tempo real. Se você habilitar a atualização em tempo real e o cache de dados, a atualização em tempo real substituirá o cache de dados. **Nota:** A atualização de pontuação em tempo real não é compatível com referência com pontos com agregações MIN, MAX ou COUNT DISTINCT.
Mensagem Sem dados Esta seção não está disponível quando a opção **Mostrar zero** está ativada. Portanto, Zero é a mensagem Sem dados.	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Tradução automática

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

Opções de dados do indicador para visualizações de pontuação única

Quando você seleciona uma fonte de dados de indicador para uma visualização de pontuação única, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de indicador em Criar uma visualização de dados de pontuação única no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador. **Nota:** O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Configurações adicionais	
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.
Mostrar mudança	Mostra a mudança em comparação com a pontuação ou o período anteriores.
Mostrar % de mudança	Mostra a mudança percentual em comparação com a pontuação ou o período anteriores.
Mostrar mudança de	Mostra a mudança em relação a um valor anterior, ao período agregado anterior ou ao valor no início do período.
Mostrar destino	Exibe o valor de destino global, se ele estiver definido para o indicador.
Mostrar % de lacuna	Exibe a diferença percentual entre o valor atual e o valor de destino.
Mostrar minigráfico	Exibe um gráfico de linhas que representa a mudança ao longo do tempo.
Mostrar data da pontuação	Exiba a data da pontuação.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Atualização em tempo real	Opção para atualizar a pontuação em tempo real.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: • Esta configuração está disponível para indicadores automatizados e sem script com um mapeamento de detalhamento sem script. • A atualização de pontuação em tempo real não é compatível com referência com pontos com agregações MIN, MAX ou COUNT DISTINCT.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Análise da experiência do usuário opções de dados para pontuações únicas

Quando você seleciona uma fonte de dados Análise da experiência do usuário para uma visualização de pontuação única, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [Análise da experiência do usuário em Criar uma visualização de dados de pontuação única no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Intervalo de data	
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Mostrar intervalo máximo	Opção para mostrar o intervalo máximo de datas disponíveis.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Configurações adicionais	
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é falso. Quando verdadeira, a seção **Mensagem Sem dados** não está disponível, porque a mensagem Sem dados é 0.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Esta seção não está disponível quando a opção **Mostrar zero** está ativada. Portanto, Zero é a mensagem Sem dados.	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Exemplo de visualização de pontuação única

Use uma visualização de pontuação única quando quiser mostrar um único valor ou métrica, como receita geral ou número de incidentes em aberto. A pontuação básica exibe um único valor com um título descritivo e carimbo de data/hora.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As visualizações de pontuação única têm a vantagem de poder codificá-las com cores para mostrar se o valor é bom para o seu negócio ou requer melhorias. Por exemplo, o número de incidentes em aberto é um valor que você deseja manter baixo. A receita, por outro lado, deve ser alta. Vamos criar uma pontuação única para incidentes em aberto.

Neste exemplo, você cria uma visualização de pontuação única que mostra o número de incidentes em aberto e codifica a visualização com cores para destacar o valor desejado.

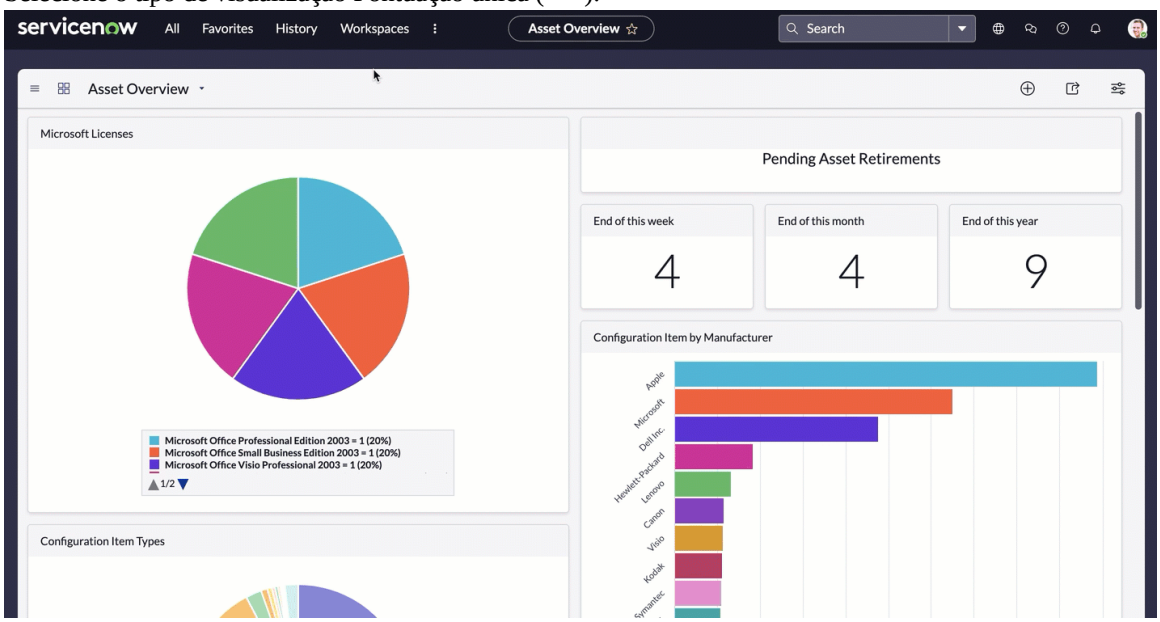
Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de dados de pontuação única no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

c. Selecione o tipo de visualização Pontuação única ( ).



2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e mova para a fonte de dados.

a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.

b. Escolha a tabela Incidente [incidente].

c. Como esta visualização mostra incidentes em aberto, vamos adicionar a condição Incidents.Open na seção Filtros.
Com este filtro selecionado, a visualização mostra apenas o número de incidentes ativos.

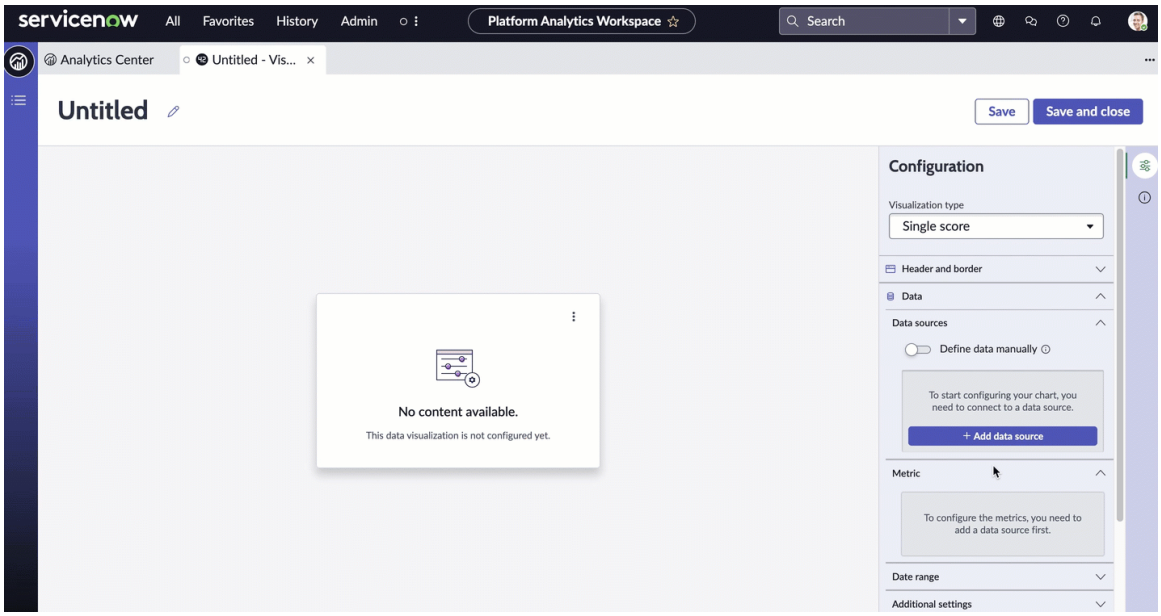
d. Opcional: Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.

e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de dados de pontuação única com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações.

Tradução automática

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



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico Número de incidentes em aberto.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: Número de incidentes em aberto de todas as prioridades e categorias.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

4. Ignore a seção Métrica.
Algumas visualizações de dados são compatíveis com várias fontes de dados, mas a visualização de pontuação única não é. Como só queremos ver o número de incidentes em aberto, você não precisa alterar a métrica padrão, Contagem, ou seu rótulo, Incidente.

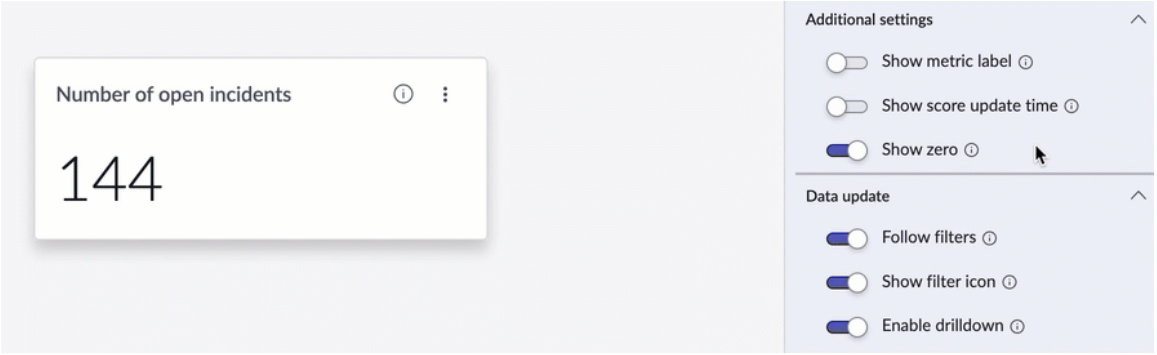
5. Em Configurações adicionais, configure algumas informações extras sobre a visualização.

a. Deixe **Mostrar rótulo de métrica** desmarcado.
Como o nome da visualização é Número de incidentes em aberto, o rótulo da métrica, Incidente, é redundante.

b. Selecione **Mostrar hora de atualização da pontuação**.
Sozinho, esta opção mostra a hora do dia em que a pontuação foi atualizada pela última vez. Você também pode selecionar Usar tempo de pontuação relativa para mostrar o tempo decorrido desde a última atualização, por exemplo, agora, cinco minutos atrás e assim por diante.

Tradução automática

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



c. Selecione **Mostrar zero**.
Em alguns casos, um valor zero não é interessante para o público de uma visualização. Nesse caso, no entanto, você deseja mostrar que não há incidentes em aberto.

6. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

a. Selecione **Seguir filtros**.
Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

7. Em Apresentação, configure o tamanho e a cor base do valor da pontuação.

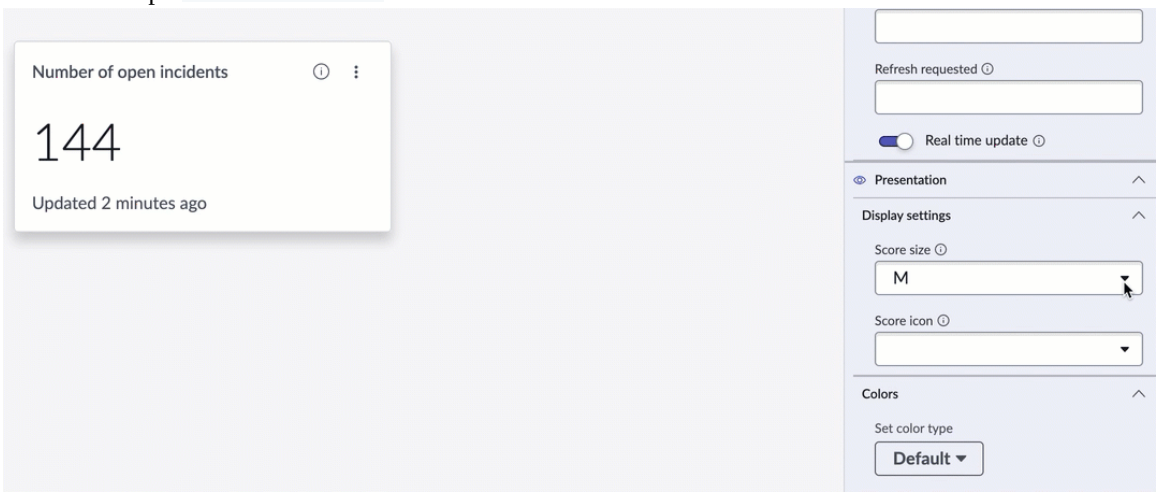
a. Em Configurações de exibição, altere o tamanho da pontuação do padrão M (médio) para XL (extra grande) para destacá-lo.

b. Escolha um ícone de pontuação e um estilo de ícone para distinguir esta visualização de dados de outras no painel ao qual você a adiciona.
Por exemplo, selecione o ícone Descrição da atividade com plano de fundo.

Tradução automática

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

c. Selecione o tipo de cor Cor única.



8. Configure uma regra de cor para a pontuação.
Como você deseja enfatizar o estado de incidentes em aberto, defina uma regra de cor dinâmica que muda a cor da pontuação com base em seu valor.

a. Nas configurações de Exibição, escolha o tipo de cor Cor única.

b. Em Regras de cores, selecione **+ Adicionar regra**.

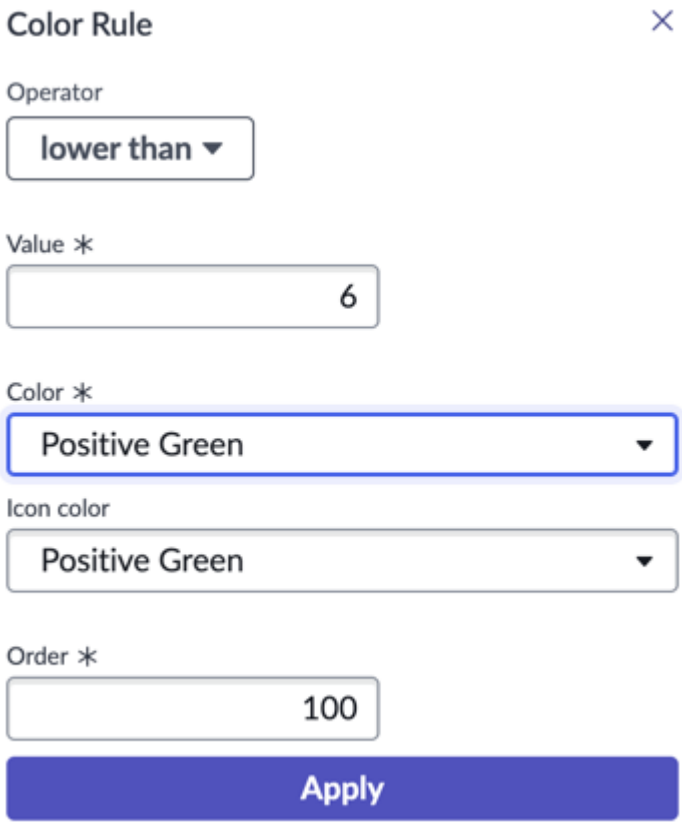
c. Para a primeira regra de cor, escolha o **Operador** menor que, insira o **Valor** 6e escolha a cor Verde positivo para a cor e a cor do ícone e selecione **Aplicar**.

O valor é até o número especificado, mas não o inclui.

Mantenha a ordem 100.

Tradução automática

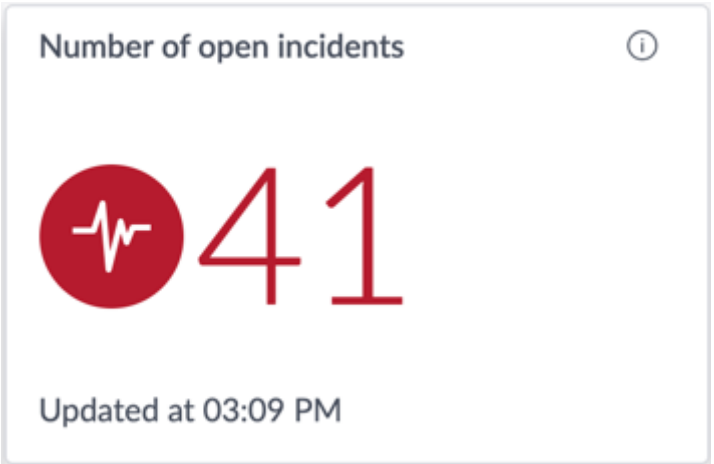
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



d. Para indicar um valor que requer mais atenção, crie uma segunda regra com o **Operador** entre, os valores 5 e 25, a cor e a cor do ícone Laranja de aviso e a ordem 50.

e. Para mostrar valores que exigem a maior atenção, crie uma terceira regra com o **Operador** maior que, o valor 25, a cor e a cor do ícone Vermelho e a ordem 25.

Você criou três regras para mostrar se o valor de pontuação única está de acordo com o que você deseja ver.



9. Selecione **Salvar**.

Resultado

Você criou uma visualização de pontuação única com base em uma única métrica, incidentes em aberto. Você também configurou opções do usuário em relação a filtros e detalhamentos e configurou uma cor, um ícone e regras de coloração.

Tradução automática

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

Criar uma visualização de plotagem de caixa no Designer de visualizações

Use um box plot para mostrar a mediana e os quartis inferiores e superiores de dados numéricos junto com valores atípicos. Você também pode comparar a distribuição de diferentes grupos desses dados.

Antes de Iniciar

Importante:
A visualização do box plot está incluída na aplicação de visualizações de dados mais recente do ServiceNow® Store.

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma visualização do Box Plot em um painel, consulte o Site do desenvolvedor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Box Plot ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.

Tradução automática

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

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Abra o seletor de fonte de dados e selecione uma tabela.
6. Defina as configurações de dados conforme descrito em Opções de dados da tabela para visualizações de box plot.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor..

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Eixo Y	
Ocultar eixo	Opção para ocultar o eixo primário.
Título do eixo primário	Título a ser exibido no eixo vertical da visualização. Esta propriedade se aplica somente quando **Ocultar eixo primário** é falso. Se houver mais de um eixo Y, você terá títulos de eixos adicionais, representando as propriedades yAxis1Title, yAxis2Title etc. Adicione uma escala no eixo Y para uma métrica no menu **Mais opções** da métrica.
Intervalo do eixo - de	Ponto de partida para os valores no eixo primário.
Intervalo do eixo - até	Endpoint dos valores no eixo primário.
Posição do eixo	Posição do eixo primário. As opções incluem: ○ Esquerda ○ Direita Esta propriedade se aplica somente quando **Ocultar eixo** é falso. Se houver mais de um eixo primário, como vários eixos Y em uma visualização de barra vertical, você poderá definir a posição de cada eixo separadamente.
Mostrar grade	Mostra uma grade de linhas bem verticais ao eixo primário para ajudar a alinhar os valores em relação a esse eixo.
Estilo de eixo	Estilo do eixo primário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Limpar `limpo`: adiciona uma linha reta ao eixo primário. ○ Sem linhas de escala `noTicks`: opção para remover todas as marcas do eixo primário. ○ Padrão `padrão`: adiciona uma linha e marcas de escala ao eixo primário.
Eixo X	
Título no eixo X	Título a ser exibido no eixo horizontal da visualização.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Cores	
Definir tipo de cor	○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience. ○ Cor única/Cores por métrica: selecione uma única cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher a cor em um conjunto de ícones ou em uma lista. Você também pode pesquisar uma cor. Inserir um valor de pesquisa faz com que o seletor mostre uma lista de cores filtradas por esse valor de pesquisa. Como alternativa, você pode adicionar uma regra para definir uma cor dinâmica. Para obter mais informações, consulte Criar regras de coloração para visualizações de dados.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Interações do gráfico

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Tradução automática

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

Opções de dados da tabela para visualizações de box plot

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de plotagem de caixa, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de plotagem de caixa no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Campo para [tabela]	O campo para agrupar por. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Se a tabela contiver variáveis ou campos de pergunta, você terá a opção de agrupar por um deles no final da lista de campos. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar dados pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Avaliado por	
Campo para [tabela]	O campo numérico da tabela para o eixo Y. Um visualizador não pode substituir este campo por um campo agrupar por alternativo.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente. Limitações: • Você só pode solicitar pelo campo **Agrupar por** ou **Empilhar por**. • Você só pode ordenar por um campo. Não é possível classificar por Grupo adicional por campos.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Tradução automática

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

Criar uma visualização de bolha no Designer de visualizações

Use uma visualização de bolha para mostrar várias métricas separadas em um único gráfico. Use gráficos de bolhas para responder a perguntas binárias, como se dois campos têm um relacionamento e para realçar padrões.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma visualização de bolha em um painel, consulte o Site do desenvolvedor.

As visualizações de bolha agregam informações em três métricas diferentes, usando o eixo X, o eixo Y e o tamanho da bolha.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Bolha ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.

Tradução automática

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

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
   Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   Você pode escolher uma ou mais tabelas (disponíveis em sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

   Nota:
   Você pode optar por definir uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   Acesse Opções de dados da tabela para visualizações de bolha.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor. Na seção **Cores**, configure as cores e as regras de cores.

Campo	Descrição
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.
Mostrar legenda	Disponível quando você configura um grupo por ou tem mais de uma métrica. Selecione para exibir a legenda.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico: Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda.
Definir tipo de cor	○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience. ○ Cor única/Cores por métrica: selecione uma única cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher a cor em um conjunto de ícones ou em uma lista. Você também pode pesquisar uma cor. Inserir um valor de pesquisa faz com que o seletor mostre uma lista de cores filtradas por esse valor de pesquisa.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Selecione o ícone de menu para duplicar, compartilhar, exportar, programar ou marcar a visualização como favorita.

Opções de dados da tabela para visualizações de bolha

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de bolha, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de bolha no Designer de visualizações.
Métrica	
Métrica (tamanho da bolha)	Escolha o método computacional para agregar dados e o campo que determina o tamanho das bolhas na visualização. A agregação padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Dimensões	
Eixo Y	Campo da tabela numérica com valores no eixo Y do gráfico de bolha.
Eixo X	Campo da tabela numérica com valores no eixo X do gráfico de bolha.
Agrupar por	Qualquer campo de tabela diferente dos eixos X e Y. Diferentes grupos são diferenciados pela cor da bolha.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados Esta seção não está disponível quando a opção **Mostrar zero** está ativada. Portanto, Zero é a mensagem Sem dados.	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Exemplo de visualização de bolha

A visualização de dados de bolha é usada para comparar campos e ver seus relacionamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização

Tradução automática

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

significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

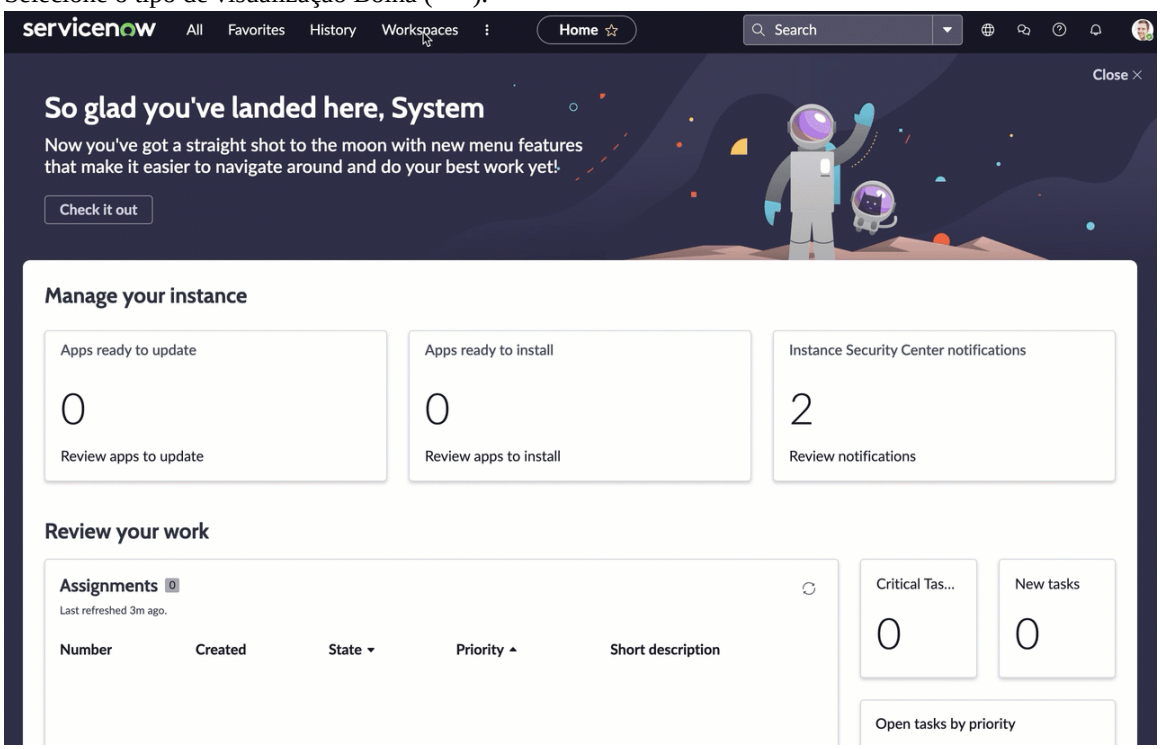
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o gráfico de bolhas para mostrar dois campos ordinais, como Prioridade e Idade, como círculos de tamanhos diferentes ao longo de um eixo xy. Use o tamanho relativo e a posição dos círculos para comparar campos e ver seus relacionamentos. Você também pode agrupar os dados por um terceiro campo, que pode ser qualitativo. O terceiro campo é diferenciado por cor.

Neste exemplo, você cria uma visualização de bolha que mostra o número de incidentes em aberto e codifica a visualização com cores para destacar a conveniência do valor.

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de bolha no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione o tipo de visualização Bolha ( ).



2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e mova para a fonte de dados.
   a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.
   b. Escolha a tabela Incidente [incidente].
   c. Como esta visualização mostra incidentes em aberto, vamos adicionar a condição Incidents.Open na seção Filtros.
   Com este filtro selecionado, a visualização mostra apenas o número de incidentes ativos.

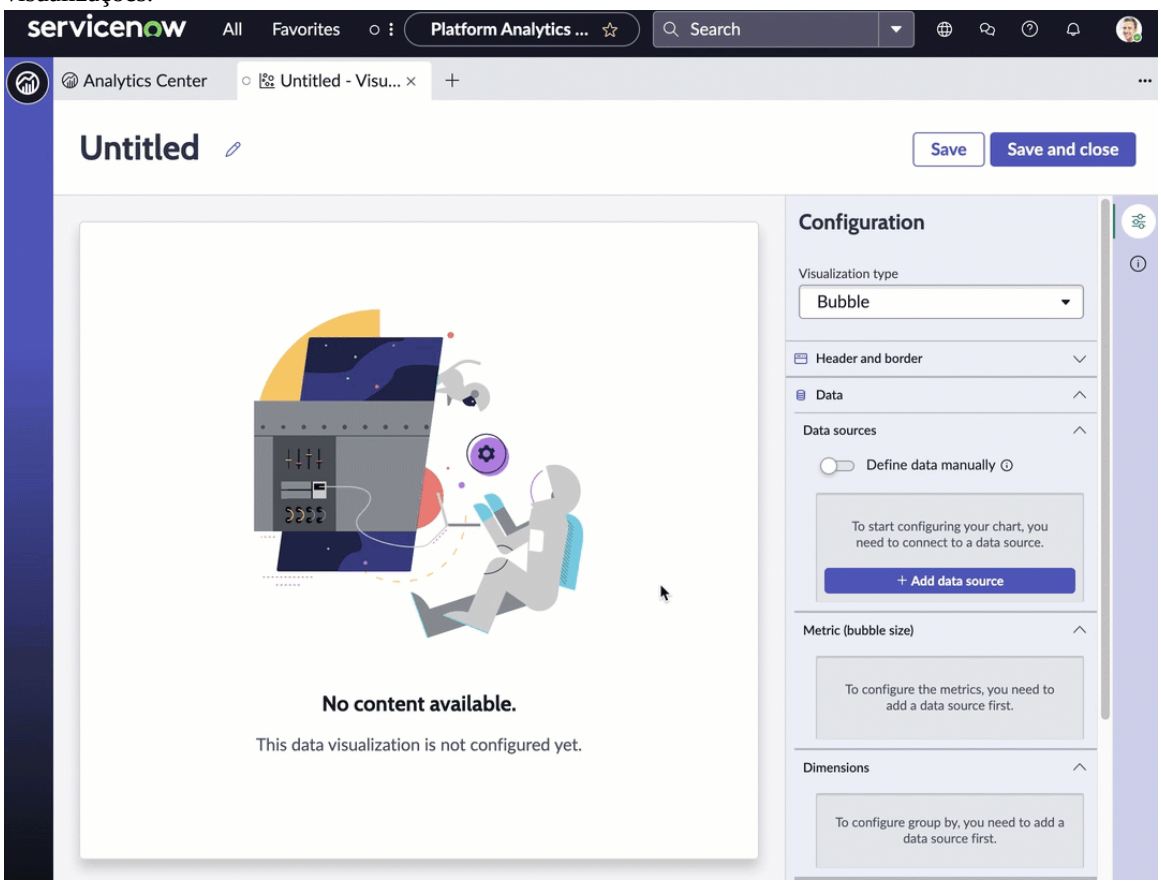
Tradução automática

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

d. Opcional: Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.

e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de bolha com os valores atuais dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações.



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico `Tempo de resolução por estado`.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

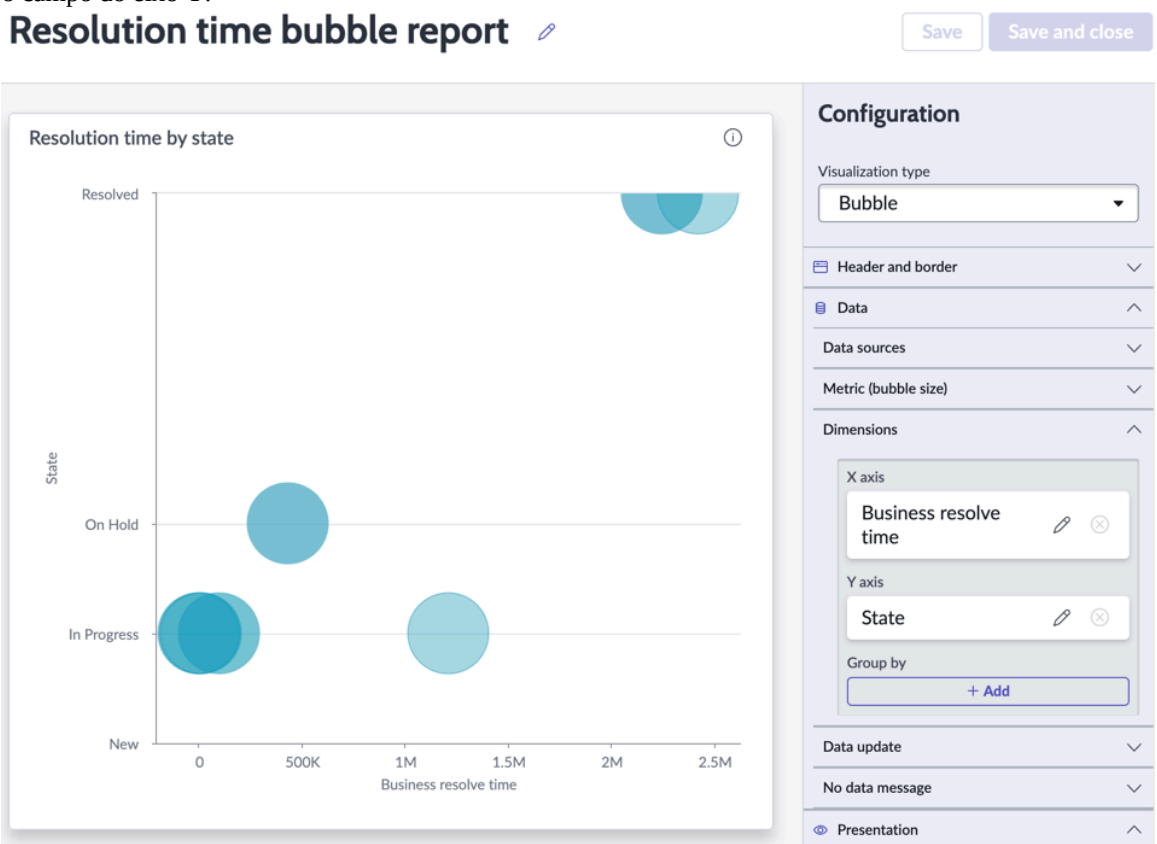
c. Insira uma descrição da visualização: `Relatório de bolha mostrando tempos de resolução de incidentes com estado`.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

4. Ignorar as seções de fonte de dados
Embora o relatório de bolhas seja compatível com várias fontes de dados, estamos trabalhando apenas com incidentes. Como só queremos ver o número de incidentes em aberto, você não precisa alterar a métrica padrão, Contagem, ou seu rótulo, Incidente.

Tradução automática

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

5. Na seção Dimensões, mantenha o campo do eixo X, tempo de resolução de negócios e selecione Estado para o campo do eixo Y.



6. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

   a. Selecione **Seguir filtros**.
   Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

   b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
   Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

   c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
   Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

   Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

7. Escolha o tipo de cor **Padrão** para a visualização.
   - **O padrão** aplica as cores associadas ao seu tema de UX.
   - **Único** especifica a mesma cor para cada bolha. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento na mesma cor.

Tradução automática

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

Resultado
Você criou uma visualização de bolha classificada em dois valores. Você também configurou as cores da visualização.

Criar uma visualização de mostrador no Designer de visualizações

Use uma visualização de mostrador para mostrar onde um valor está entre os valores mínimo e máximo esperados. Use a visualização do mostrador para mostrar como um valor se compara a uma meta ou parâmetro de comparação, acompanhar o andamento ou para identificar áreas de melhoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre o uso de uma visualização de Mostrador em um painel, consulte o Site do desenvolvedor.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Mostrador ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.

Tradução automática

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

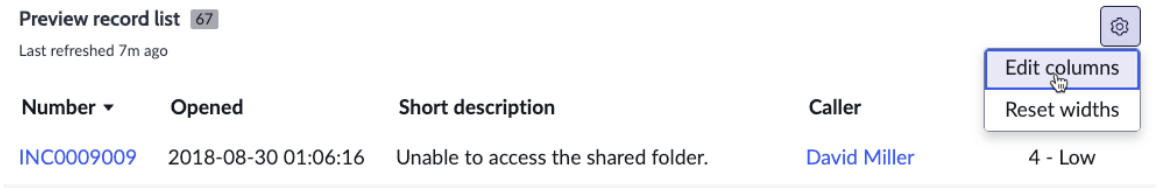
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
   Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   - Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

     As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

     Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.

   - Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Se um filtro de elemento estiver definido na origem de detalhamento, esse filtro de elemento estará disponível no campo de elementos. No entanto, as visualizações de dados oferecem suporte a filtros de elemento somente para indicadores automatizados com as agregações Contar, Minimizar ou Maximizar.
   - Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

   Nota:
   Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de mostrador.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados do indicador para visualizações de mostrador.
   - Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de mostrador.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Tamanho do rótulo do valor	Caracteres que representam tamanhos dinâmicos: pequeno (S), médio (M) ou grande (L). O tamanho real do tipo muda proporcionalmente ao tamanho do gráfico.
Valor mínimo	Defina o valor mais baixo mostrado na visualização. Se esse valor não for especificado, o padrão será zero.
Valor máximo	Defina o valor mais alto mostrado na visualização.
Raio interno	Especifique a proporção do raio interno da visualização em relação ao raio externo. Os valores permitidos variam de 0,7 a 0,95.
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.
Cores	
Definir tipo de cor	○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience . ○ Cor única/Cores por métrica: selecione uma única cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher a cor em um conjunto de ícones ou em uma lista. Você também pode pesquisar uma cor. Inserir um valor de pesquisa faz com que o seletor mostre uma lista de cores filtradas por esse valor de pesquisa. Como alternativa, você pode adicionar uma regra para definir uma cor dinâmica. Para obter mais informações, consulte Criar regras de coloração para visualizações de dados.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de mostrador

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de mostrador, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de mostrador no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Configurações adicionais	
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é verdadeiro. Se você mudar a fonte de dados para um indicador e mudá-la novamente para uma tabela, o valor mudará para falso.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Atualização em tempo real	Opção para atualizar a pontuação em tempo real. Se você habilitar a atualização em tempo real e o cache de dados, a atualização em tempo real substituirá o cache de dados. **Nota:** A atualização de pontuação em tempo real não é compatível com referência com pontos com agregações MIN, MAX ou COUNT DISTINCT.
Mensagem Sem dados Esta seção não está disponível quando a opção **Mostrar zero** está ativada. Portanto, Zero é a mensagem Sem dados.	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados do indicador para visualizações de mostrador

Quando você seleciona uma fonte de dados do indicador para uma visualização de mostrador, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados do indicador em Criar uma visualização de mostrador no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador. **Nota:** O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Configurações adicionais	
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Atualização em tempo real	Opção para atualizar a pontuação em tempo real. **Nota:** • Esta configuração está disponível para indicadores automatizados e sem script com um mapeamento de detalhamento sem script. • A atualização de pontuação em tempo real não é compatível com referência com pontos com agregações MIN, MAX ou COUNT DISTINCT.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Tradução automática

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

Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de mostrador

Quando você seleciona uma fonte de dados Análise da experiência do usuário para uma visualização de mostrador, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [Análise da experiência do usuário em Criar uma visualização de mostrador no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Configurações adicionais	
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é falso. Quando verdadeira, a seção **Mensagem Sem dados** não está disponível, porque a mensagem Sem dados é 0.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados Esta seção não está disponível quando a opção **Mostrar zero** está ativada. Portanto, Zero é a mensagem Sem dados.	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Exemplo de visualização de mostrador

As visualizações de mostrador mostram onde está um único valor em um intervalo de valores mínimos a máximos esperados. Visualmente, uma “agulha” aponta para o valor e o mostrador é colorido para valores até o ponteiro.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a visualização do mostrador quando quiser comparar um valor atual com uma meta ou parâmetro de comparação, como as vendas de uma empresa em comparação com seu objetivo. Você pode configurar a visualização do mostrador com cores para mostrar onde está o valor atual em comparação com o objetivo. Em uma pontuação única, você pode codificar o valor com cores para mostrar se está em um intervalo positivo ou negativo. Com um mostrador, você codifica com cores a parte da visualização que representa o valor.

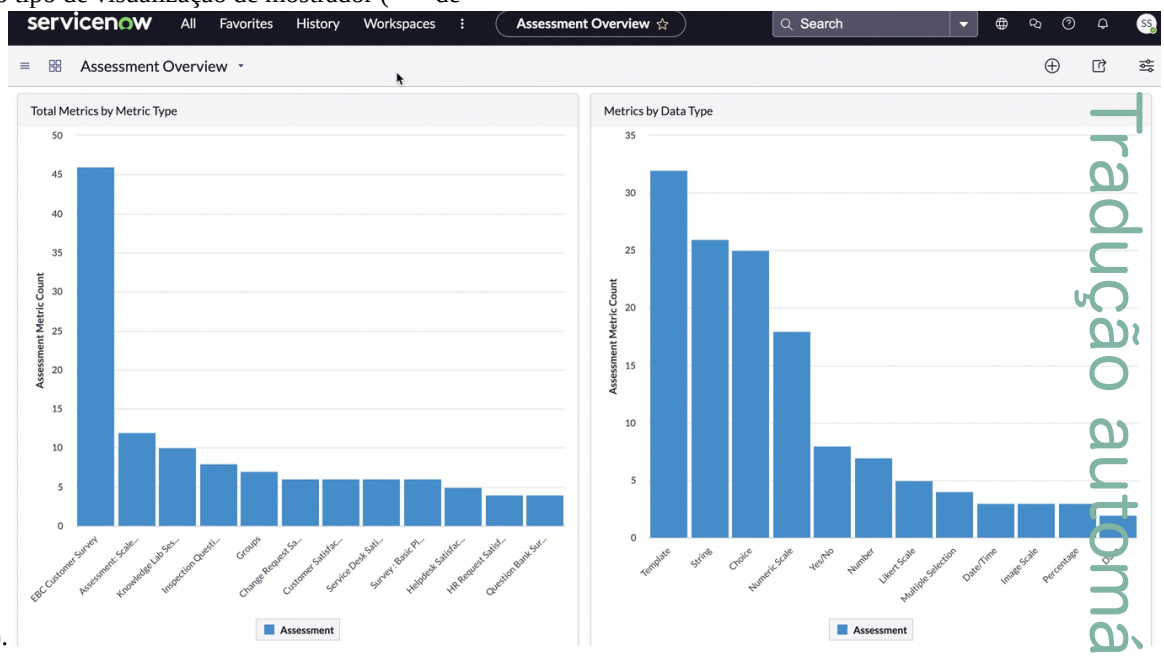
Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de mostrador no Designer de visualizações:

a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione o tipo de visualização de mostrador (de mostrador).



2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e mova para a fonte de dados.

a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.

b. Escolha a tabela Incidente [incidente].

c. Como esta visualização mostra incidentes em aberto, vamos adicionar a condição Incidents.Open na seção Filtros.
Com este filtro selecionado, a visualização mostra apenas o número de incidentes ativos.

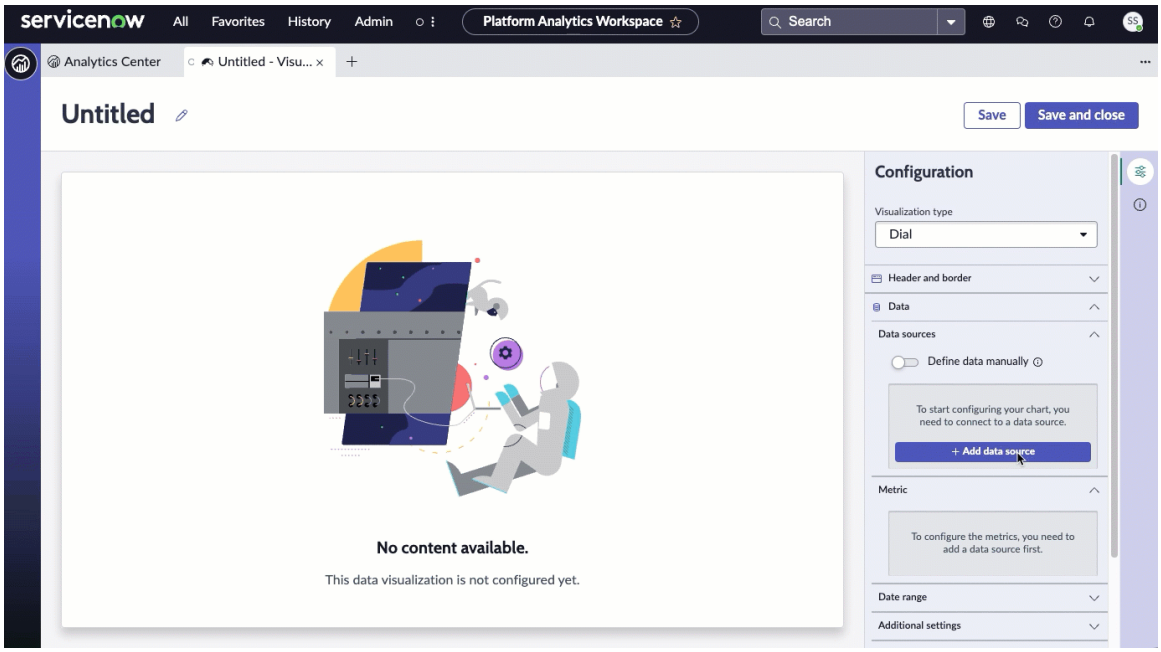
d. Opcional: Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.

e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de dados de mostrador com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações.

Tradução automática

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



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico Incidentes em aberto - Dial.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: Número de incidentes em aberto de todas as prioridades e categorias.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

4. Ignore a seção Métrica.
Algumas visualizações de dados oferecem suporte a várias fontes de dados, mas a visualização de mostrador não. Como você só deseja ver o número de incidentes em aberto, não precisa alterar a métrica padrão, Contagem, ou seu rótulo, Incidente.

5. Em Configurações adicionais, deixe **Mostrar rótulo de métrica** desmarcado e selecione **Mostrar zero**.
Como o nome da visualização é Número de incidentes em aberto, o rótulo da métrica, Incidente, é redundante.

Em alguns casos, um valor zero não é interessante para o público de uma visualização. Nesse caso, no entanto, você deseja mostrar que não há incidentes em aberto.

6. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

a. Selecione **Seguir filtros**.
Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.

Tradução automática

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

Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

7. Em Apresentação, configure os tamanhos da pontuação e do próprio mostrador e os valores mínimo e máximo da visualização.

a. Em Configurações de exibição, altere o tamanho da pontuação do padrão M (médio) para L (grande) para destacá-lo.

b. Escolha um valor mínimo e máximo para o mostrador.
Os valores padrão são 0 e 100. Nesse caso, o mínimo é zero se não houver incidentes em aberto. Mantenha o valor padrão para o máximo também, mas considere valores máximos realistas ao criar suas próprias visualizações de mostrador.

c. Ignore o parâmetro de raio interno para fins deste exemplo.
O raio interno é a proporção do raio interno da visualização para o externo. Os valores permitidos variam de 0,7 a 0,95.

8. Configure uma regra de cor para a pontuação.
Como você deseja enfatizar o estado de incidentes em aberto, defina uma regra de cor dinâmica que muda a cor do mostrador com base em seu valor.

a. Nas configurações de Exibição, escolha o tipo de cor Cor única.

b. Em Regras de cores, selecione **+ Adicionar regra**.

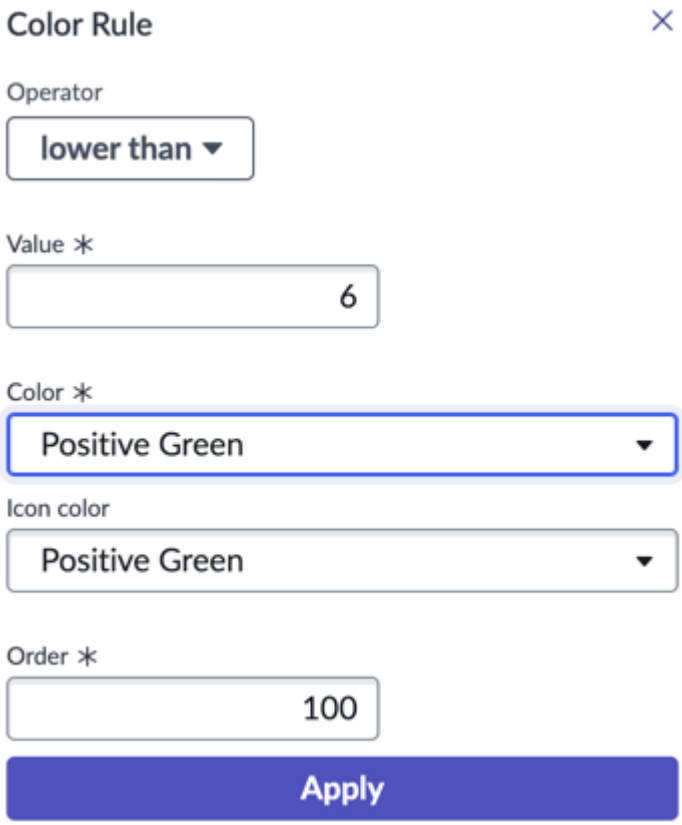
c. Para a primeira regra de cor, escolha o **Operador** menor que, insira o **Valor** 6e escolha a cor Verde positivo para a cor e a cor do ícone e selecione **Aplicar**.

O valor é até o número especificado, mas não o inclui.

Mantenha a ordem 100.

Tradução automática

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



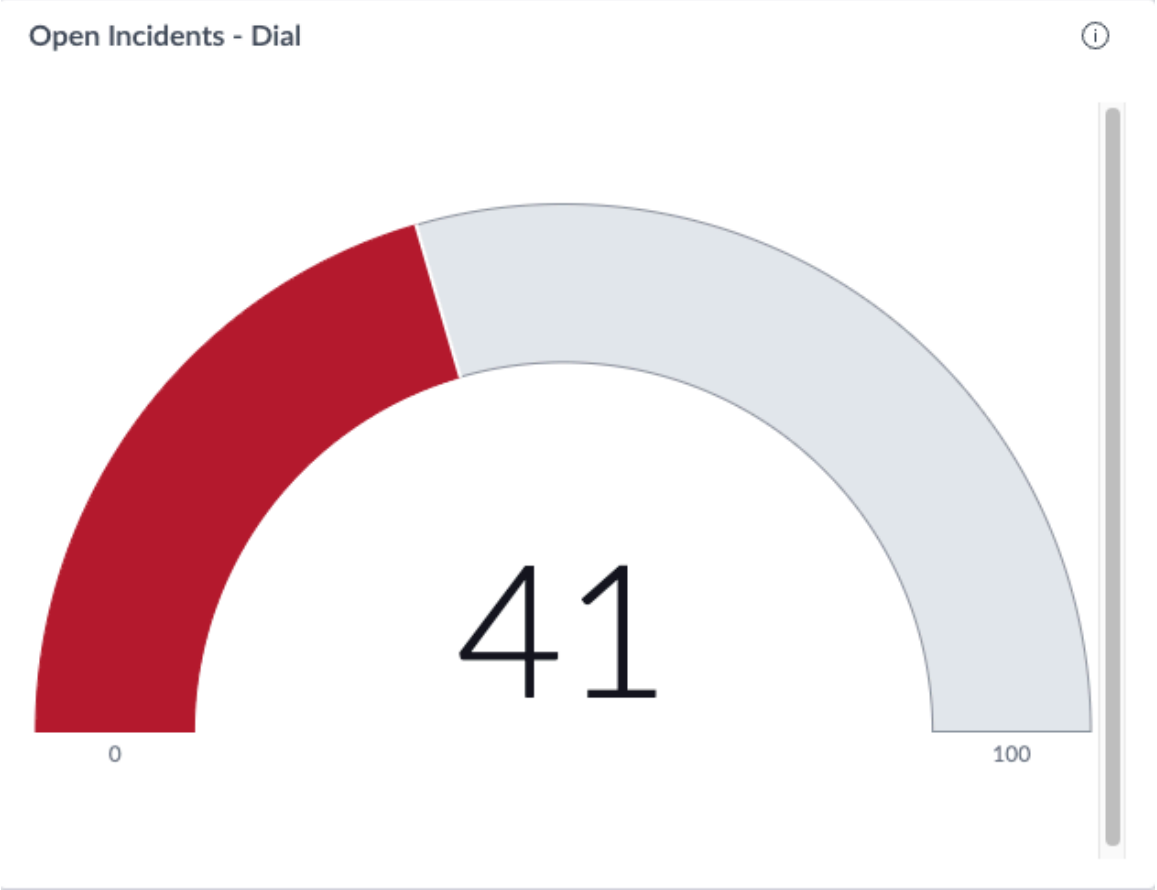
d. Para indicar um valor que requer mais atenção, crie uma segunda regra com o **Operador** entre, os valores 5 e 25, a cor e a cor do ícone Laranja de aviso e a ordem 50.

e. Para mostrar os valores que exigem maior atenção, crie uma terceira regra com o **Operador** maior que, o valor 25, a cor e a cor do ícone Vermelho e a ordem 25.

Tradução automática

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

Você criou três regras para mostrar se o valor de pontuação única está de acordo com o que você deseja ver.



Resultado
Você criou uma visualização de mostrador com base em uma única métrica, incidentes em aberto. Você também configurou as opções do usuário em relação a filtros e detalhamentos e configurou as regras de tamanho e coloração da visualização.

Criar uma visualização de medidor no Designer de visualizações

Uma visualização de medidor mostra onde um valor está entre os valores mínimo e máximo esperados. Use a visualização do medidor para acompanhar o andamento com intervalos de valores codificados por cores.

Antes de Iniciar
Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre o uso de uma visualização de Medidor em um painel, consulte o Site do desenvolvedor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

3. Selecione o tipo de visualização Medidor ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

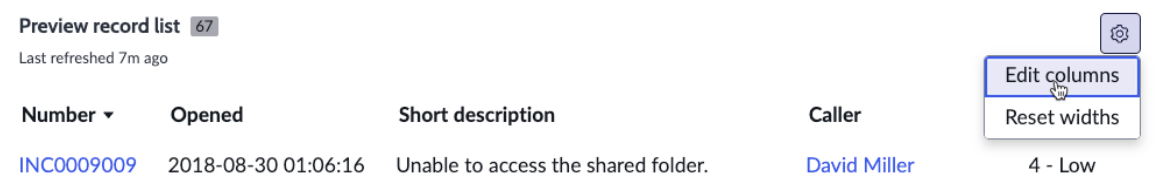
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   - Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

     As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

     Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.



Tradução automática

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

- Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Se um filtro de elemento estiver definido na origem de detalhamento, esse filtro de elemento estará disponível no campo de elementos. No entanto, as visualizações de dados oferecem suporte a filtros de elemento somente para indicadores automatizados com as agregações Contar, Minimizar ou Maximizar.
- Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

Nota:
Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de medidor.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados de indicador para visualizações de medidor.
   - Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de medidor.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Ângulo do arco do medidor	Escolha de tamanhos para o medidor, em graus.
Tamanho do rótulo do valor	Caracteres que representam tamanhos dinâmicos: pequeno (S), médio (M) ou grande (L). O tamanho real do tipo muda proporcionalmente ao tamanho do gráfico.
Raio interno	Especifique a proporção do raio interno da visualização em relação ao raio externo. Os valores permitidos variam de 0,7 a 0,95.
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.
Intervalo	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Valor mínimo	Defina o valor mais baixo mostrado na visualização. Se esse valor não for especificado, o padrão será zero.
Valor máximo	Defina o valor mais alto mostrado na visualização.
Configurar intervalos	Especifique o número de intervalos para dividir o medidor; padrão 3. Você seleciona o número de intervalos, os valores inicial e final de cada intervalo, os rótulos e o espetro de cores.
Legenda	
Mostrar legenda	Opção para exibir a legenda. Ativado automaticamente com zoom de 400%.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico: Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda
Orientação da legenda	Opções de como exibir o registro. ○ Horizontal horizontal: opção para exibir a legenda horizontalmente. ○ Vertical vertical: opção para exibir a legenda verticalmente em até cinco linhas. Esta propriedade se aplica somente quando a **posição da legenda** é Abaixo.
Alinhamento horizontal	Alinhamento horizontal de elementos na legenda: Início, Centro ou Fim
Largura máxima do item da legenda, px	Número de pixels após o qual o item na legenda é truncado.
Rótulos	
Rótulo de pontuação [scoreLabel]	O rótulo da pontuação no centro do medidor: ○ Sem rótulo (nenhum) ○ O mesmo rótulo da métrica de visualização (rótulo da métrica) ○ O rótulo que você define para o intervalo em que a pontuação se enquadra, em Configurar intervalos (rótulo de intervalo) Os rótulos são desabilitados e substituídos por legendas com zoom de 400%.
Mostrar limite de intervalo [showRangeLimit]	Quando verdadeiro, os limites que você configurou para os intervalos são mostrados. Se você não

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	configurou nenhum intervalo, os valores mínimo e máximo padrão serão mostrados.
Mostrar rótulos de intervalo [showRangeLabels]	Quando verdadeiro, todos os rótulos configurados para intervalos são mostrados. Esta propriedade estará disponível somente se você configurou intervalos e especificou rótulos para eles.
Mostrar rótulo como primário	Disponível quando o rótulo de pontuação está configurado como rótulo de Intervalo. Altera os locais do valor de pontuação e do rótulo para tornar o valor de pontuação pequeno e enfatizar o valor do intervalo.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando **Permitir interação do gráfico** [chartInteractionEnabled] for verdadeiro. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas.

9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de medidor

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de medidor, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de medidor no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Configurações adicionais	
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é verdadeiro. Se você mudar a fonte de dados para um indicador e mudá-

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	la novamente para uma tabela, o valor mudará para falso.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Atualização em tempo real	Opção para atualizar a pontuação em tempo real. Se você habilitar a atualização em tempo real e o cache de dados, a atualização em tempo real substituirá o cache de dados. **Nota:** A atualização de pontuação em tempo real não é compatível com referência com pontos com agregações MIN, MAX ou COUNT DISTINCT.
Mensagem Sem dados Esta seção não está disponível quando a opção **Mostrar zero** está ativada. Portanto, Zero é a mensagem Sem dados.	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados de indicador para visualizações de medidor

Quando você seleciona uma fonte de dados de indicador para uma visualização de medidor, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados do indicador em Criar uma visualização de medidor no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador. **Nota:** O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Atualização em tempo real	Opção para atualizar a pontuação em tempo real. **Nota:** • Esta configuração está disponível para indicadores automatizados e sem script com um mapeamento de detalhamento sem script. • A atualização de pontuação em tempo real não é compatível com referência com pontos com agregações MIN, MAX ou COUNT DISTINCT.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de medidor

Quando você seleciona uma fonte de dados Análise da experiência do usuário para uma visualização de medidor, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [Análise da experiência do usuário em Criar uma visualização de medidor no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Intervalo de data	
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Configurações adicionais	
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é falso. Quando verdadeira, a seção **Mensagem Sem dados** não está disponível, porque a mensagem Sem dados é 0.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados Esta seção não está disponível quando a opção **Mostrar zero** está ativada. Portanto, Zero é a mensagem Sem dados.	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Exemplo de visualização de medidor

Assim como os mostradores, as visualizações de calibrador mostram onde está um valor específico em um intervalo de valores mínimos a máximos esperados. Além da funcionalidade de mostrador, você pode definir intervalos de dados coloridos para ajudar os usuários a entender o que o valor representa.

Antes de Iniciar

Função necessária: Nenhuma função é necessária para ver o espaço de análise da plataforma. Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados, mas precisa da função viz_creator para salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

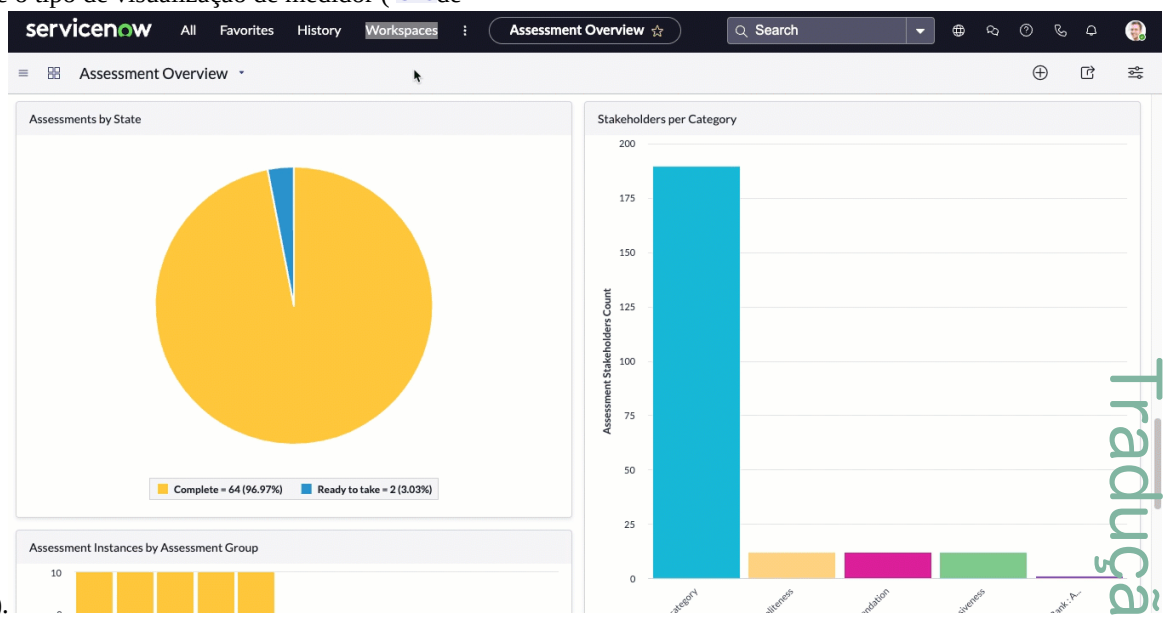
Use a visualização do medidor quando quiser comparar um valor com uma meta ou parâmetro de comparação, como as vendas de uma empresa em comparação com seu objetivo. Você pode configurar a visualização com cores para mostrar onde está o valor atual em comparação com o objetivo. Com um mostrador, você codifica com cores a parte da visualização que representa o valor. Com uma visualização de medidor, você codifica os intervalos com cores e uma seta aponta para o valor.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de medidor no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione o tipo de visualização de medidor (de medidor).

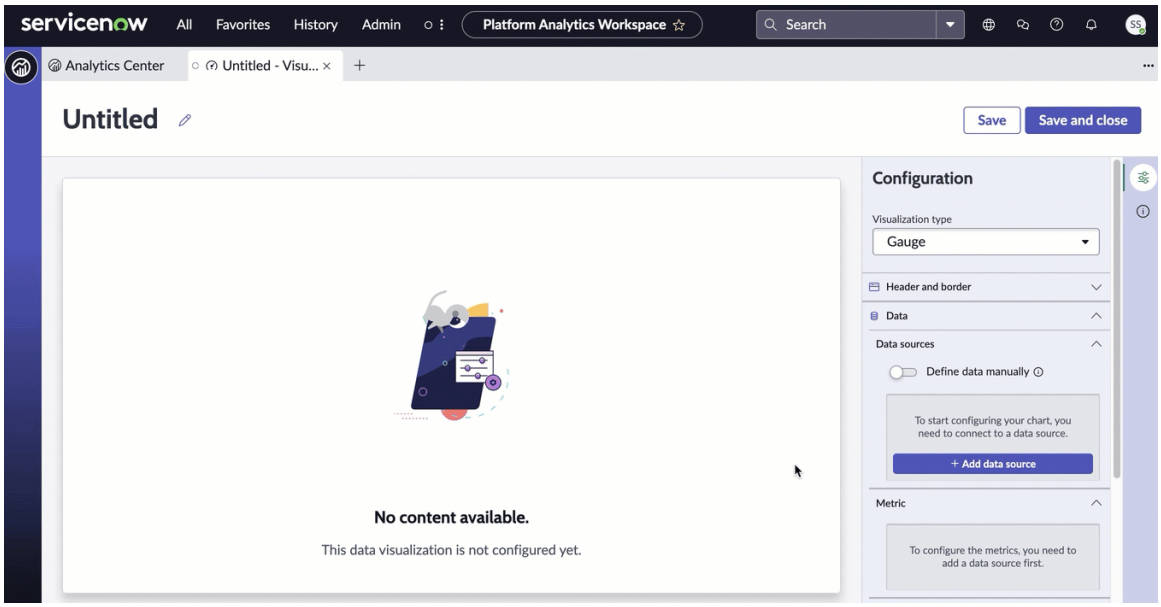


2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e prossiga para a fonte de dados.
   a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.
   b. Escolha a tabela Incidente [incidente].
   c. Condição aberta na seção Filtros.
   Como esta visualização mostra incidentes em aberto, vamos adicionar os Incidentes. Com este filtro selecionado, a visualização mostra apenas o número de incidentes ativos.
   d. **Opcional:** Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.
   e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

   Uma visualização de dados do medidor com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações.

Tradução automática

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



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico `Incidentes em aberto - Medidor`.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: `Número de incidentes em aberto de todas as prioridades e categorias`.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

4. Em Configurações adicionais, selecione **Mostrar zero**.
Em alguns casos, um valor zero não é interessante para o público de uma visualização. Nesse caso, no entanto, você deseja mostrar que não há incidentes em aberto. Ao não selecionar a opção **Mostrar zero**, você tem a opção de configurar uma mensagem a ser exibida quando não houver dados.

5. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

a. Selecione **Seguir filtros**.
Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

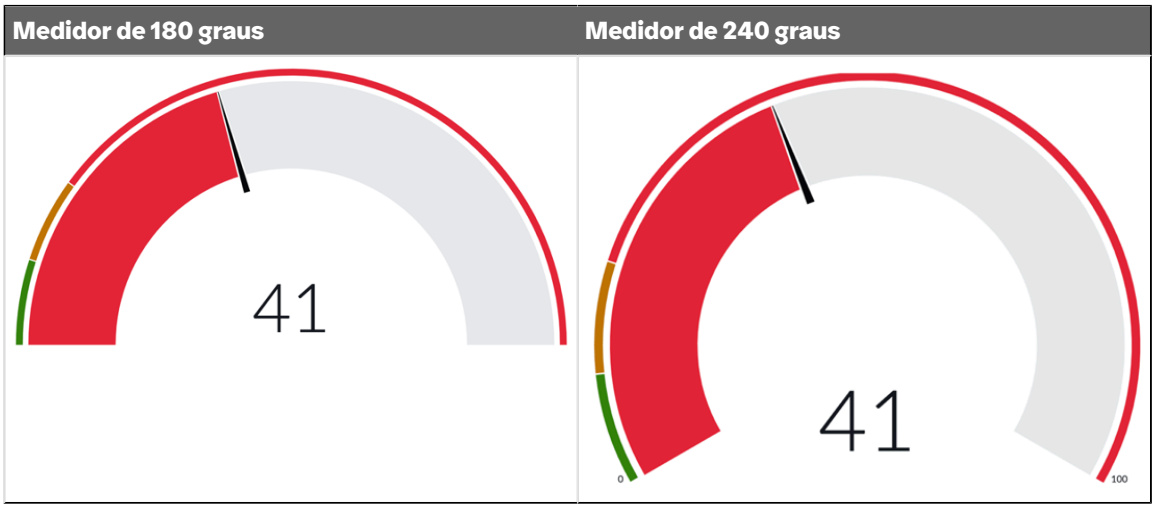
c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores vejam os dados associados de uma maneira diferente.
Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

Tradução automática

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

6. Em Apresentação, configure a forma do medidor e o tamanho do valor do medidor.

   a. Em Configurações de exibição, escolha 180 graus como o ângulo do arco de calibração.
   180 graus mostra o medidor como um semicírculo. 240 graus mostra o medidor como três quartos de um círculo.



   b. Altere o tamanho da pontuação do padrão M (médio) para L (grande) para enfaticá-lo.

   c. Ignore o parâmetro de raio interno para fins deste exemplo.
   O raio interno é a proporção do raio interno da visualização para o externo. Os valores permitidos variam de 0,7 a 0,95.

7. Em Intervalos, escolha os valores mínimo e máximo do medidor.
   Os valores padrão são 0 e 100. Nesse caso, o mínimo é zero se não houver incidentes em aberto. Mantenha o valor padrão para o máximo também, mas considere valores máximos realistas ao criar suas próprias visualizações de medidor.

8. Selecione **Configurar intervalos**.
   Intervalos são as faixas coloridas que mostram como o valor atende aos objetivos associados à visualização. Para fins deste exemplo, você configura três intervalos para ilustrar o valor.

   a. Mantenha o número padrão de intervalos, 3, e o esquema de cores padrão de verde a vermelho.

   b. Rotule o primeiro intervalo como Bom e especifique **Valores menores ou iguais a** 5.

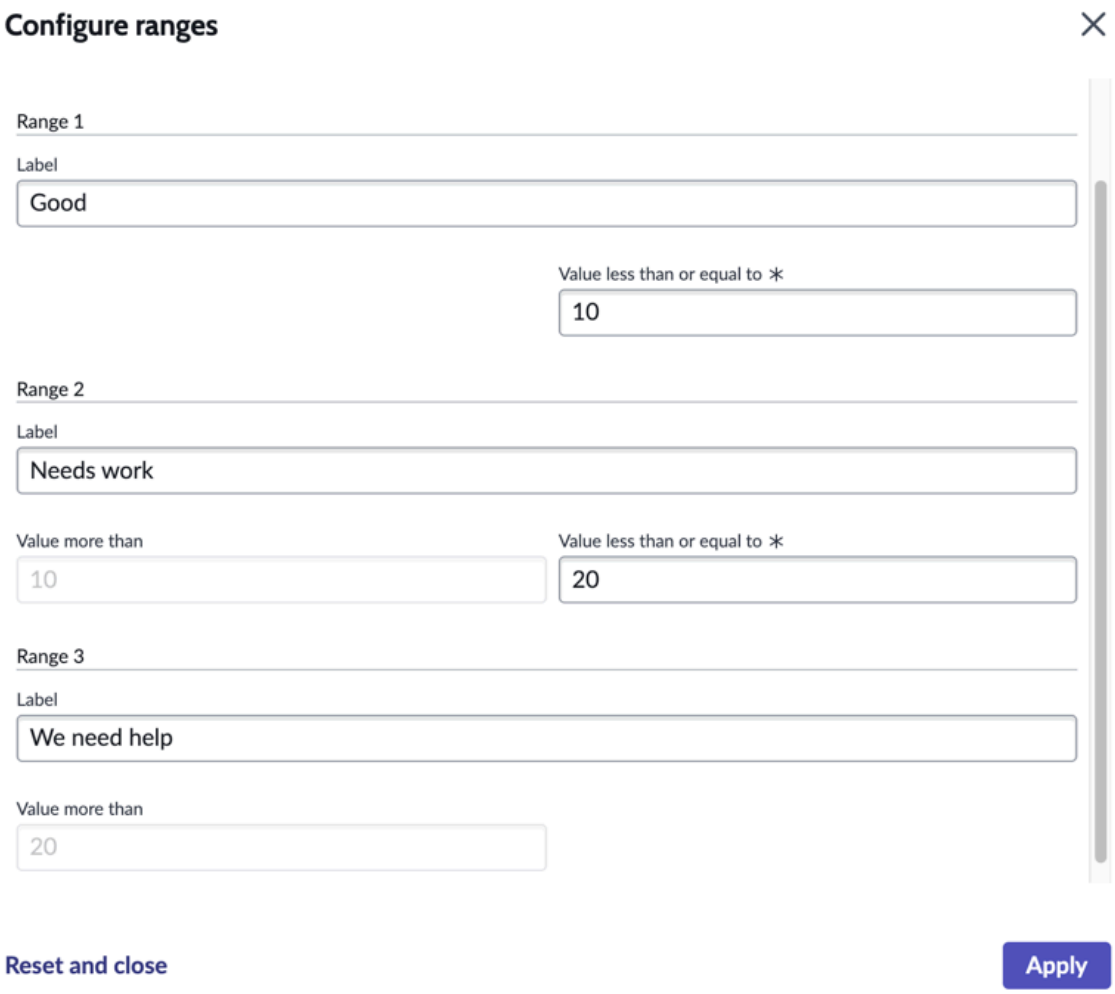
   c. Rotule o segundo intervalo como Precisa de trabalho e especifique **Valores menores ou iguais a** 20.
   O valor mais baixo é obtido do primeiro intervalo.

   d. Rotule o terceiro intervalo de "Precisamos de ajuda".
   O valor deste intervalo é obtido do segundo intervalo.

Tradução automática

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

e. Selecione **Aplicar**.



9. Configure os **rótulos** do medidor.

a. Escolha o rótulo de pontuação Nenhum.
As outras opções são Rótulo de métrica e Rótulo de intervalo. Como a métrica está no nome da visualização, é redundante rotular o valor no medidor com Incidentes. O rótulo Intervalo fornece a opção de tornar o rótulo o texto primário da visualização em vez do valor.

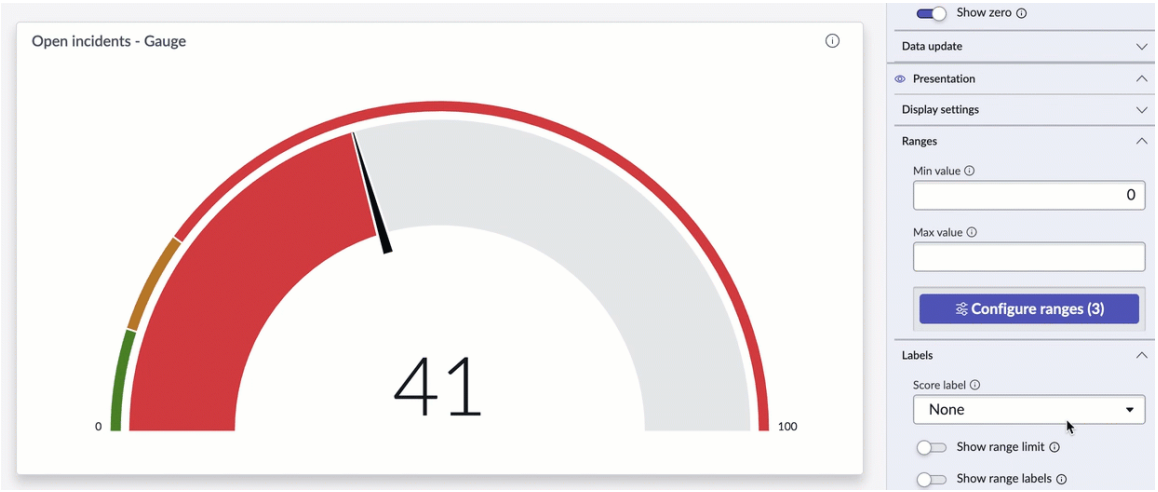
b. Selecione **Mostrar limite de intervalo**.
O limite de intervalo adiciona os valores inferiores de cada intervalo e o limite superior do medidor à visualização.

c. Selecione **Mostrar rótulos de intervalo**.
Os rótulos de intervalo que você configurou adicionam contexto para cada um dos intervalos.

Tradução automática

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

Você criou três regras para mostrar se o valor de pontuação única está de acordo com o que você deseja ver.



Resultado

Você criou uma visualização de medidor com base em uma única métrica, incidentes em aberto. Você também configurou as opções do usuário em relação a filtros e detalhamentos e configurou o tamanho, a rotulagem e os intervalos da visualização.

Criar uma visualização de mapa geográfico no Designer de visualizações

Uma visualização de mapa geográfico mostra a distribuição geográfica de dados para um mundo, país, região ou província/estado. Usar Geomaps usa dados de tabela que contêm informações de localização.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma visualização de mapa geográfico em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização do mapa geográfico.
4. Escolha uma fonte de dados da tabela.
   Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   Nota:
   Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

   a. Defina as configurações do mapa.
   b. Habilite o detalhamento para habilitar ou desabilitar a navegação no mapa entre níveis e o redirecionamento de lista.

Tradução automática

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

5. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

6. Defina as opções para sua fonte de dados.
   Acesse Opções de dados da tabela para Geomap visualizações.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Campo	Descrição
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.
Mapa	Mapa para plotar os dados, como o mapa do mundo ou o mapa de um país.
Mostrar rótulo de dados	Habilita os rótulos de dados.
Legenda	Exibe a legenda.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico. As opções incluem: ○ Acima ○ Abaixo ○ Direita ○ Esquerda
Definir tipo de cor	Tipo de esquema de cores a ser aplicado ao componente. As opções são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience . ○ Intervalo de cores: um espetro de cores entre uma cor para o valor mais baixo e uma cor para o valor mais alto. Você pode selecionar essas cores em um conjunto de ícones, em uma lista de cores, incluindo seus ícones ou pesquisando o nome da cor ou o valor hexadecimal. As cores são obtidas da tabela Definição de cor [sys_report_color].

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Somente a interação **Ir para exibição de dados** está disponível para mapas geográficos. Esta ação abre a exibição de registros subjacentes.

9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para Geomap visualizações

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização Geomap, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de mapa geográfico no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Campo para [tabela]	Selecione um campo que esteja em um mapa geográfico para origens de mapa. Por padrão, os campos que você pode selecionar apontam para a tabela Local [cmn_location], como Atribuído a. Local. Você deve selecionar um campo de referência que aponte para uma tabela, como Local, que tenha uma entrada associada na tabela Origens do mapa [viz_map_source]. Se apenas um campo no nível principal fizer referência a uma tabela de locais, este campo será selecionado por padrão.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, incluindo como criar origens de mapa para mapas geográficos, consulte Origens de mapa para visualizações de dados de mapa geográfico.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

[store-future: BEGIN review]

Exemplo de visualização de mapa geográfico

Os mapas geográficos permitem que você visualize a distribuição geográfica de dados para um mundo, país, região ou estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use uma *visualização* de mapa geográfico para apresentar dados em um gráfico geográfico.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de mostrador no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Análise da plataforma**ou outro espaço que tenha o componente Centro de análise ( ). Os espaços aos quais você tem acesso podem ser diferentes.
   b. Selecione a guia **Visualizações de dados**.
   c. Selecione **Novo**.
   d. Selecione o tipo de visualização (do mapa geográfico).
2. Por enquanto, podemos ignorar a seção de cabeçalho e borda e passar para a fonte de dados.
   a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.
   b. Escolha a tabela Incidente [incidente].
   c. Adicione incidentes em aberto.
   Abra a condição para que a visualização mostre somente o número de incidentes ativos.
3. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

4. Defina as opções para sua fonte de dados.
   Acesse Opções de dados da tabela para Geomap visualizações.
5. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mapa	Mapa para plotar os dados, como o mapa do mundo ou o mapa de um país.
Mostrar rótulo de dados	Habilita os rótulos de dados.
Legenda	Exibe a legenda.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico. As opções incluem: ○ Acima ○ Abaixo ○ Direita ○ Esquerda
Definir tipo de cor	Tipo de esquema de cores a ser aplicado ao componente. As opções são: ○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience. ○ Intervalo de cores: um espetro de cores entre uma cor para o valor mais baixo e uma cor para o valor mais alto

6. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

[End]

Origens de mapa para visualizações de dados de mapa geográfico

As visualizações de dados do mapa geográfico estão conectadas a tabelas de localização em uma origem de mapa especial.

As origens de mapa para mapas geográficos são organizadas em hierarquias de origem de mapa. Todas as origens de mapa que fazem referência à mesma tabela estão na mesma hierarquia. Uma hierarquia de origem de mapa consiste em uma origem primária e até quatro níveis de origens secundárias. A origem primária faz referência somente à tabela e as origens secundárias fazem referência aos campos na tabela.

Por padrão, sua instância tem uma hierarquia de origem de mapa para mapas geográficos que faz referência à tabela Local [cmn_location]. Portanto, você pode ter um campo Agrupar por no mapa geográfico que faz referência a um campo em Local. O campo Agrupar por pode estar no nível superior da tabela de fonte de dados ou você pode fazer referência com pontos até ele. Você pode criar hierarquias de origem de mapa adicionais que fazem referência a tabelas de local personalizadas.

Tradução automática

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

Diferenças entre origens de mapa para visualizações de dados e para relatórios

Se você estiver familiarizado com os relatórios de mapa em IU principal, deve ter notado que as origens de mapa para mapas geográficos são diferentes das origens de mapa para relatórios de mapa. Eles são diferentes o suficiente para estar em tabelas de origens de mapa diferentes, sys_report_map_source e viz_map_source. A diferença mais significativa está em como eles fazem referência a tabelas.

Em relatórios de mapa, a origem do mapa faz referência à tabela de fatos, como Incidente [incidente]. A origem do mapa também inclui um campo de referência que aponta para a tabela de locais. As origens de mapa secundário fazem referência com pontos para um campo na tabela de local. Essa estrutura resulta em uma hierarquia de origem de mapa separada para cada tabela de dados que você deseja como fonte de dados para um mapa.

Origens de mapa para relatórios de mapa

Name	Table	Field
Search	Search	Search
Table: change_request (4)		
Change request by location	Change Request [change_request]	location
Change request by location (level 1)	Change Request [change_request]	location.country
Change request by location (level 2)	Change Request [change_request]	location.state
Change request by location (level 3)	Change Request [change_request]	location.city
Table: change_task (4)		
Change task by location	Change Task [change_task]	location
Change task by location (level 1)	Change Task [change_task]	location.country
Change task by location (level 2)	Change Task [change_task]	location.state
Change task by location (level 3)	Change Task [change_task]	location.city

As origens de mapa para mapas geográficos apontam diretamente para tabelas de locais. Eles não fazem referência a tabelas de fatos. A tabela de fatos é especificada somente na visualização de dados do mapa geográfico. Com essa estrutura, você pode reutilizar uma hierarquia de mapa para todos os mapas geográficos em sua instância, independentemente dos dados que eles exibem.

Tradução automática

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

Origens de mapa para visualizações de dados de mapa geográfico

Name ▲	Table	Field
Search	Search	Search
Location mapping	Location [cmn_location]	
Location mapping (level 1)	Location [cmn_location]	country
Location mapping (level 2)	Location [cmn_location]	state
Location mapping (level 3)	Location [cmn_location]	city

Criar uma origem de mapa de visualização de dados

Para usar uma tabela de local personalizada em visualizações de dados de mapa geográfico, defina uma origem de mapa que se vincula à tabela. Adicione mais origens de mapa em diferentes níveis da hierarquia.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_admin, viz_admin, pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Anexe viz_map_source_list.do ao URL da sua instância no campo URL do navegador.

   Example

   Por exemplo, se sua instância for https://instance.example.com, insira https://instance.example.com/viz_map_source_list.do.

2. Verifique se a tabela de locais à qual você deseja fazer referência já foi usada em uma origem de mapa.
   O conjunto de origens de mapa que fazem referência à mesma tabela é chamado de *hierarquia de origem de mapa*.

3. Se não houver origens de mapa que façam referência à tabela de local desejada, crie a origem de mapa de nível superior para essa tabela:

   a. Selecione **Novo**.
   Um registro de Origem de mapa [viz_map_source] vazio é aberto.

   b. Especifique as seguintes informações:

Campo	Descrição
Nome	Adicione um nome para a origem do mapa. Use um nome descritivo que sugira o conteúdo da tabela. Inclua este nome como parte dos nomes de todas as outras origens de mapa que você criar nesta hierarquia.
Tabela	Selecione uma tabela de locais que ainda não esteja sendo usada em uma origem de mapa

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	de visualização de dados. A tabela selecionada também não deve fazer referência a uma tabela, como cmn_location, que já está sendo usada em uma origem de mapa de visualização de dados.

c. Selecione **Enviar**.

Agora você tem a origem do mapa primário de uma nova hierarquia de origem de mapa. Você pode adicionar mais níveis à hierarquia.

4. Se houver uma hierarquia de origem de mapa para sua tabela, abra a origem de mapa que está um nível acima da origem de mapa que você deseja criar.

Nota:
Você não pode ter mais de quatro níveis de origem de mapa abaixo do primário de nível superior.

5. Na lista relacionada **Origens de mapa**, selecione **Novo**.
Um novo registro de Origem de mapa [viz_map_source] é aberto, com os campos Tabela e Primário somente leitura.

6. Especifique as seguintes informações:

Mapear campos de origem

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a origem do mapa. Inclua o nível nos nomes dos níveis de origem do mapa. Geralmente, atribua a todas as origens de mapa na mesma hierarquia o mesmo nome raiz. Diferencie-os somente por nível, como Mapeamento de local (nível 2) e Mapeamento de local (nível 3).
Tabela (somente leitura)	A mesma tabela é usada em toda uma hierarquia de origem de mapa e é especificada na origem de mapa de nível superior.
Campo	Selecione um campo de dados de local que seja um nível mais granular do que o mapa em que você está exibindo. Por exemplo, suponha que você esteja configurando dados para uma origem de mapa de nível 1 que é exibida no mapa-múndi. Como os dados dos países são exibidos no mapa do mundo, selecione **País do local**. Da mesma forma, se você estiver configurando dados a serem exibidos em um mapa da Alemanha ou dos Estados Unidos, selecione **Estado/província do local**. **Nota:** A cidade é o nível de local mais granular que você pode exibir ao detalhar um relatório de mapa. Por exemplo: se você quiser relatar vários locais de site em uma cidade e definir o campo de origem do mapa de nível inferior para incluir location.name, o relatório de mapa exibirá os vários locais como os rótulos de cidade correspondentes. Como resultado, a emissão de relatórios sobre vários locais que têm o mesmo valor de location.city resulta na exibição de vários pontos de mapa com o mesmo rótulo, mas com diferentes valores agregados e que detalham diferentes locais.
Nível	Selecione um nível de hierarquia para esta origem de mapa. Você deve selecionar um nível que seja um nível inferior ao nível da origem do mapa primário. Você pode ter no máximo quatro níveis. Cada nível de origem do

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	mapa corresponde a um nível de detalhamento na hierarquia do mapa e esses níveis são muito correspondentes. Somente uma origem de mapa do mesmo nível pode existir em uma hierarquia ao mesmo tempo.
Ativo	Desmarque esta caixa de seleção para tornar esta origem de mapa indisponível ao criar relatórios de mapa.

7. Na seção **Transformação de dados**, especifique as seguintes informações:

Campo	Descrição
Como usar dados	Selecione como usar os dados nesta origem de mapa. ○ **Usar dados na tabela**: use os dados em Now Platform® sem transformá-los. Selecione esta opção quando os dados já corresponderem aos valores de chave JSON para os quais você está mapeando. ○ **Mapeamento de uso**: o caso de uso mais comum. Transforme os dados para que correspondam aos valores de chave JSON para os quais você está mapeando. Para origens de mapa geográfico que usam a chave geoJSON hc-key, sempre selecione esta opção. Esta opção não pode ser usada com dados abaixo do nível de estado/província, porque a **região e o estado** são o mapeamento de nível mais baixo. ○ **Usar latitude e longitude**: sempre selecione esta opção para o nível inferior do mapa, como o nível 3. Certifique-se de que seus dados tenham valores de latitude e longitude. ⚠ **Aviso:** Como a opção **Usar longitude e latitude** desabilita o detalhamento, selecione essa opção somente nos níveis de origem do mapa que são o nível inferior em uma hierarquia.
Use estes mapeamentos	Se você selecionou **Usar mapeamento**, selecione um grupo de mapeamento a ser usado. Um grupo de mapeamento é uma coleção de mapeamentos de pares de chave-valor que transformam dados. Para revisar os mapeamentos em um grupo de mapeamento, acesse a tabela Mapeamentos de locais [sys_report_map_source_mapping]. Por exemplo, se você estiver transformando o valor do campo **EUA** em hc-key value **us**, selecione **Mapeamentos de país**, que contém o mapeamento do par de chave-valor relevante.

8. Na seção **Chave JSON**, selecione uma chave JSON para conectar os dados de origem do mapa aos mapas. Mapas geográficos normalmente usam hc-key.

   Cada mapa geográfico tem uma definição JSON. Selecione um par de chave-valor JSON para o qual os dados serão mapeados. Os dados a serem exibidos no mapa devem corresponder aos valores da chave JSON. Portanto, a chave selecionada determina se você deve transformar seus dados com as configurações na seção **Como usar dados**. Todos os mapas e mapeamentos de plataforma padrão usam os valores padrão geoJSON

Tradução automática

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

hc-key e ISO 3166. Para mapas personalizados, você pode inserir uma chave JSON diferente.

9. Selecione **Atualizar**.

Criar uma visualização de mapa térmico no Designer de visualizações

Use uma visualização de mapa térmico para mostrar o relacionamento entre dois campos de tabela ou detalhamentos de indicador. As mudanças de cor conforme você se move ao longo dos eixos revelam padrões no valor de um ou de ambos os campos/detalhamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma visualização de mapa térmico em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização de mapa térmico (de mapa térmico).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.

Tradução automática

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

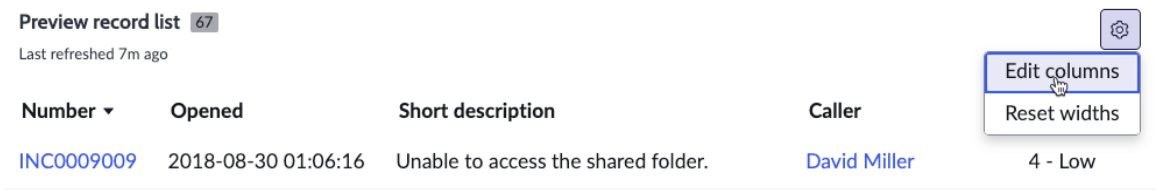
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
   Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   - Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

     As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

     Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.

   - Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Para obter mais informações, consulte Indicadores do Performance Analytics.

   Nota:
   Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de mapa térmico.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados de indicador para visualizações de mapa térmico.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rótulo de dados	
Mostrar rótulos de dados	Opção para exibir a pontuação de cada ponto de dados.
Legenda	
Mostrar legenda	Opção para exibir a legenda. Ativado automaticamente com zoom de 400%.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico: Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda
Cores	
Definir tipo de cor	Tipo de esquema de cores a ser aplicado ao componente. As opções são: ○ Padrão `padrão`: uma cor da tabela Propriedades do tema de UX [sys_ux_theme_property]. As cores específicas dependem de qual variante de tema na tabela Temas de UX [sys_ux_theme] é aplicada à instância. ○ Intervalo de cores: um espetro de cores entre uma cor para o valor mais baixo e uma cor para o valor mais alto

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar**.
   Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de mapa térmico

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de mapa térmico, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de mapa térmico no Designer de visualizações.
Métrica	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Mostrar número original nas dicas das ferramentas	Opção para incluir uma dica de ferramenta para mostrar o número não formatado no ponto para. **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** e **Habilitar abreviatura** forem verdadeiros.
Agrupar por, para coluna e linha	
Campo para [tabela]	O campo para agrupar por. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Se a tabela contiver variáveis ou campos de pergunta, você terá a opção de agrupar por um deles no final da lista de campos. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar dados pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Número máximo de grupos	Selecione o número máximo de grupos a serem exibidos.
Mostrar outros	Opção para mostrar outros campos na visualização.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Configurações adicionais	
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é verdadeiro. Se você mudar a fonte de dados para um indicador e mudá-la novamente para uma tabela, o valor mudará para falso.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados de indicador para visualizações de mapa térmico

Quando você seleciona uma fonte de dados de indicador para uma visualização de mapa térmico, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de indicador em Criar uma visualização de tabela dinâmica no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador. **Nota:** O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Detalhamento	Lista de detalhamentos a serem escolhidos para agrupar pontuações do indicador.
Número máximo de grupos	O número máximo de elementos de detalhamento a serem exibidos em colunas. Esta propriedade não se aplica a linhas.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Configurações adicionais	
Mostra zero	Selecione para mostrar zero quando não houver dados disponíveis. O valor padrão é verdadeiro. Se você mudar a fonte de dados para um indicador e mudá-la novamente para uma tabela, o valor mudará para falso.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Exemplo de visualização de mapa térmico

A visualização de dados do mapa térmico mostra o relacionamento entre dois campos da tabela ou detalhamentos do indicador como um espetro de sombreamento entre duas cores. As mudanças de cor conforme você se move ao longo dos eixos revelam padrões no valor de um ou de ambos os campos ou detalhamentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Tradução automática

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

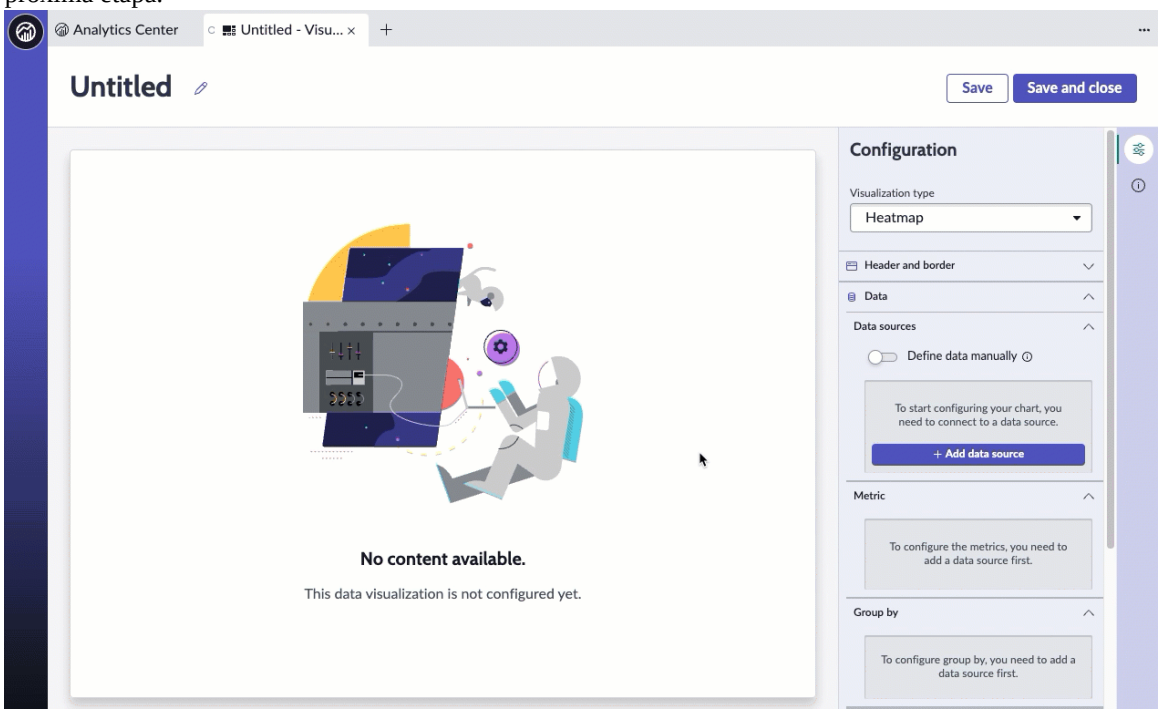
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao observar como as cores das células mudam em cada eixo, você pode observar se há padrões de valor para uma ou ambas as variáveis.

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de mostrador no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione o tipo de visualização de mapa térmico (de mapa térmico).
2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e mova para a fonte de dados.
   a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.
   b. Escolha a tabela Incidente [incidente].
   c. Como esta visualização mostra incidentes concluídos, vamos adicionar a condição Incidents.Closed na seção Filtros.
   Com este filtro selecionado, a visualização mostra somente os incidentes não ativos.
   d. **Opcional:** Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.
   e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de dados do mapa térmico com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações. Como as únicas informações fornecidas são de que a visualização representa incidentes encerrados, você verá apenas um único bloco indicando incidentes abertos. Você adiciona colunas e linhas na próxima etapa.



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

Tradução automática

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

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico `Incidentes em aberto - Prioridade e Grupo de atribuição`.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: `Incidentes abertos de todos os grupos de atribuição agrupados por prioridade e grupo de atribuição.`
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

d. Selecione **Salvar** e dê ao relatório o título `Mapa térmico - Incidentes em aberto - Grupo de prioridade e atribuição`.

4. Ignore a seção Métrica.

5. Em Agrupar por, adicione uma coluna e várias linhas para mostrar os dados de várias perspectivas.

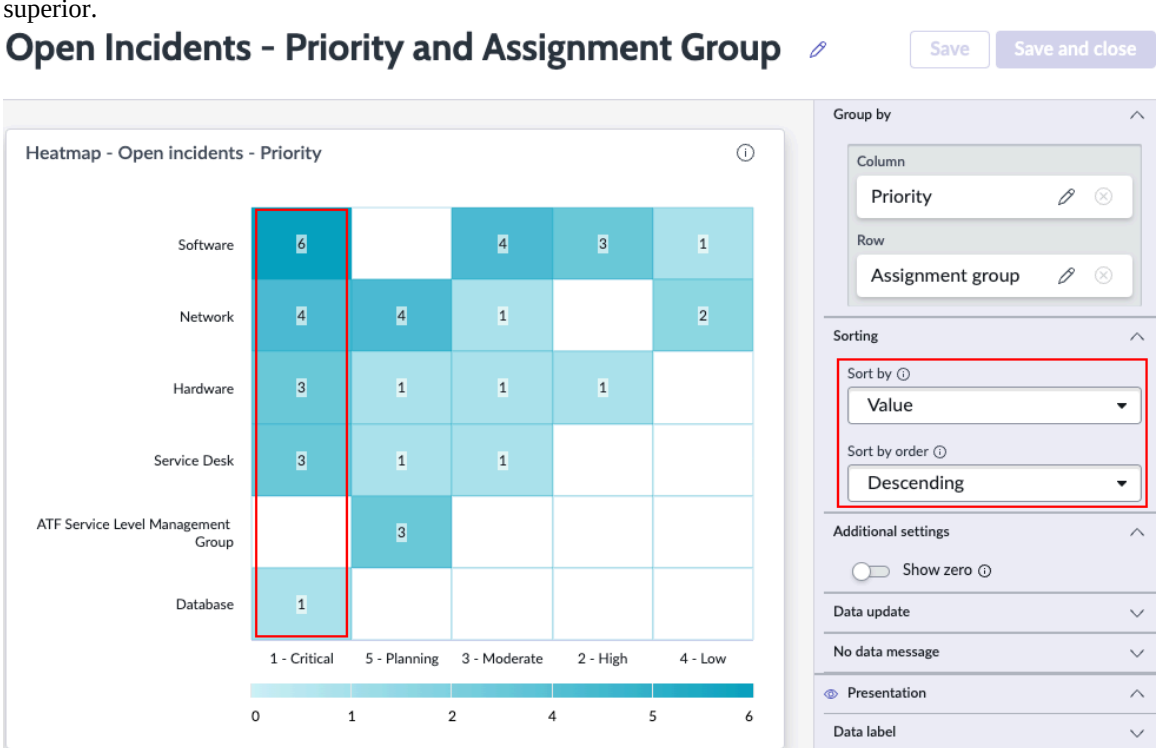
a. Adicione a coluna **Prioridade** para mostrar o nível superior de informações.

b. Adicione a linha **Grupo de atribuição**.

6. Em Classificação, escolha o campo para classificar e a ordem da classificação.

a. Escolha classificar por `Valor`.

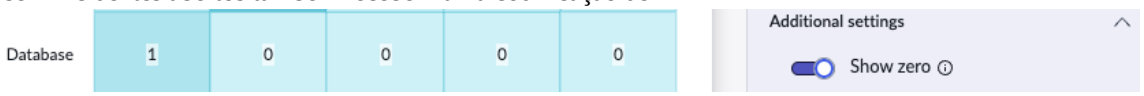
b. Escolha `Decrescente` para a ordem de classificação.
As colunas são ordenadas com os grupos de atribuição com o maior número de incidentes na parte superior.



Tradução automática

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

7. Em Configurações adicionais, selecione **Mostrar zero**.
   Quando você mostra zero, nenhuma célula é deixada em branco. As células sem incidentes abertos também recebem uma codificação de cores.



8. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

   a. Selecione **Seguir filtros**.
   Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

   b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
   Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

   c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
   Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

   Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

9. Escolha como mostrar o que as células no mapa térmico descrevem.
   - **Mostrar rótulos de dados** controla se o valor é mostrado nas células do mapa térmico. Esta opção está habilitada por padrão. Quando está desabilitada, somente as cores dão uma ideia dos valores relativos das células.
   - **Mostrar legenda** fornece exemplos da codificação de cores para cada célula na visualização e seu valor associado. Você pode escolher se deseja mostrar a legenda e onde colocá-la.

   a. Selecione **Mostrar legenda** para habilitar as opções de legenda.

   b. Brinque com onde colocar a legenda acima da visualização.
   Você pode optar por colocar a legenda acima, abaixo ou à direita ou à esquerda da visualização.

10. Brinque com as configurações de cor.
    O tipo de cor padrão tem tons de azul. Você também pode escolher um intervalo de cores personalizado com cores especificadas para valores superiores e inferiores.

Resultado
Você criou uma visualização de mapa térmico classificada em dois valores e configurou seus valores, rótulos e atualizações de dados. Você também configurou as cores da visualização.

Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações

Use visualizações de barras para mostrar informações em segmentos que são proporcionais aos valores que representam. As visualizações de barra vertical e barra horizontal comparam valores numéricos que representam dados nominais ou ordinais.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Para obter mais informações sobre esse tipo de visualização, consulte Visão geral da visualização de barras no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em geral, use barras horizontais para representar graficamente dados nominais, como o número de usuários em cada grupo de atribuição. Use barras verticais para representar graficamente dados ordinais, como o número de incidentes em aberto em diferentes intervalos de idade. Para obter informações sobre o uso de uma visualização de barra em um painel, consulte o Site do desenvolvedor.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização barra horizontal ( ) ou barra vertical ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página.

Tradução automática

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

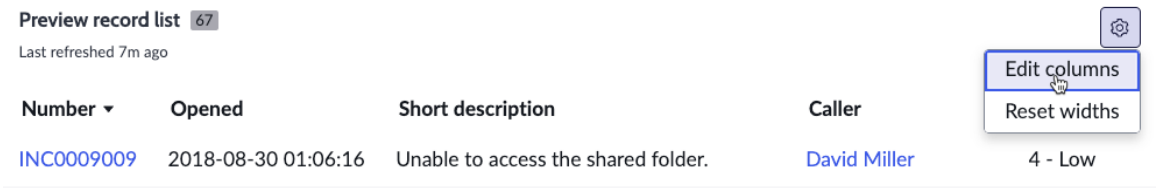
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
	Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
   Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   - Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

     As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

     Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.

   - Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Se um filtro de elemento estiver definido na origem de detalhamento, esse filtro de elemento estará disponível no campo de elementos. No entanto, as visualizações de dados oferecem suporte a filtros de elemento somente para indicadores automatizados com as agregações Contar, Minimizar ou Maximizar.
   - Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

   Nota:
   Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de barras.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados do indicador para visualizações de barras.
   - Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de barras.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

   Nota:
   Para visualizações de barra horizontal, o eixo X é o primário. Para visualizações de barras verticais, o eixo Y é primário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Mostrar apenas um ponto de dados na dica da ferramenta	Quando ativada, a dica da ferramenta mostra somente o ponto de dados sobre o qual o mouse está sendo direcionado. Quando desativada, a dica da ferramenta mostra todos os pontos de dados. Padrão: desativado, exceto quando o zoom é de 400%, que o ativa automaticamente.
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.
Eixos X e Y (algumas opções só estão disponíveis no eixo primário ou secundário. Em visualizações de barra horizontal, o eixo X é primário. Em visualizações de barras verticais, o eixo Y é primário.) **Nota:** Se você tiver a aplicação Visualizações de dados mais recente instalada a partir do ServiceNow Store, terá a opção de ocultar os eixos X e Y em qualquer visualização de barra.	
Ocultar eixo	Opção para ocultar o eixo primário.
Título do eixo	Título a ser exibido no eixo X ou Y.
Intervalo do eixo - de	Ponto de partida para os valores no eixo primário.
Intervalo do eixo - até	Endpoint dos valores no eixo primário.
Posição do eixo	Posição do eixo primário. As opções incluem: ○ Esquerda ○ Direita Esta propriedade se aplica somente quando **Ocultar eixo** é falso. Se houver mais de um eixo primário, como vários eixos Y em uma visualização de barra vertical, você poderá definir a posição de cada eixo separadamente.
Mostrar grade	Mostra uma grade de linhas bem verticais ao eixo primário para ajudar a alinhar os valores em relação a esse eixo.
Estilo de eixo	Estilo do eixo primário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Limpar `limpo`: adiciona uma linha reta ao eixo primário. ○ Sem linhas de escala `noTicks`: opção para remover todas as marcas do eixo primário. ○ Padrão `padrão`: adiciona uma linha e marcas de escala ao eixo primário.
Encapsular rótulos	Encapsular rótulos longos no eixo secundário.
Tamanho máximo do rótulo, px.	O comprimento em pixels no qual o rótulo do eixo secundário é encapsulado ou truncado.
Tipo de truncamento	Determina onde truncar rótulos longos para o eixo secundário. As opções incluem: ○ Início `início` ○ Meio `meio` ○ Término `fim`
Legenda	
Mostrar legenda	Opção para exibir a legenda. Ativado automaticamente com zoom de 400%.
Mostrar valor de legenda	Opção para exibir o valor correspondente à área do gráfico em que você passa o mouse. O valor é exibido como uma dica de ferramenta e na legenda do gráfico.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico: Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda
Alinhamento horizontal	Alinhamento horizontal de elementos na legenda: Início, Centro ou Fim
Largura máxima do item da legenda, px	Número de pixels após o qual o item na legenda é truncado.
Expandir legenda verticalmente	Quando ativado, o conteúdo da legenda ocupa o espaço necessário para caber na legenda sem rolagem, em vez do máximo de 2 linhas.
Rótulo de dados	
Mostrar rótulos de dados	Opção para exibir a pontuação de cada ponto de dados.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Cores	
Definir tipo de cor	Tipo de esquema de cores a ser aplicado ao componente. As opções incluem: ○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience . ○ Paleta de cores: lista de paletas de cores a serem selecionadas nas paletas predefinidas do sistema, na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_schemes]. Para dados agrupados ou empilhados, as cores são aplicadas do maior valor para o menor. No caso de múltiplas fontes de dados, as cores da paleta são aplicadas na ordem das fontes de dados. Por exemplo, a primeira cor de uma paleta é aplicada à primeira fonte de dados, e a segunda cor da paleta é aplicada à segunda fonte de dados. Todas as visualizações que usam a mesma paleta de cores mostram as mesmas cores, independentemente de quais dados elas exibem. ○ Cor única/Cores por métrica: selecione uma única cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher a cor em um conjunto de ícones ou em uma lista. Você também pode pesquisar uma cor. Inserir um valor de pesquisa faz com que o seletor mostre uma lista de cores filtradas por esse valor de pesquisa. Se a visualização tiver mais de uma métrica, você verá a opção Cores por métrica. Esta opção permite selecionar uma única cor para cada métrica. Como alternativa, você pode adicionar uma regra para definir uma cor dinâmica. Para obter mais informações, consulte Criar regras de coloração para visualizações de dados. ○ Cor de elemento fixa: use uma cor específica da tabela Cores do gráfico [sys_report_chart_color] para cada elemento. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento, como

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	incidentes críticos no escopo Global, na mesma cor. Esta opção estará disponível somente para fontes de dados de Tabela, apenas se for adicionada no máximo uma fonte de dados ou uma métrica e se um valor Agrupar por for definido.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Aplicar como filtro** filtra todas as visualizações de dados no painel pelo valor do segmento selecionado, quando aplicável. **Nota:** **Aplicar como filtro** está disponível somente para fontes de dados de tabela e indicador. Não funciona quando o campo Agrupar por é um campo de duração.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar**.
   Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de barras

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de barra horizontal ou vertical, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Nota:
Para gráficos de Pareto, somente a fonte de dados e uma propriedade de métrica podem ser definidas a qualquer momento.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações.
Métrica Você pode definir várias métricas. Se você tiver a versão mais recente da aplicação Visualizações de dados do ServiceNow Store, poderá definir os filtros do painel para que se apliquem somente a métricas específicas. Para obter mais informações, consulte Opções de gráfico para várias métricas.	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even`

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Campo para [tabela]	O campo para agrupar por. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Se a tabela contiver variáveis ou campos de pergunta, você terá a opção de agrupar por um deles no final da lista de campos. Somente um **Agrupar por** pode ser definido no gráfico de Pareto. O **Agrupar por alternativo** pode ser definido para uma visualização de Pareto. Para relatórios de barra vertical, barra horizontal e dinâmico com várias fontes de dados: se você agrupar a primeira origem por um campo de opção, poderá agrupar a segunda origem por qualquer campo de opção aplicável. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar dados pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.
Número máximo de grupos	Selecione o número máximo de grupos a serem exibidos.
Mostrar outros	Opção para mostrar outros campos na visualização.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ocultar elementos com valor 0	Opção para ocultar elementos que têm um valor de 0.
Agrupar por	O primeiro grupo por determina as barras na visualização. Selecione um segundo valor para empilhar. Por exemplo, selecione Prioridade primeiro para mostrar o número de tarefas de cada prioridade e, em seguida, escolha Ativo para empilhar as tarefas ativas e inativas de cada prioridade.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente. Limitações: • Você só pode solicitar pelo campo **Agrupar por** ou **Empilhar por**. • Você só pode ordenar por um campo. Não é possível classificar por Grupo adicional por campos.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Seguir filtro por métrica	Se a visualização mostrar várias métricas, ative e desative o acompanhamento de filtro para cada métrica. Padrão: todas as métricas seguem os filtros se a opção Seguir filtros estiver ativada. Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados do indicador para visualizações de barras

Quando você seleciona uma fonte de dados de indicador para uma visualização de barra horizontal ou vertical, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Nota:
Para gráficos de Pareto, somente a fonte de dados e uma propriedade de métrica podem ser definidas a qualquer momento.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de indicador em Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações.
Métrica	
Você pode definir várias métricas. Se você tiver a versão mais recente da aplicação Visualizações de dados do ServiceNow Store, poderá definir os filtros do painel para que se apliquem somente a métricas específicas. Para obter mais informações, consulte Opções de gráfico para várias métricas.	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador. **Nota:** O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Detalhamento	Lista de detalhamentos a serem escolhidos para agrupar pontuações do indicador. **Importante:** • Detalhamentos com script não são compatíveis com filtros de painel. • Somente dois níveis de detalhamento são compatíveis no total, incluindo visualização de dados e filtros de painel.
Agrupar por	O primeiro grupo por determina as barras na visualização. Configure agrupar por elementos adicionais para habilitar a apresentação com base em itens adicionais nos dados. **Nota:** Não é possível empilhar barras em visualizações de dados com base nos dados do indicador.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente. Limitações: • Você só pode solicitar pelo campo **Agrupar por** ou **Empilhar por**. • Você só pode ordenar por um campo. Não é possível classificar por Grupo adicional por campos.
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Seguir filtro por métrica	Se a visualização mostrar várias métricas, ative e desative o acompanhamento de filtro para cada métrica. Padrão: todas as métricas seguem os filtros se a opção Seguir filtros estiver ativada. Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de barras

Quando você seleciona uma fonte de dados Análise da experiência do usuário para uma visualização de barra horizontal ou vertical, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [Análise da experiência do usuário em Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações.
Métrica Você pode definir várias métricas. Se você tiver a versão mais recente da aplicação Visualizações de dados do ServiceNow Store, poderá definir os filtros do painel para que se apliquem somente a métricas específicas. Para obter mais informações, consulte Opções de gráfico para várias métricas.	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Propriedade do evento	Propriedades do evento na fonte de dados Análise da experiência do usuário. **Nota:** Aplica-se somente a métricas de eventos, caso em que é obrigatório.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente. Limitações:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Você só pode solicitar pelo campo **Agrupar por** ou **Empilhar por**. • Você só pode ordenar por um campo. Não é possível classificar por Grupo adicional por campos.
Intervalo de data	
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Seguir filtro por métrica	Se a visualização mostrar várias métricas, ative e desative o acompanhamento de filtro para cada métrica. Padrão: todas as métricas seguem os filtros se a opção Seguir filtros estiver ativada. Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Exemplos de visualização de barras

As visualizações de barras permitem mostrar o tamanho ou a frequência comparativos de diferentes categorias ou grupos, por exemplo, vendas em diferentes regiões ou em diferentes períodos de tempo.

Caso de uso de barra horizontal

Use a barra horizontal para mostrar dados por valores nomeados, como departamentos, agências ou regiões.

Caso de uso de barra vertical

Use a barra vertical para mostrar valores numerados, como faixas etárias ou monetárias ou períodos de tempo.

Exemplo de visualização da barra horizontal

As visualizações de barra horizontal permitem mostrar o tamanho ou a frequência comparativos de diferentes categorias ou grupos, como prioridade de incidente ou grupo de vendas. Você também pode adicionar um agrupamento por ou empilhamento por a uma visualização de barra, como o grupo de atribuição.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

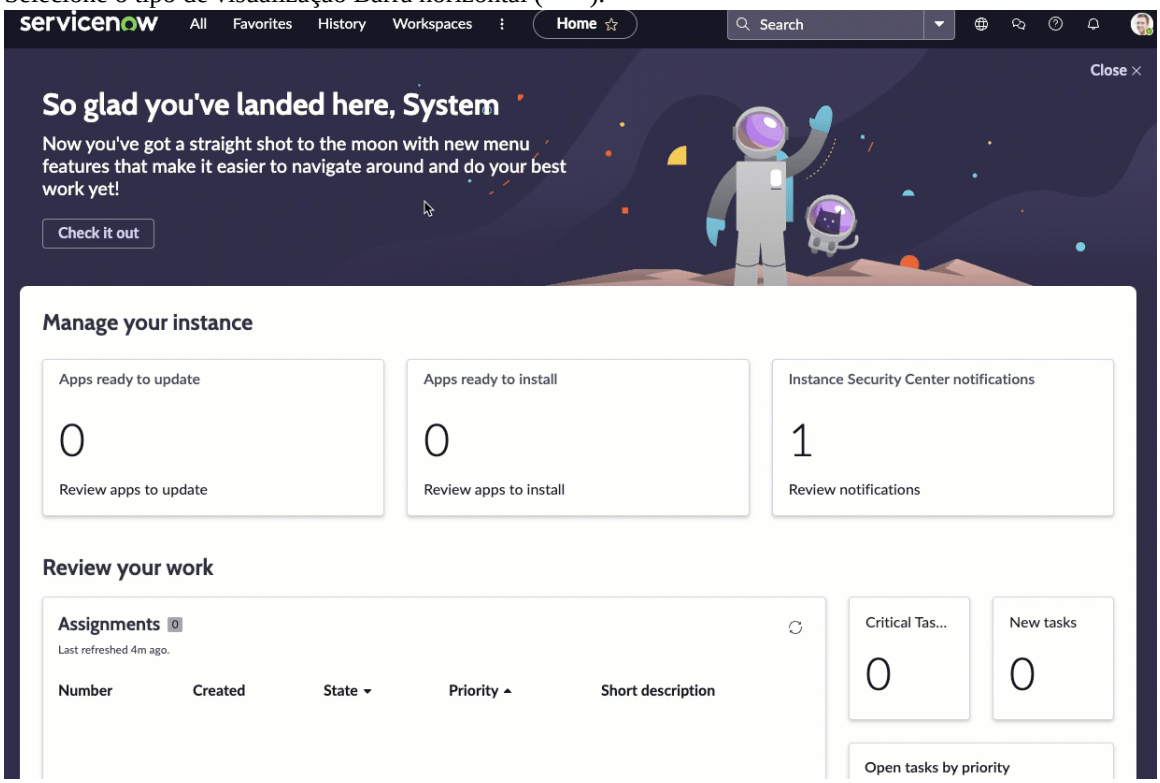
Use o tipo de visualização de barra horizontal para comparar diferentes categorias ou grupos e mostrar claramente a distribuição de um conjunto de dados. Neste exemplo, você mostra incidentes por prioridade e os empilha por grupo de atribuição.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione o tipo de visualização Barra horizontal ( ).

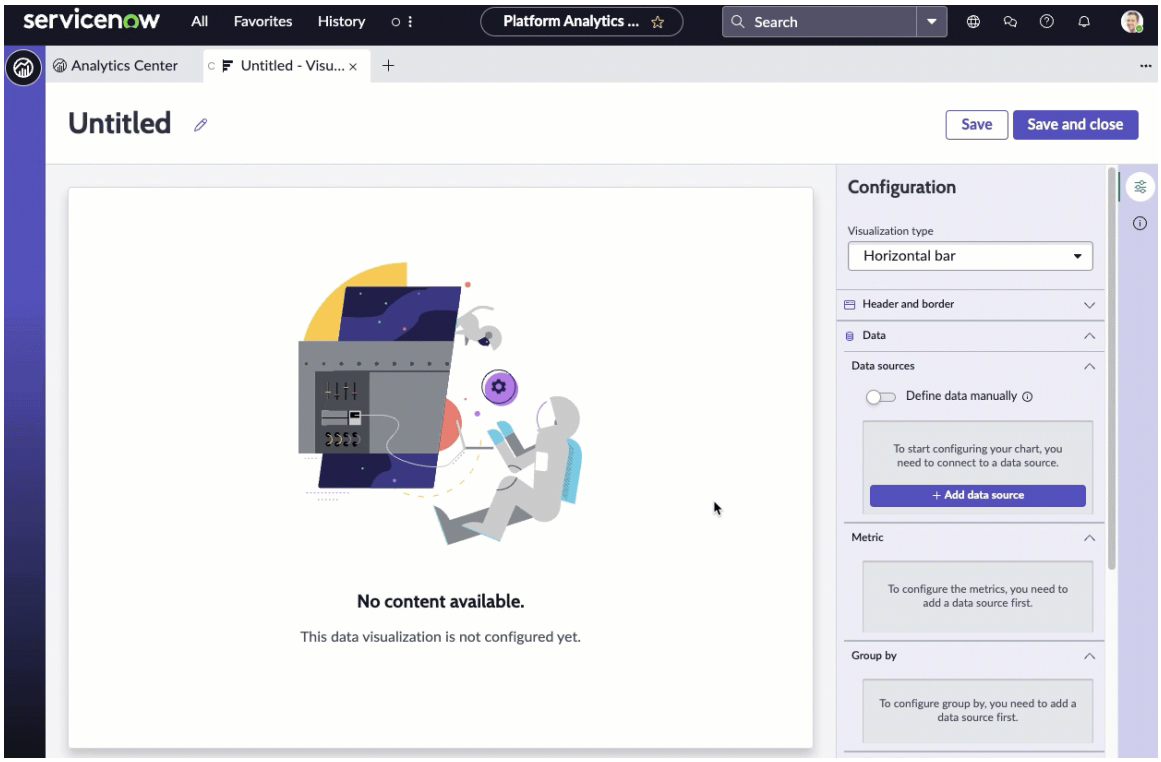


2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e mova para a fonte de dados.
   a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.
   b. Escolha a tabela Incidente [incidente].
   c. Como esta visualização mostra incidentes em aberto, vamos adicionar a condição Incidents.Open na seção Filtros.
   Com este filtro selecionado, a visualização mostra apenas o número de incidentes ativos.
   d. **Opcional:** Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.
   e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de dados de barra horizontal com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações. Como as únicas informações fornecidas são de que a visualização representa incidentes ativos, você verá apenas um único bloco. Você adiciona o grupo de prioridade e de atribuição na etapa 4.

Tradução automática

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



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico Número de incidentes em aberto - Prioridade e Grupo de atribuição.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: Número de incidentes em aberto de todas as prioridades agrupadas por grupo de atribuição.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

d. Selecione **Salvar** e dê ao relatório o título Barra horizontal - Incidentes em aberto.

4. Ignore a seção Métrica.

5. Adicione um Agrupar por para diferenciar as informações no gráfico.
Em Agrupar por, selecione **Ativo** e altere o agrupamento para Prioridade.

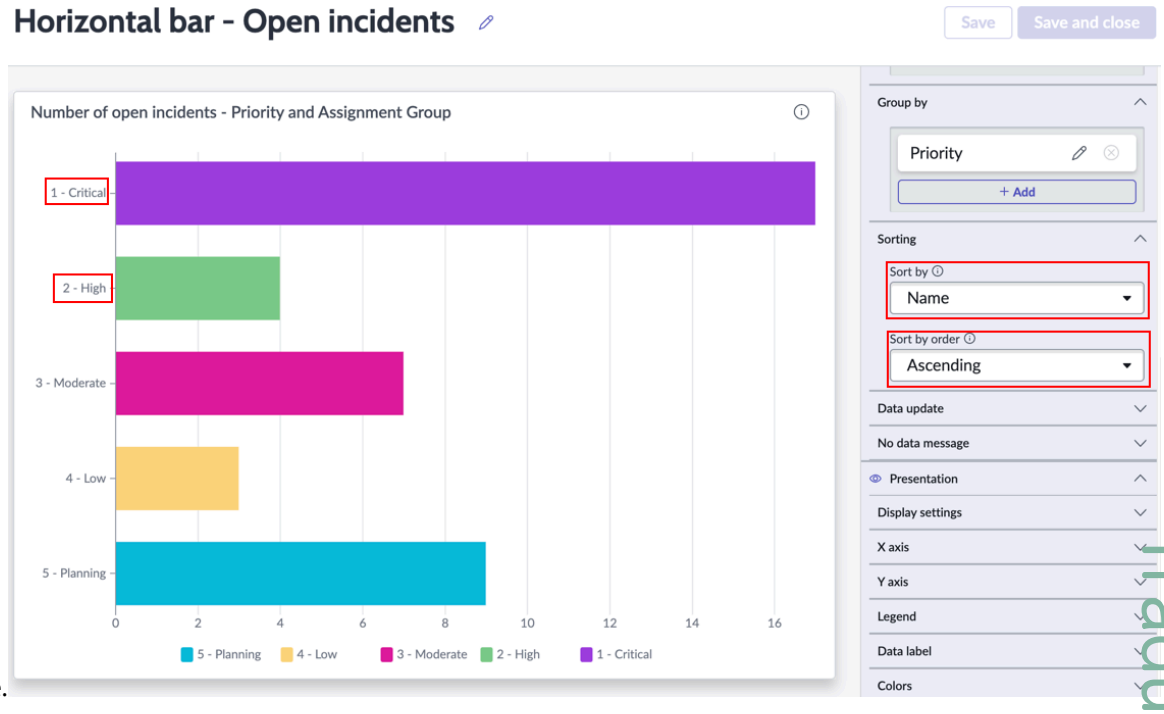
6. Em Classificação, escolha o campo para classificar e a ordem da classificação.

a. Escolha classificar por Nome.
Os nomes de prioridade começam com um número para que as barras sejam 1 - Crítica, 2 - Alta e assim por diante.

Tradução automática

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

b. Escolha Crescente para a ordem de classificação.
As barras são ordenadas com 1 - Crítico na parte superior, seguido por 2 - Alto, 3 - Moderado e assim por diante.



7. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

a. Selecione **Seguir filtros**.
Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

8. Configure o eixo X.
Você pode especificar várias opções, incluindo o texto no eixo, o intervalo de valores e a posição do eixo. Você pode até selecionar **Ocultar eixo** se quiser ocultar o eixo e seus valores e mostrar somente os tamanhos comparativos das barras.

a. Você pode atribuir ao eixo X o título Incidentes abertos, mas essas informações já estão no título da visualização, portanto, deixe em branco.

b. Mantenha o padrão de 0 para o valor **De** do intervalo do eixo.

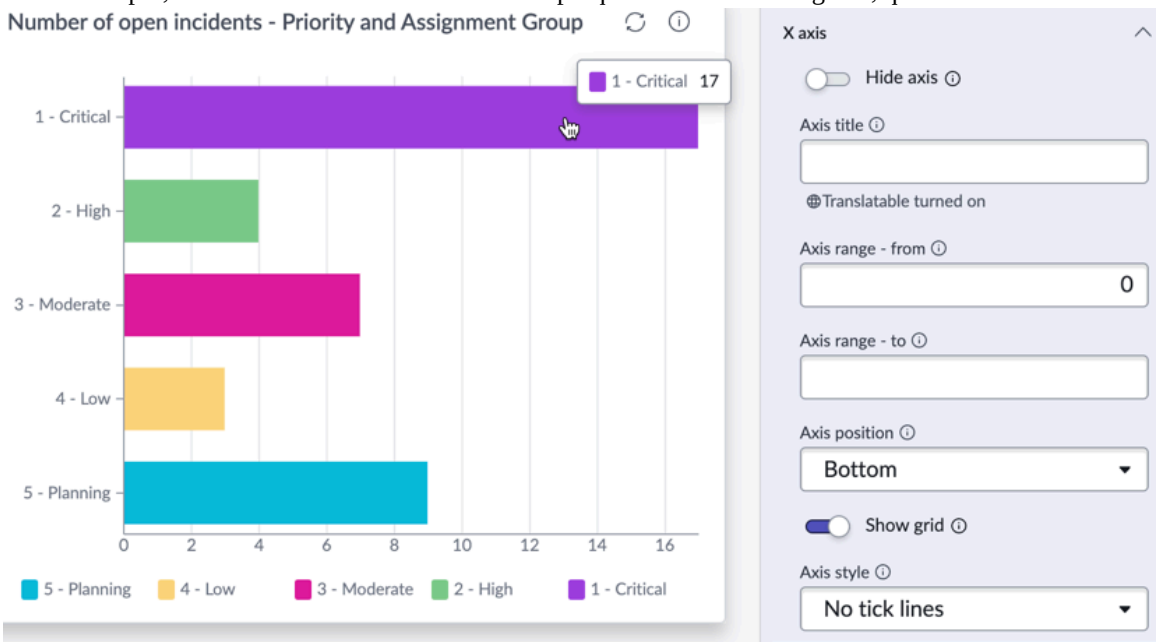
Tradução automática

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

Há casos em que um valor maior faz sentido, mas o lado negativo é que os tamanhos relativos das barras se tornam menos precisos e podem ser enganosos.

c. Mantenha o valor padrão vazio para o valor **Para** do intervalo do eixo.
Quando este valor está vazio, o valor mais alto no intervalo é o mesmo que o valor mais alto da maior barra na visualização. Neste exemplo, esse valor é 17.

d. As opções Mostrar grade e estilo de Eixo são pequenas mudanças estéticas que você pode ajustar de acordo com suas preferências.
Neste exemplo, selecione **Sem linhas de escala** porque elas estendem a grade, que é mostrada.



9. Configure o eixo Y.
A configuração do eixo Y aborda como os rótulos são exibidos para o eixo vertical. Neste exemplo, você tem rótulos relativamente curtos. No entanto, se o tamanho máximo do rótulo for menor do que os rótulos, você poderá optar por truncar ou quebrar o texto do rótulo. Você pode truncar o texto no início ou no final do rótulo.

a. Você pode atribuir ao eixo Y o título `Prioridade`, mas essas informações já estão no título da visualização, portanto, deixe em branco.

b. Selecione **Encapsular rótulos**.
Você não vê nenhuma mudança na exibição do rótulo porque o tamanho máximo do rótulo de 0 significa que o maior rótulo determina o tamanho.

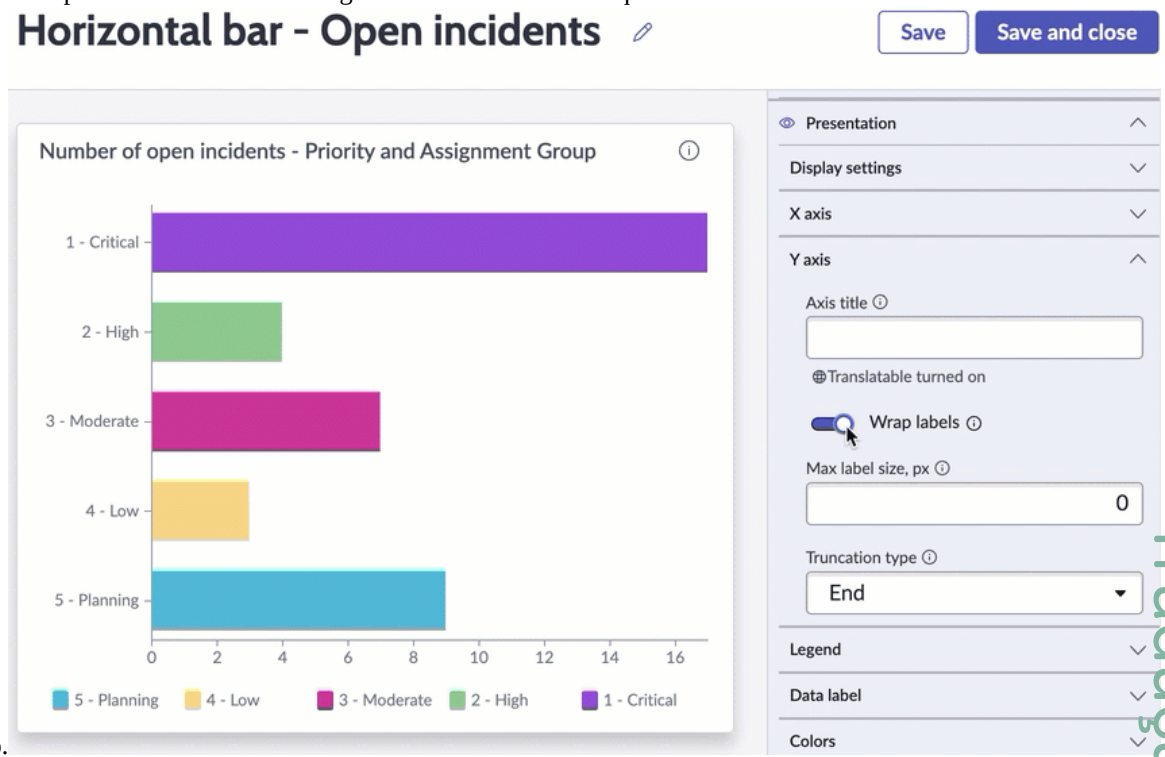
c. Altere o Tamanho máximo do rótulo para `50`.
Os rótulos quebram em linhas adicionais. O tipo de truncamento não faz diferença, porque os rótulos são encapsulados.

d. Desmarque a opção **Encapsular rótulos**.

Tradução automática

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

Ao alterar o tipo de truncamento, você pode ver que Término substitui as extremidades dos rótulos mais longos por três pontos. Selecione Iniciar e os três pontos substituirão a primeira parte dos rótulos mais longos. E o mesmo acontece quando você seleciona o meio.



10. Configure a legenda da visualização.
A legenda fornece exemplos da codificação de cores para cada valor no eixo Y. Você pode escolher se deseja mostrar a legenda, onde colocá-la e quanto mostrar. O posicionamento ideal depende do tamanho do contêiner em um painel. Se você tiver mais espaço horizontal, coloque a legenda à esquerda ou à direita. Se você tiver mais espaço vertical, coloque-o acima ou abaixo.

a. Selecione **Mostrar legenda** e **Mostrar valor da legenda**.
Mostrar valor de legenda adiciona o número associado à métrica. Nesse caso, 17 é adicionado a **1 - Incidentes críticos** porque esse é o número de incidentes críticos existentes. Como alternativa, você pode escolher **Mostrar rótulos de dados** (na seção Rótulo de dados) para colocar este valor na própria barra.

b. Coloque a legenda acima da visualização.
Você pode optar por colocar a legenda acima, abaixo ou à direita ou à esquerda da visualização.

c. Selecione o **alinhamento Horizontal centralizado**.
Iniciar e Fim movem a legenda para a esquerda ou para a direita da visualização. (Início e fim são direitos e esquerdos para idiomas que são lidos da direita para a esquerda.)

d. Altere a Largura máxima do item de legenda para dar mais ou menos espaço a esses valores.

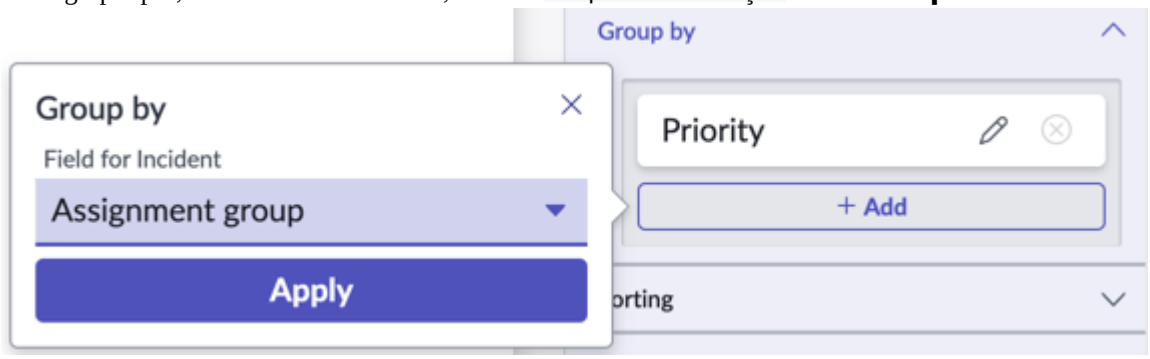
e. **Expandir legenda verticalmente** fornece linhas adicionais à legenda para que os usuários não precisem rolar além das duas linhas padrão.
Neste exemplo, você só precisa de uma linha para as cinco prioridades de incidente. Em uma visualização que tem barras para 15 ou 20 regiões ou grupos de atribuição diferentes, convém mostrar mais na legenda sem uma barra de rolagem.

Tradução automática

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

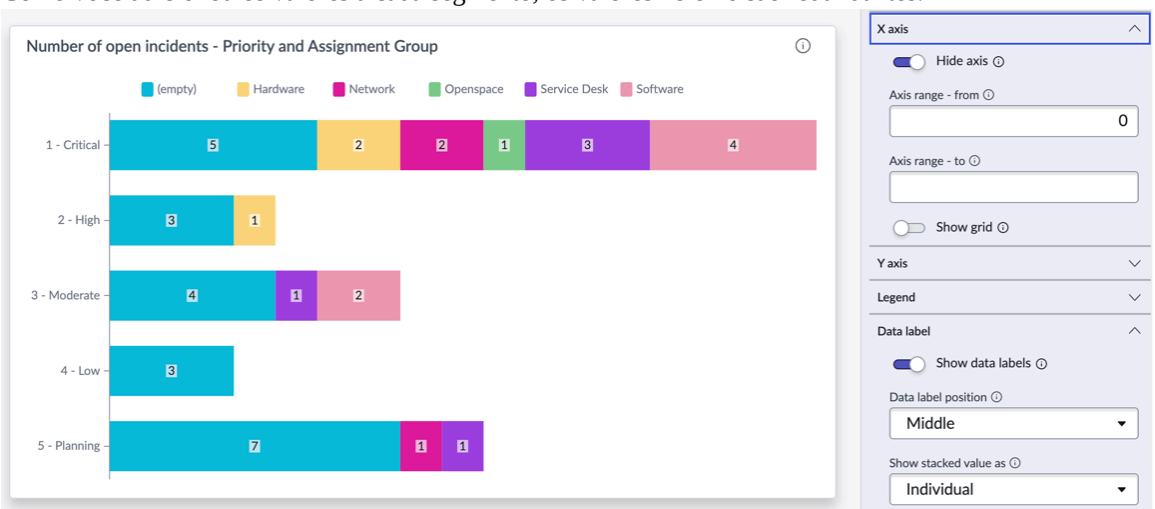
11. Adicione um Agrupar por adicional para fornecer mais informações na visualização.
Lembre-se de que você nomeou esta visualização como Número de incidentes em aberto - Prioridade e Grupo de atribuição. Adicione o grupo de atribuição.

a. Em Agrupar por, selecione **+ Adicionar**, escolha Grupo de atribuição e selecione **Aplicar**.



b. Mostre os rótulos de dados no meio.
Com o agrupamento adicional por, você tem valores empilhados: Grupo de atribuição acima de Prioridade. Você pode optar por mostrar o valor dos dados como o número individual de incidentes por grupo de atribuição, como um valor cumulativo (cada segmento adicionado ao valor anterior) ou simplesmente mostrar o total. Escolha Individual para mostrar o valor de cada segmento.

c. Oculte o Eixo X.
Como você adicionou os valores a cada segmento, os valores no eixo são redundantes.

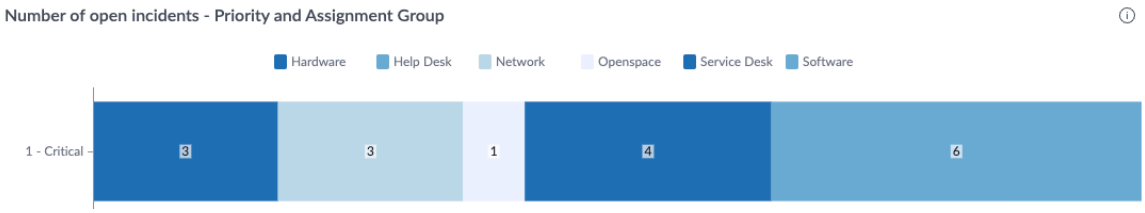


12. Escolha o tipo de cor **Padrão** para a visualização.

- **O padrão** aplica as cores associadas ao seu tema de UX.
- **A paleta de cores** usa matizes da mesma cor, por exemplo, Azul Claro a Escuro.

Tradução automática

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



- **O elemento fixo** especifica a mesma cor para cada elemento, como incidentes de hardware. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento na mesma cor.

Resultado

Você criou uma visualização de barra horizontal agrupada em dois campos. Você também configurou a rotulagem, a legenda e os intervalos da visualização.

Exemplo de visualização de barra vertical

As visualizações de barra vertical permitem mostrar o tamanho ou a frequência comparativa de diferentes categorias ou grupos, por exemplo, vendas em diferentes regiões ou em diferentes períodos de tempo. O eixo X de uma vertical geralmente mostra um valor numérico, como anos ou intervalos de datas, intervalos de idade ou intervalos de salário.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o tipo de visualização de barra vertical para comparar diferentes categorias ou grupos e mostrar claramente a distribuição de um conjunto de dados. Neste exemplo, você mostra as indisponibilidades por tipo.

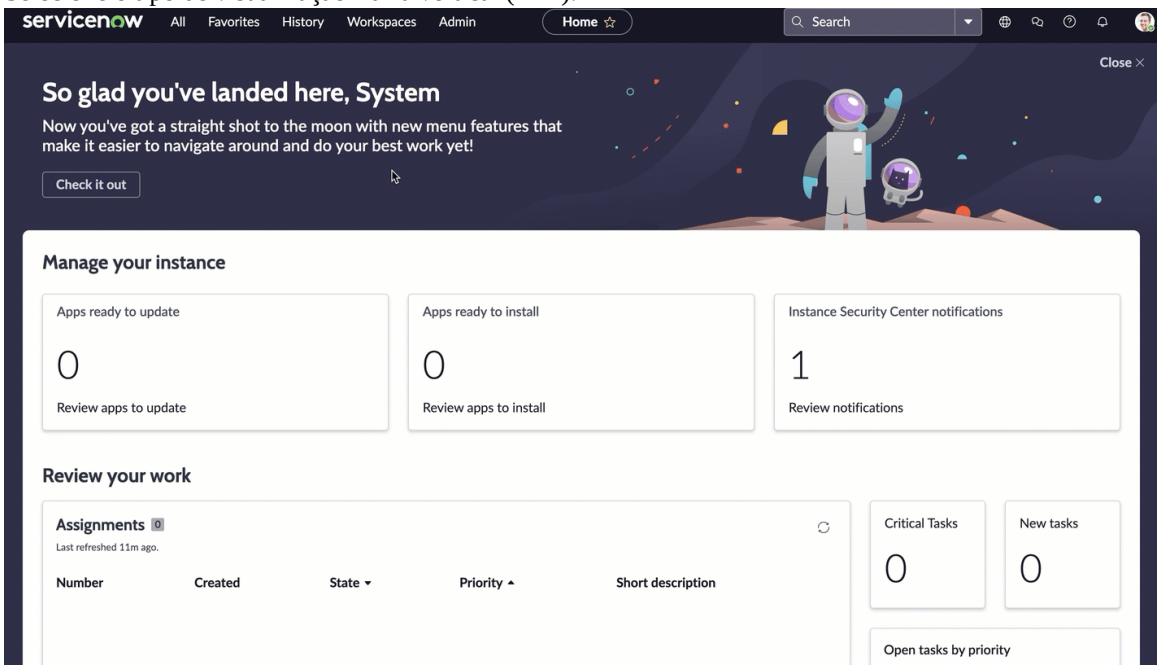
Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

c. Selecione o tipo de visualização Barra vertical ( ).



2. Por enquanto, podemos ignorar a seção de cabeçalho e borda e passar para a fonte de dados.

a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.

b. Escolha a tabela Indisponibilidade [cmdb_ci_outage].
Esta tabela lista as indisponibilidades de vários serviços.

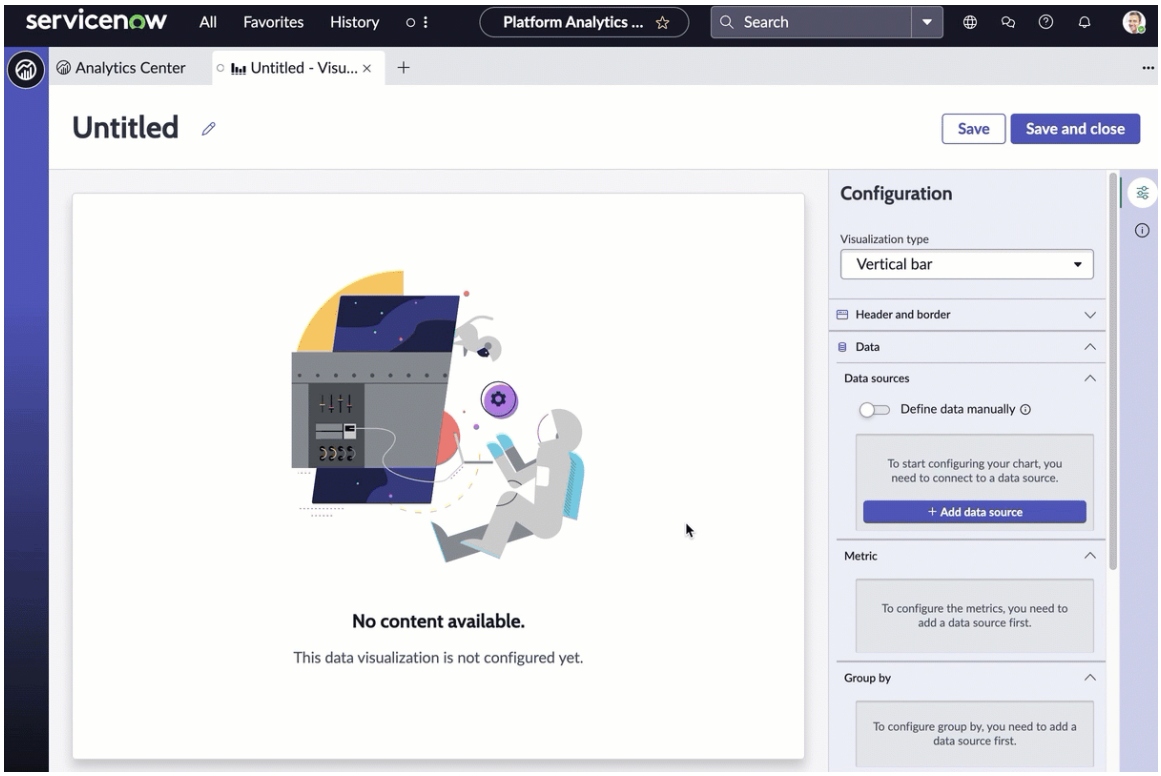
c. Opcional: Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.

d. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de dados de barra vertical com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações. A visualização é agrupada pelo primeiro campo (em ordem alfabética) na tabela, Início. Isso é útil porque mostra as indisponibilidades distribuídas por uma medição de tempo.

Tradução automática

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



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico `Indisponibilidades por tipo`.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: `indisponibilidades do CMDB agrupadas por quando começaram e empilhadas por tipo.`.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

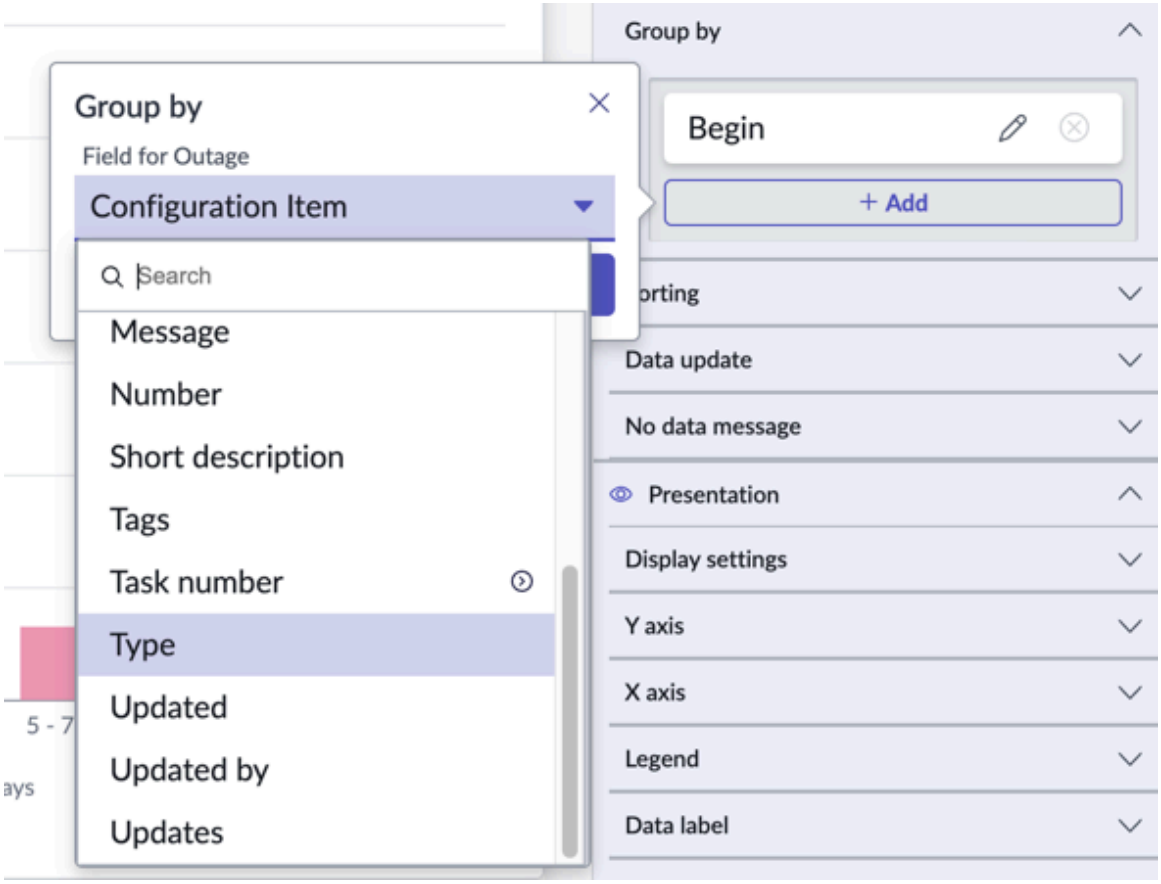
d. Selecione **Salvar** e dê ao relatório o título `Barra vertical - Indisponibilidades do CMDB`.

4. Ignore a seção Métrica.

5. Na seção Agrupar por, selecione **Adicionar** para diferenciar as informações no gráfico.
Selecione **Tipo** e escolha **Aplicar**. As colunas agora mostram cores diferentes para distinguir os diferentes tipos de indisponibilidades.

Tradução automática

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



6. Em Classificação, mantenha Classificar por valor e Classificar por ordem decrescente.
   Essas opções mostram uma maneira lógica de visualizar os dados. Altere as opções de classificação para ver o que funciona melhor para você.
7. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

   a. Selecione **Seguir filtros**.
   Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

   b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
   Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

   c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
   Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

   Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

8. Escolha a variação do gráfico para mostrar os dados de uma das três maneiras diferentes:

   Empilhadas

   Mostra os elementos agrupados (tipo em nosso caso) empilhados um tipo acima do próximo.

Tradução automática

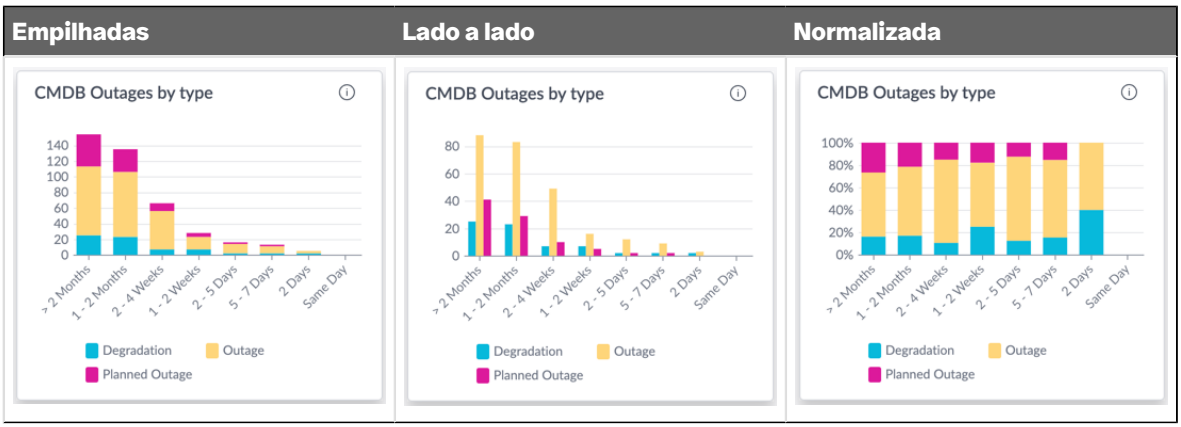
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Lado a lado

Mostra uma barra diferente para cada tipo.

Normalizada

Mostra barras empilhadas da mesma altura para cada grupo, com as cores mostrando a porcentagem do total.



9. Configure o eixo Y.
Você pode especificar várias opções, incluindo o texto no eixo, o intervalo de valores e a posição do eixo. Você pode até selecionar **Ocultar eixo** se quiser ocultar o eixo e seus valores e mostrar somente os tamanhos comparativos das barras.

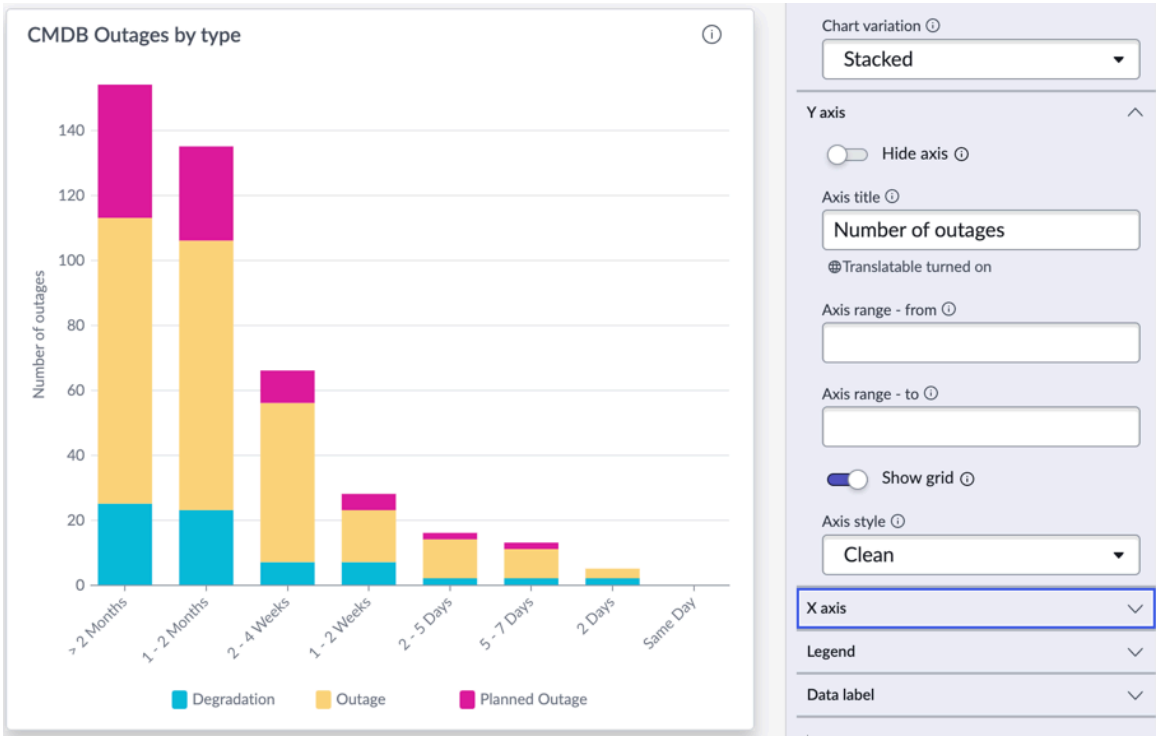
a. Você pode atribuir ao eixo Y o título Número de indisponibilidades, mas essas informações já estão no título da visualização, portanto, deixe em branco.

b. Você pode especificar intervalos inferiores e superiores para as barras, mas como esses dois valores são úteis, deixe **o Intervalo do eixo - de** e o Intervalo do **eixo - em** branco.
Há casos em que um valor **De** maior faz sentido, mas o lado negativo é que os tamanhos relativos das barras se tornam menos precisos. Quando o valor **Para** está vazio, o valor mais alto no intervalo é o mesmo que o valor mais alto da maior barra na visualização.

c. As opções Mostrar grade e estilo de Eixo são pequenas mudanças estéticas que você pode ajustar de acordo com suas preferências.
Neste exemplo, selecione **Limpar** porque é um pouco mais organizado.

Tradução automática

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



d. Altere o Tamanho máximo do rótulo para 50.
Os rótulos quebram em linhas adicionais. O tipo de truncamento não faz diferença, porque os rótulos são encapsulados.

10. Configure o eixo X.
Você pode especificar várias opções, incluindo o texto no eixo, o intervalo de valores e a posição do eixo.

A configuração do eixo X aborda como os rótulos são exibidos para o eixo vertical. Neste exemplo, você tem rótulos relativamente curtos. No entanto, se o tamanho máximo do rótulo for menor do que os rótulos, você poderá optar por truncar ou quebrar o texto do rótulo. Você pode truncar o texto no início ou no final do rótulo.

a. Você pode atribuir ao eixo X o título Indisponibilidades do CMDB, mas essas informações já estão no título da visualização, portanto, deixe em branco.

b. Selecione **Encapsular rótulos**.
Você não vê nenhuma mudança na exibição do rótulo porque o tamanho máximo do rótulo de 0 significa que o maior rótulo determina o tamanho.

11. Configure a legenda da visualização.
A legenda fornece exemplos da codificação de cores para cada valor no eixo X. Você pode escolher se deseja mostrar a legenda, onde colocá-la e quanto mostrar. O posicionamento ideal depende do tamanho do contêiner em um painel. Se você tiver mais espaço horizontal, coloque a legenda à esquerda ou à direita. Se você tiver mais espaço vertical, coloque-o acima ou abaixo.

a. Selecione **Mostrar legenda** e **Mostrar valor da legenda**.
Mostrar valor de legenda adiciona o número associado à métrica selecionada. Como alternativa, você pode escolher **Mostrar rótulos de dados** (na seção Rótulo de dados) para colocar esses valores na própria barra.

b. Coloque a legenda acima da visualização.

Tradução automática

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

Você pode optar por colocar a legenda acima, abaixo ou à direita ou à esquerda da visualização.

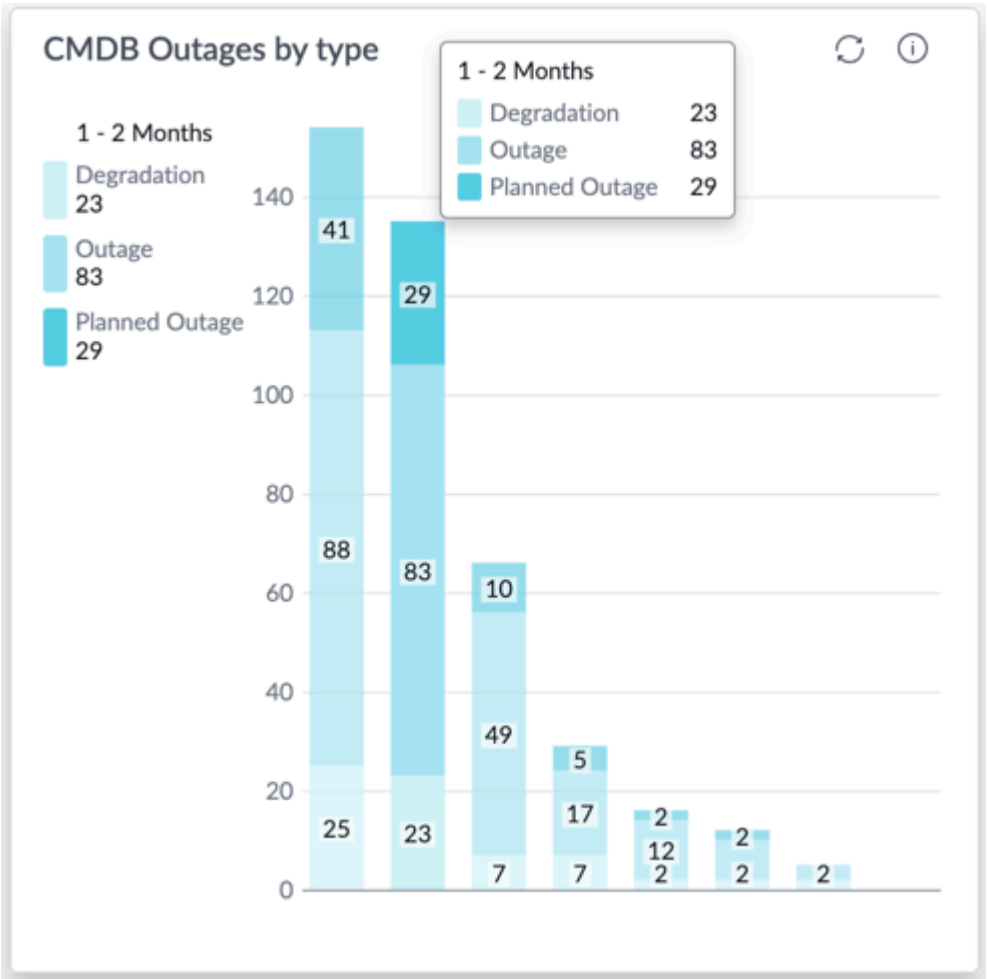
c. Selecione o **alinhamento Horizontal centralizado**.
Iniciar e Fim movem a legenda para a esquerda ou para a direita da visualização. (Início e fim são direitos e esquerdos para idiomas que são lidos da direita para a esquerda.)

d. Altere a Largura máxima do item de legenda para dar mais ou menos espaço a esses valores.

e. Expandir legenda verticalmente fornece linhas adicionais à legenda para que os usuários não precisem rolar além das duas linhas padrão.
Neste exemplo, você só precisa de uma linha para os três tipos de indisponibilidade. Em uma visualização que tem barras para 15 ou 20 regiões ou grupos de atribuição diferentes, convém mostrar mais na legenda sem uma barra de rolagem.

12. Escolha o tipo de cor **Padrão** para a visualização.

- **O padrão** aplica as cores associadas ao seu tema de UX.
- **A paleta de cores** usa matizes da mesma cor, por exemplo, Sequencial - Azul Claro a Escuro.



- **A cor de elemento fixa** especifica a mesma cor para cada elemento, como incidentes de hardware. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento na mesma cor.

Tradução automática

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

Resultado

Você criou uma visualização de barra vertical agrupada em dois campos. Você também configurou a rotulagem, a legenda e os intervalos da visualização.

Criar uma visualização de pizza ou rosca no Designer de visualizações

Use visualizações de pizza, rosca e semi-rosca para comparar o tamanho das partes de um conjunto de dados com o todo. Os segmentos desses gráficos devem totalizar 100%.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Para obter mais informações sobre esse tipo de visualização, consulte Visão geral da visualização de pizza/rosca no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma visualização de pizza, rosca ou semi-rosca em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização de pizza (de pizza), rosca ( ) ou semi-rosca ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.

Tradução automática

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

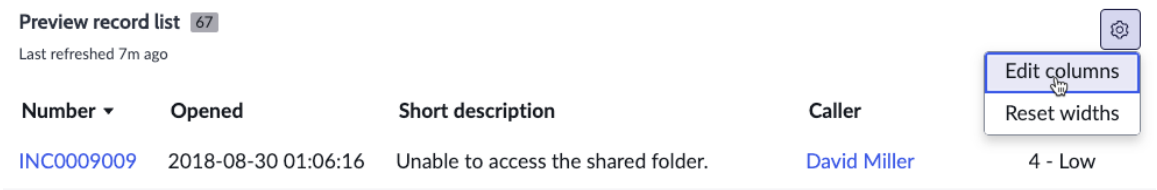
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
   Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   - Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

     As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

     Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.

   - Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Se um filtro de elemento estiver definido na origem de detalhamento, esse filtro de elemento estará disponível no campo de elementos. No entanto, as visualizações de dados oferecem suporte a filtros de elemento somente para indicadores automatizados com as agregações Contar, Minimizar ou Maximizar.
   - Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

   Nota:
   Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de pizza e rosca.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados do indicador para visualizações de pizza e rosca.
   - Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de pizza e rosca
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.
Legenda	
Mostrar legenda	Opção para exibir a legenda. Ativado automaticamente com zoom de 400%.
Mostrar valor de legenda	Opção para exibir o valor correspondente à área do gráfico em que você passa o mouse. O valor é exibido como uma dica de ferramenta e na legenda do gráfico.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico: Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda
Orientação da legenda	Opções de como exibir o registro. ○ Horizontal horizontal: opção para exibir a legenda horizontalmente. ○ Vertical vertical: opção para exibir a legenda verticalmente em até cinco linhas. Esta propriedade se aplica somente quando a **posição da legenda** é Abaixo.
Alinhamento horizontal	Alinhamento horizontal de elementos na legenda: Início, Centro ou Fim
Largura máxima do item da legenda, px	Número de pixels após o qual o item na legenda é truncado.
Expandir legenda verticalmente	Quando ativado, o conteúdo da legenda ocupa o espaço necessário para caber na legenda sem rolagem, em vez do máximo de 2 linhas.
Rótulo de dados	
Mostrar rótulos de dados	Opção para exibir a pontuação de cada ponto de dados.
Cores	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Definir tipo de cor	Tipo de esquema de cores a ser aplicado ao componente. As opções incluem: ○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience. ○ Paleta de cores: lista de paletas de cores a serem selecionadas nas paletas predefinidas do sistema, na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_schemes]. Para dados agrupados ou empilhados, as cores são aplicadas do maior valor para o menor. No caso de múltiplas fontes de dados, as cores da paleta são aplicadas na ordem das fontes de dados. Por exemplo, a primeira cor de uma paleta é aplicada à primeira fonte de dados, e a segunda cor da paleta é aplicada à segunda fonte de dados. Todas as visualizações que usam a mesma paleta de cores mostram as mesmas cores, independentemente de quais dados elas exibem. ○ Cor de elemento fixa: use uma cor específica da tabela Cores do gráfico [sys_report_chart_color] para cada elemento. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento, como incidentes críticos no escopo Global, na mesma cor. Esta opção estará disponível somente para fontes de dados de Tabela, apenas se for adicionada no máximo uma fonte de dados ou uma métrica e se um valor Agrupar por for definido.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Interação do gráfico

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Aplicar como filtro** filtra todas as visualizações de dados no painel pelo valor do segmento selecionado, quando aplicável. **Nota:** **Aplicar como filtro** está disponível somente para fontes de dados de tabela e indicador. Não funciona quando o campo Agrupar por é um campo de duração. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar**.
Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de pizza e rosca

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de pizza ou rosca, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de pizza ou rosca no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Campo para [tabela]	O campo para agrupar por. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	em grupos separados. Se a tabela contiver variáveis ou campos de pergunta, você terá a opção de agrupar por um deles no final da lista de campos. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar dados pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.
Número máximo de grupos	Selecione o número máximo de grupos a serem exibidos.
Mostrar outros	Opção para mostrar outros campos na visualização.
Ocultar elementos com valor 0	Opção para ocultar elementos que têm um valor de 0.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Configurações adicionais	
Mostrar valor total	Opção para mostrar o valor total geral. O valor ainda estará oculto se não couber no donut, devido a configurações de largura/altura, redimensionamento de página ou problemas semelhantes. Clicar no valor total abre uma lista de registros da tabela de contribuição ou Detalhes de KPI para o indicador.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados do indicador para visualizações de pizza e rosca

Quando você seleciona uma fonte de dados de indicador para uma visualização de pizza ou rosca, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de indicador em Criar uma visualização de pizza ou rosca no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Detalhamento	Lista de detalhamentos a serem escolhidos para agrupar pontuações do indicador. **Importante:** • Detalhamentos com script não são compatíveis com filtros de painel. • Somente dois níveis de detalhamento são compatíveis no total, incluindo visualização de dados e filtros de painel.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Intervalo de data	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Configurações adicionais	
Mostrar valor total	Opção para mostrar o valor total geral. O valor ainda estará oculto se não couber no donut, devido a configurações de largura/altura, redimensionamento de página ou problemas semelhantes. Clicar no valor total abre uma lista de registros da tabela de contribuição ou Detalhes de KPI para o indicador.
Mostrar rótulo de métrica	Opção para mostrar o rótulo da métrica. Em gráficos de donut, o valor não será mostrado se não puder caber no donut.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de pizza e rosca

Quando você seleciona uma fonte de dados Análise da experiência do usuário para uma visualização de pizza ou rosca, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Importante:
As visualizações de pizza e rosca são adequadas somente para dados de eventos, não para usuários ou sessões. Somente eventos têm um valor para agrupar.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [Análise da experiência do usuário em Criar uma visualização de pizza ou rosca no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Agrupar por	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Propriedade do evento	Propriedades do evento em uma fonte de dados Análise da experiência do usuário. **Nota:** Disponível somente para métricas de eventos, caso em que é obrigatório.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Tradução automática

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

Exemplo de visualização de pizza

A visualização de dados de pizza usa uma forma circular para mostrar a proporção ou porcentagem de diferentes categorias ou grupos. Cada parte do círculo (ou "parte") representa uma categoria ou grupo diferente, e o tamanho de cada parte é proporcional ao tamanho do grupo ou categoria que representa.

Antes de Iniciar

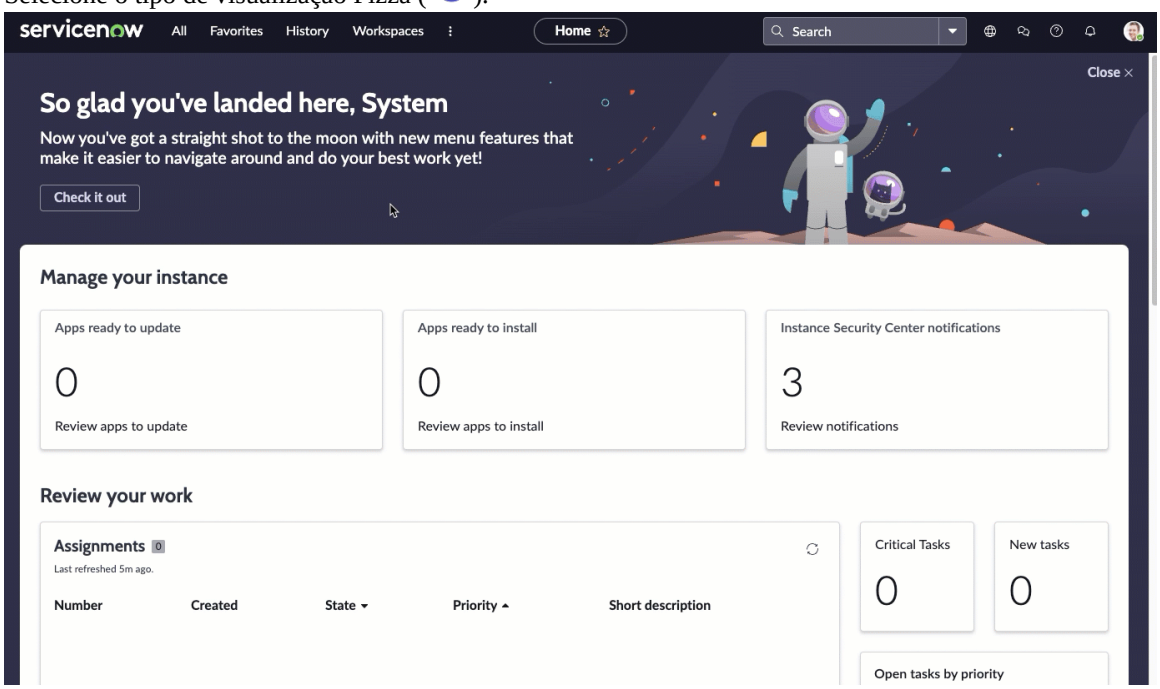
Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este tipo de visualização para mostrar a proporção de partes que compõem um todo, como a distribuição de despesas em um orçamento ou a distribuição de incidentes entre grupos de atribuição.

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de pizza ou rosca no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione o tipo de visualização Pizza ( ).



2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e mova para a fonte de dados.
   a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.
   b. Escolha a tabela Incidente [incidente].

Tradução automática

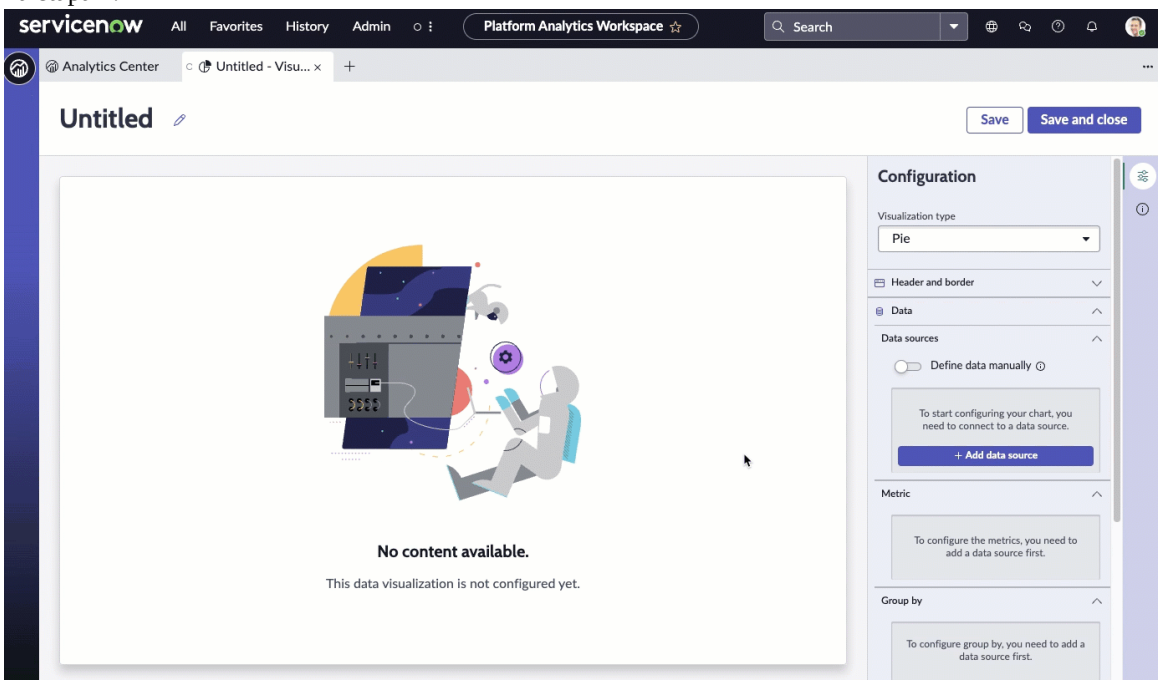
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

c. Como esta visualização mostra incidentes em aberto, vamos adicionar a condição Incidents.Open na seção Filtros.
Com este filtro selecionado, a visualização mostra apenas o número de incidentes ativos.

d. Opcional: Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.

e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de pizza com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações. Como as únicas informações fornecidas são de que a visualização representa incidentes ativos, você verá apenas duas fatias para Ativo=Verdadeiro e Ativo=Falso. Você adiciona o grupo de prioridade e de atribuição na etapa 4.



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico Incidentes em aberto - Grupo de atribuição.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: Incidentes abertos de todas as prioridades por grupo de atribuição.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

d. Selecione **Salvar** e atribua ao relatório o título Pizza - Incidentes abertos.

4. Ignore a seção Métrica.

5. Adicione um Agrupar por para diferenciar as informações no gráfico.

Tradução automática

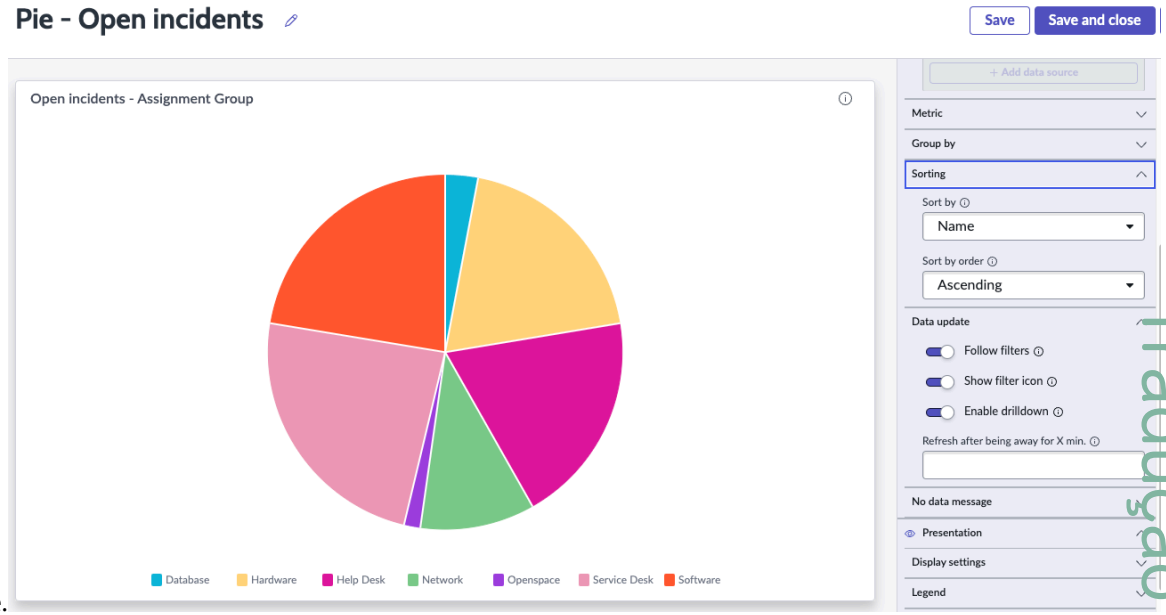
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Em Agrupar por, selecione **Ativo** e altere o agrupamento para Grupo de atribuição.

6. Em Classificação, escolha o campo para classificar e a ordem da classificação.

   a. Escolha classificar por Nome.

   b. Escolha Crescente para a ordem de classificação.
   Os segmentos são ordenados pelo nome do grupo de atribuição, começando com Banco de Dados, Hardware e assim por diante.



7. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

   a. Selecione **Seguir filtros**.
   Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

   b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
   Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

   c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
   Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

   Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

8. Escolha como mostrar o que as fatias na pizza descrevem.

   - **Mostrar legenda** fornece exemplos da codificação de cores para cada valor na visualização. Você pode escolher se deseja mostrar a legenda, onde colocá-la e quanto mostrar. O posicionamento ideal depende do tamanho do contêiner em um painel. Se

Tradução automática

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

você tiver mais espaço horizontal, coloque a legenda à esquerda ou à direita. Se você tiver mais espaço vertical, coloque-o acima ou abaixo.

- **Mostrar rótulos de dados** adiciona o rótulo e as informações de valor ao lado dos segmentos da visualização.

a. Selecione **Mostrar legenda** para habilitar as opções de legenda.

b. Selecione **Mostrar valor de legenda**.
Esta opção adiciona o número associado à métrica. Nesse caso, 7 é adicionado aos incidentes atribuídos ao grupo de atribuição de **rede** porque esse é o número de incidentes de rede existentes.

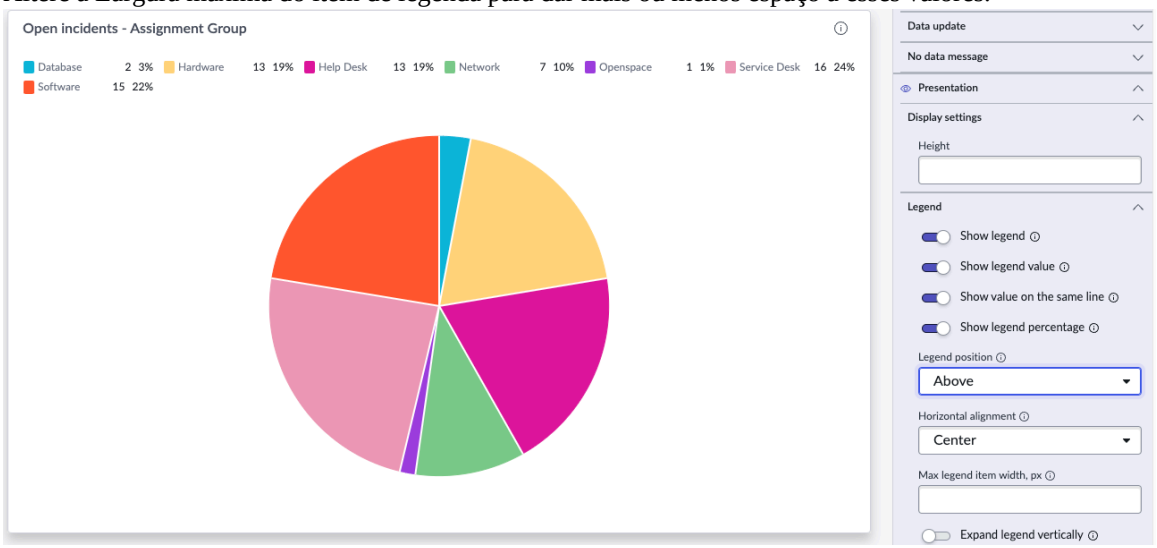
c. Selecione **Mostrar valor na mesma linha** para manter o valor com o nome do grupo de atribuição.

d. Selecione **Mostrar porcentagem de legenda** para fornecer mais informações sobre o valor.

e. Brinque com onde colocar a legenda acima da visualização.
Você pode optar por colocar a legenda acima, abaixo ou à direita ou à esquerda da visualização.

f. Selecione o **alinhamento Horizontal centralizado**.
O alinhamento horizontal não estará disponível se você posicionar a legenda à direita ou à esquerda da visualização. Iniciar e Fim movem a legenda para a esquerda ou para a direita da visualização. (Início e fim são direitos e esquerdos para idiomas que são lidos da direita para a esquerda.)

g. Altere a Largura máxima do item de legenda para dar mais ou menos espaço a esses valores.



9. Desmarque **Mostrar legenda** e selecione **Mostrar rótulos de dados**.

a. Escolha o **Tipo de rótulo de dados**.
Você pode escolher Valor para mostrar o número ao lado do rótulo, Porcentagem para mostrar a porcentagem que o valor representa ou Valor e porcentagem para mostrar ambos.

b. Altere o Tamanho máximo do rótulo para 50.
Os rótulos quebram em linhas adicionais. O tipo de truncamento não faz diferença, porque os rótulos são encapsulados.

Tradução automática

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

c. Desmarque a opção **Encapsular rótulos**.
Ao alterar o tipo de truncamento, você pode ver que Término substitui as extremidades dos rótulos mais longos por três pontos. Selecione Iniciar e os três pontos substituirão a primeira parte dos rótulos mais longos. E o mesmo acontece quando você seleciona o meio.

10. Escolha o tipo de cor **Padrão** para a visualização.
    - **O padrão** aplica as cores associadas ao seu tema de UX.
    - **A paleta de cores** usa matizes da mesma cor, por exemplo, Azul Claro a Escuro.
    - **O elemento fixo** especifica a mesma cor para cada elemento, como incidentes de hardware. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento na mesma cor.

Resultado
Você criou uma visualização de pizza agrupada em um valor. Você também configurou a rotulagem, a legenda e as cores da visualização.

Exemplo de visualização de rosca

A visualização de donut usa uma forma circular oca para mostrar a proporção ou porcentagem de diferentes categorias ou grupos. A visualização de semi-donut faz o mesmo trabalho que o donut usando um semicírculo em vez de um círculo completo.

Antes de Iniciar
Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use este tipo de visualização quando quiser comparar subcategorias ou conjunto de dados adicionais em um formato simples e fácil de entender.

Procedimento
1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de pizza ou rosca no Designer de visualizações:

   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.

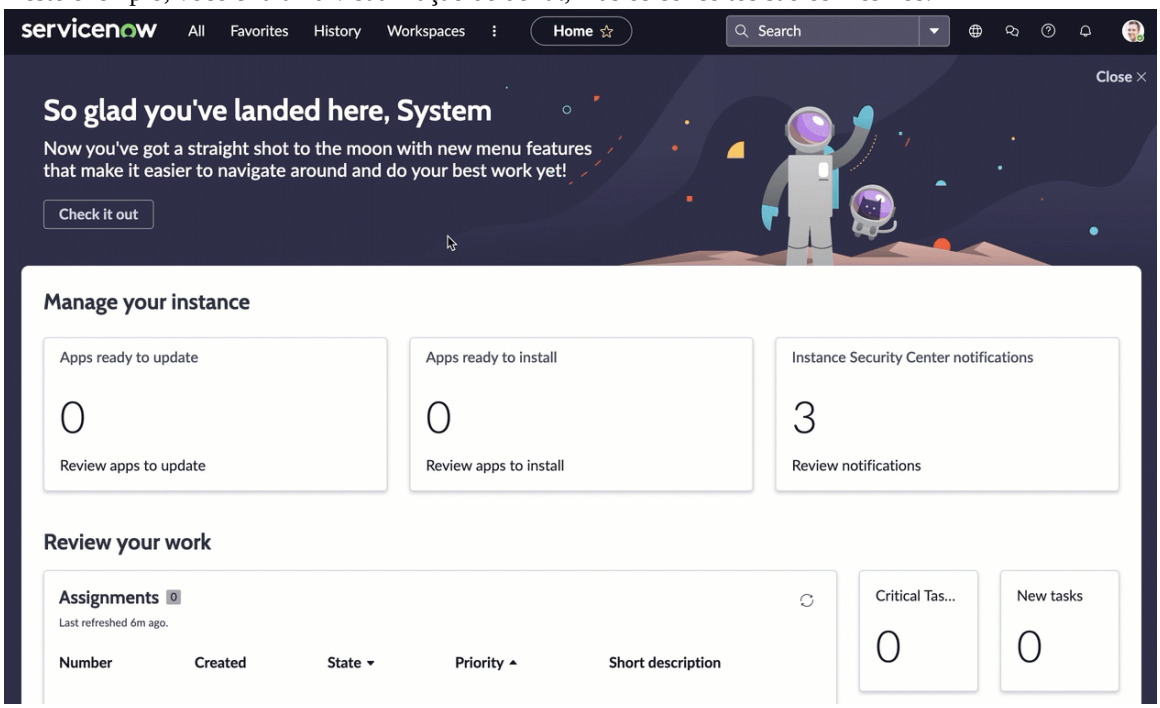
   b. Selecione **Novo**.

   c. Selecione o tipo de visualização Rosca ( ) ou Semi-rosca (.

Tradução automática

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

Neste exemplo, você cria uma visualização de donut, mas os conceitos são os mesmos.



2. Por enquanto, podemos ignorar a seção de cabeçalho e borda e passar para a fonte de dados.

a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.

b. Escolha a tabela Incidente [incidente].

c. Como esta visualização mostra incidentes em aberto, vamos adicionar a condição Incidents.Open na seção Filtros.
Com este filtro selecionado, a visualização mostra apenas o número de incidentes ativos.

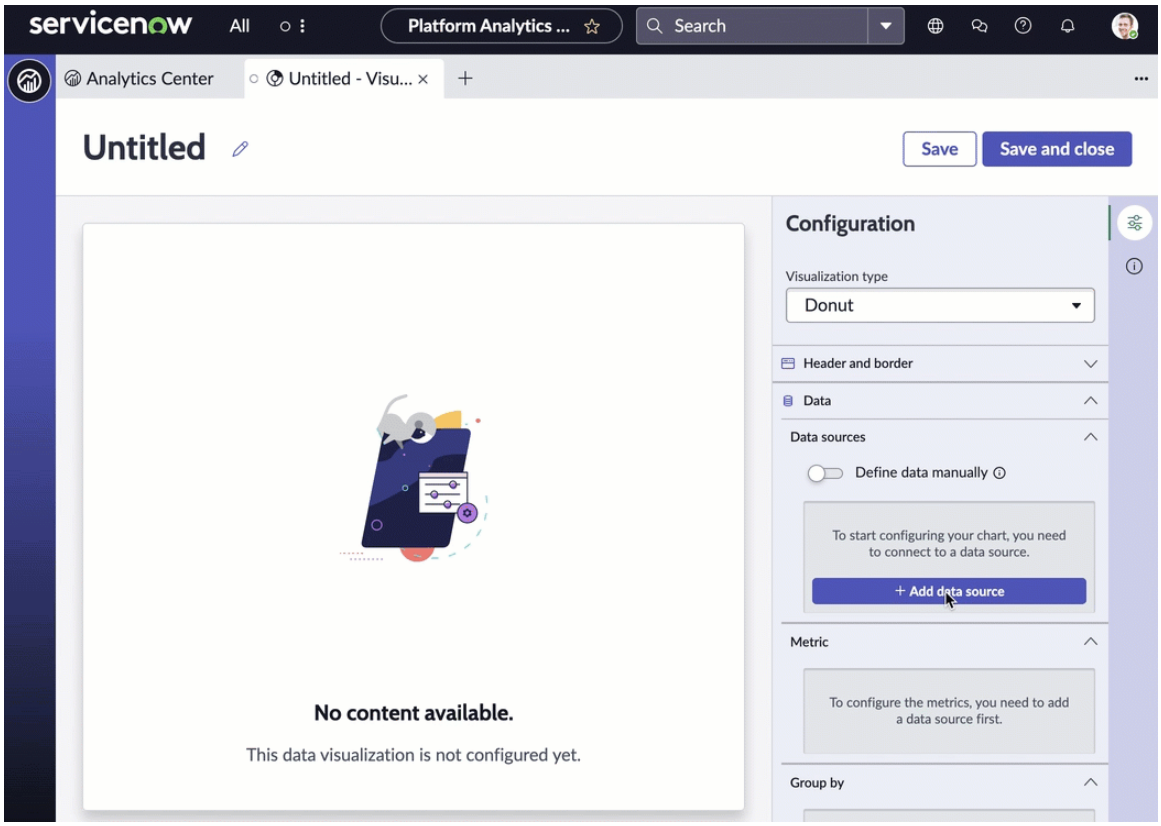
d. Opcional: Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.

e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de pizza com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações. Como as únicas informações fornecidas são de que a visualização representa incidentes ativos, você verá apenas duas fatias para Ativo=Verdadeiro e Ativo=Falso. Você adiciona o grupo de prioridade e de atribuição na etapa 4.

Tradução automática

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



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico `Incidentes em aberto - Prioridade`.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: `Incidentes abertos de todas as prioridades`.
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

d. Selecione **Salvar** e dê ao relatório o título `Rosca - Incidentes abertos`.

4. Ignore a seção Métrica.

5. Adicione um Agrupar por para diferenciar as informações no gráfico.
Em Agrupar por, selecione **Prioridade**.

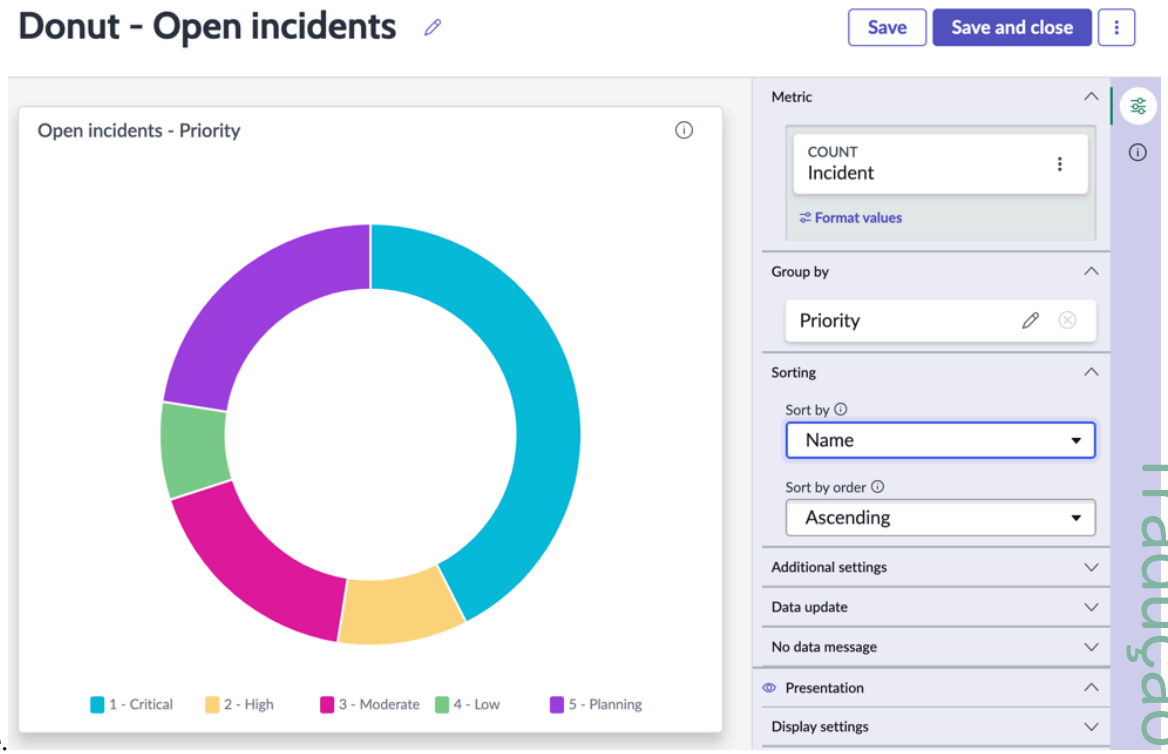
6. Em Classificação, escolha o campo para classificar e a ordem da classificação.

Tradução automática

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

a. Escolha classificar por Nome.

b. Escolha Crescente para a ordem de classificação.
Os segmentos são ordenados por Prioridade, começando com 1 - Crítico, 2 - Alto e assim por diante.



7. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

a. Selecione **Seguir filtros**.
Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

8. Escolha como mostrar o que as seções do donut descrevem.

- **Mostrar legenda** fornece exemplos da codificação de cores para cada valor na visualização. Você pode escolher se deseja mostrar a legenda, onde colocá-la e quanto mostrar. O posicionamento ideal depende do tamanho do contêiner em um painel. Se

Tradução automática

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

você tiver mais espaço horizontal, coloque a legenda à esquerda ou à direita. Se você tiver mais espaço vertical, coloque-o acima ou abaixo.

- **Mostrar rótulos de dados** adiciona o rótulo e as informações de valor ao lado dos segmentos da visualização.

a. Selecione **Mostrar legenda** para habilitar as opções de legenda.

b. Selecione **Mostrar valor de legenda**.
Esta opção adiciona o número associado à métrica. Nesse caso, 4 é adicionado aos incidentes de alta prioridade porque esse é o número de incidentes de alta prioridade que existem.

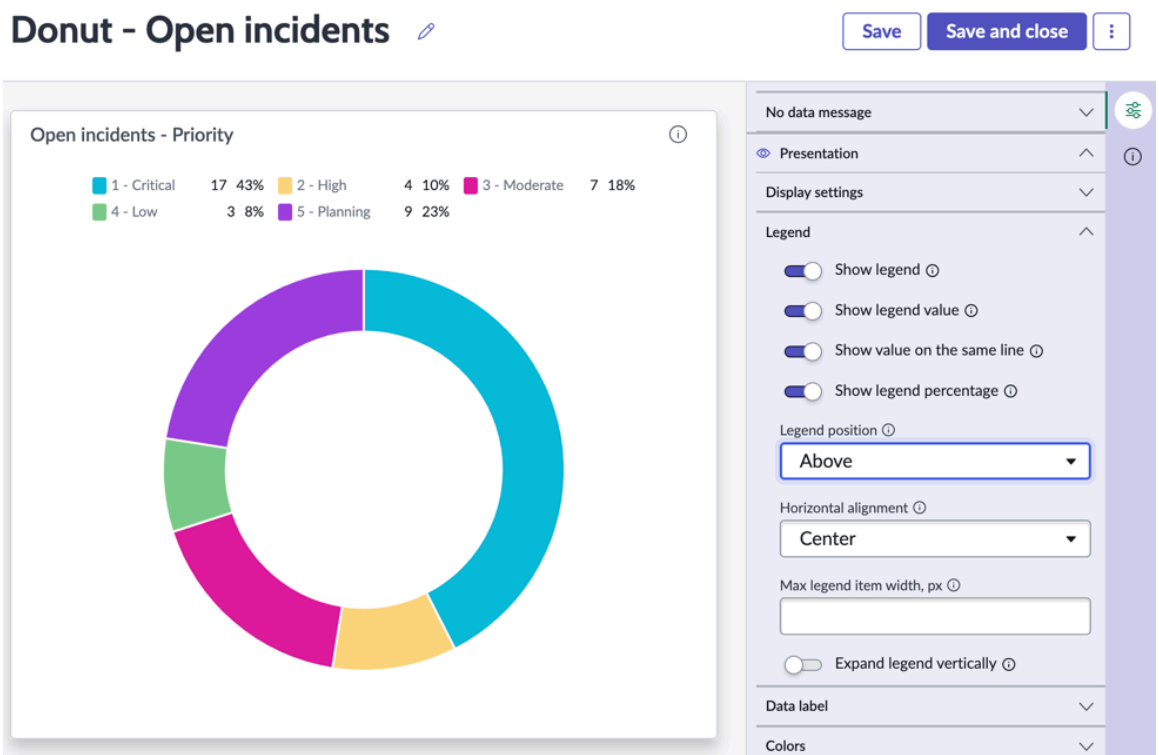
c. Selecione **Mostrar valor na mesma linha** para manter o valor com o nome do grupo de atribuição.

d. Selecione **Mostrar porcentagem de legenda** para fornecer mais informações sobre o valor.

e. Brinque com onde colocar a legenda acima da visualização.
Você pode optar por colocar a legenda acima, abaixo ou à direita ou à esquerda da visualização.

f. Selecione o **alinhamento Horizontal centralizado**.
O alinhamento horizontal não estará disponível se você posicionar a legenda à direita ou à esquerda da visualização. Iniciar e Fim movem a legenda para a esquerda ou para a direita da visualização. (Início e fim são direitos e esquerdos para idiomas que são lidos da direita para a esquerda.)

g. Altere a Largura máxima do item de legenda para dar mais ou menos espaço a esses valores.



9. Desmarque **Mostrar legenda** e selecione **Mostrar rótulos de dados**.

a. Escolha o **Tipo de rótulo de dados**.
Você pode escolher Valor para mostrar o número ao lado do rótulo, Porcentagem para mostrar a porcentagem que o valor representa ou Valor e porcentagem para mostrar ambos.

Tradução automática

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

b. Altere o Tamanho máximo do rótulo para `50`.
Os rótulos quebram em linhas adicionais. O tipo de truncamento não faz diferença, porque os rótulos são encapsulados.

c. Desmarque a opção **Encapsular rótulos**.
Ao alterar o tipo de truncamento, você pode ver que Término substitui as extremidades dos rótulos mais longos por três pontos. Selecione Iniciar e os três pontos substituirão a primeira parte dos rótulos mais longos. E o mesmo acontece quando você seleciona o meio.

10. Escolha o tipo de cor **Padrão** para a visualização.

- **O padrão** aplica as cores associadas ao seu tema de UX.
- **A paleta de cores** usa matizes da mesma cor, por exemplo, Azul Claro a Escuro.
- **O elemento fixo** especifica a mesma cor para cada elemento, como incidentes de hardware. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento na mesma cor.

Resultado
Você criou uma visualização de donut agrupada em um valor. Você também configurou a rotulagem, a legenda e as cores da visualização.

O que Fazer Depois
Crie uma visualização de semi-rosca.

- Selecione o botão Mais ações (⋮) e escolha **Duplicar**.
- Nomeie a nova visualização `como Semi-rosca - Abra os incidentes` e selecione **Duplicar**.
- Altere o Tipo de visualização para Semi-donut e selecione **Salvar**.

O semi-donut tem as mesmas configurações do donut, mas é um semicírculo em vez de um círculo completo.

Criar uma visualização de barra de Pareto no Designer de visualizações

Use uma visualização de barra de Pareto para identificar a dimensão mais importante em um grande conjunto de dimensões. As colunas de visualização da barra de Pareto mostram os dados em ordem decrescente. Uma linha mostra a porcentagem cumulativa.

Antes de Iniciar
Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre o uso de um Visualização da barra de Pareto em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.

2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

3. Selecione o tipo de visualização Visualização da barra de Pareto ( ).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

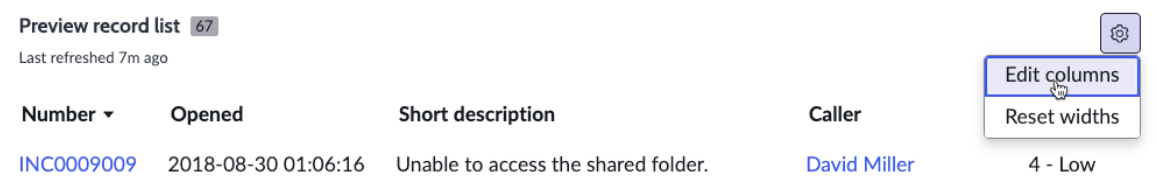
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

   - Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

     As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

     Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.



Tradução automática

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

- Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Se um filtro de elemento estiver definido na origem de detalhamento, esse filtro de elemento estará disponível no campo de elementos. No entanto, as visualizações de dados oferecem suporte a filtros de elemento somente para indicadores automatizados com as agregações Contar, Minimizar ou Maximizar.
- Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

Nota:
Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de barra de pareto.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados do indicador para visualizações de barra de pareto.
   - Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário para visualizações de barra de pareto.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

   Em **Configurações de exibição**, você pode mostrar a tabela de dados. Esta tabela mostra dados gráficos para facilitar o acesso ao leitor de tela. Você também pode selecionar se passar o mouse sobre um valor de dados abre uma dica de ferramenta com todos os valores de dados ou somente os detalhes do valor de dados selecionado.

Opções do eixo X

Campo [Propriedade]	Descrição
Ocultar eixo	Oculta o eixo Y da métrica de barra e o eixo Y de pareto.
Estilo de eixo	Estilo do eixo X. ○ Limpar `limpo`: adiciona uma linha reta ao eixo X. ○ Sem linhas de escala `noTicks`: opção para remover todas as marcas do eixo X. ○ Padrão `padrão`: adiciona uma linha e marcas de escala ao eixo X. **Nota:** Disponível somente quando **Mostrar grade** for verdadeiro para gráficos de barras verticais.
Título do eixo (para o eixo X)	Título a ser exibido no eixo horizontal da visualização.
Encapsular rótulos	Encapsula rótulos longos no eixo horizontal.
Tamanho máximo do rótulo, px	Tamanho máximo do rótulo para o eixo horizontal, em pixels.

Tradução automática

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

Opções do eixo Y

Campo [Propriedade]	Descrição
Ocultar eixo	Oculta o eixo Y da métrica de barra e o eixo Y de pareto.
Título do eixo (para o eixo Y)	Afeta somente o eixo da barra e não o eixo de Pareto.
Mostrar grade	Adiciona linhas de grade ao gráfico. Esta opção se aplica somente ao eixo Y.
Estilo de eixo	Estilo do eixo Y. ○ Limpar `limpo`: adiciona uma linha reta ao eixo Y. ○ Sem linhas de escala `noTicks`: opção para remover todas as marcas do eixo Y. ○ Padrão `padrão`: adiciona uma linha e marcas de escala ao eixo Y. **Nota:** Disponível somente quando **Mostrar grade** for verdadeiro para gráficos de barras verticais.

Opções de legenda

Campo	Descrição
Mostrar legenda	Opção para exibir a legenda.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico: Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda

Opções de rótulo de dados

Campo	Descrição
Mostrar rótulos de dados	Opção para exibir a pontuação de cada ponto de dados.
Posição do rótulo de dados	Localização dos rótulos de dados: na parte superior, no meio ou na parte inferior das barras. **Nota:** Disponível somente quando **Mostrar rótulos de dados** for verdadeiro.

Opções de cores

Campo	Descrição
Definir tipo de cor	Tipo de esquema de cores a ser aplicado ao componente. As opções incluem: ○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience. ○ Cor única/Cores por métrica: selecione uma única cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher a cor em um conjunto de ícones ou em uma lista. Você também pode pesquisar uma cor. Inserir um valor de pesquisa faz com que o seletor mostre uma lista de cores filtradas por esse valor de pesquisa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se a visualização tiver mais de uma métrica, você verá a opção Cores por métrica. Esta opção permite selecionar uma única cor para cada métrica. Como alternativa, você pode adicionar uma regra para definir uma cor dinâmica. Para obter mais informações, consulte Criar regras de coloração para visualizações de dados.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar**.
   Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de barra de pareto

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para um Visualização da barra de Pareto, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Nota:
Para gráficos de Pareto, somente uma fonte de dados e uma propriedade de métrica podem ser definidas por vez.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações. **Nota:** Para gráficos de pareto, somente uma fonte de dados pode ser definida por vez.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados. **Nota:** Somente uma métrica pode ser definida para um Visualização da barra de Pareto a qualquer momento.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even`

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Campo para [tabela]	O campo para agrupar por. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Se a tabela contiver variáveis ou campos de pergunta, você terá a opção de agrupar por um deles no final da lista de campos. Somente um **Agrupar por** pode ser definido no gráfico de Pareto. O **Agrupar por alternativo** pode ser definido para uma visualização de Pareto. Para relatórios de barra vertical, barra horizontal e dinâmico com várias fontes de dados: se você agrupar a primeira origem por um campo de opção, poderá agrupar a segunda origem por qualquer campo de opção aplicável. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar dados pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.
Número máximo de grupos	Selecione o número máximo de grupos a serem exibidos.
Mostrar outros	Opção para mostrar outros campos na visualização.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ocultar elementos com valor 0	Opção para ocultar elementos que têm um valor de 0.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados do indicador para visualizações de barra de pareto

Quando você seleciona uma fonte de dados de indicador para um Visualização da barra de Pareto, as seguintes opções de configuração de dados ficam disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de indicador ou Análise da experiência do usuário em Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações. **Nota:** Somente uma fonte de dados pode ser definida como pareto por vez.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados. **Nota:** Somente uma métrica pode ser definida para um Visualização da barra de Pareto a qualquer momento.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador. **Nota:** O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Detalhamento	Lista de detalhamentos a serem escolhidos para agrupar pontuações do indicador.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Importante: • Detalhamentos com script não são compatíveis com filtros de painel. • Somente dois níveis de detalhamento são compatíveis no total, incluindo visualização de dados e filtros de painel.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Intervalo de data	
Aplicar intervalo de datas	Opção para aplicar um filtro de intervalo de datas à visualização de dados. O filtro pode ser de um componente de filtro ou configurado manualmente na visualização de dados.
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Análise da experiência do usuário para visualizações de barra de pareto

Quando você seleciona uma fonte de dados Análise da experiência do usuário para um Visualização da barra de Pareto, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Tradução automática

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

Importante:
As visualizações de Pareto são adequadas somente para dados de eventos, não para usuários ou sessões. Somente eventos têm um valor para agrupar.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [Análise da experiência do usuário em Criar uma visualização de barra no Designer de visualizações. **Nota:** Somente uma fonte de dados pode ser definida para pareto por vez.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados. **Nota:** Somente uma métrica pode ser definida para um Visualização da barra de Pareto a qualquer momento.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Propriedade do evento	Propriedades do evento na fonte de dados Análise da experiência do usuário. **Nota:** Aplica-se somente a métricas de eventos, caso em que é necessário.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Intervalo de data	
Mostrar dados para o período selecionado como	A lógica de agregação do indicador de como as pontuações do período selecionado são mostradas, como Pontuação mais recente, Soma ou Média.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Criar uma visualização de tabela dinâmica no Designer de visualizações

Crie uma visualização de tabela dinâmica para resumir grandes conjuntos de dados, dividindo-os em várias dimensões em uma única tabela. As células mostram cada combinação de valor de linha e coluna e também podem mostrar subtotais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma visualização dinâmica em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Tabela).
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.

Tradução automática

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

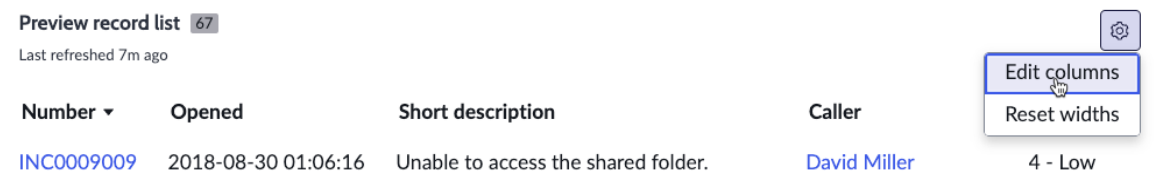
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

- Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

  As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

  Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.

- Indicador (disponível no sistema base). Ao selecionar um indicador como fonte de dados, você pode selecionar um detalhamento e um ou vários elementos para filtrar os resultados. Se um filtro de elemento estiver definido na origem de detalhamento, esse filtro de elemento estará disponível no campo de elementos. No entanto, as visualizações de dados oferecem suporte a filtros de elemento somente para indicadores automatizados com as agregações Contar, Minimizar ou Maximizar.
- Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

Nota:
Você pode optar por adicionar uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.

Tradução automática

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

- Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de tabela dinâmica.
- Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados do indicador para visualizações de tabela dinâmica.
- Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de tabela dinâmica.

7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Congelar cabeçalho de linha	Permite que os usuários mantenham o cabeçalho visível ao rolar para outra área na visualização.
Congelar rodapé de linha	Permite que os usuários mantenham o rodapé visível ao rolar para outra área na visualização.
Congelar primeira coluna	Mantém a primeira coluna visível durante a rolagem.
Mostrar cores de linha alternativas	Alterna uma cor de fundo para linhas alternativas para facilitar a leitura da visualização.
Mostrar cores de coluna alternativas	Alterna uma cor de fundo para colunas alternativas para facilitar a leitura da visualização.
Exibir linhas de linha	Exibe linhas de borda para separar linhas.
Exibir linhas de coluna	Exibe linhas de borda para separar colunas.
Configurações de tamanho da tabela	
Truncar primeira coluna [truncateFirstColumn]	Quando verdadeiro, limita a largura da primeira coluna. O conteúdo da primeira coluna além dessa largura é truncado. Os cabeçalhos da primeira coluna não são truncados. Especifique este limite de largura na **largura máxima da primeira coluna, em px**.
Largura máxima da primeira coluna, em px	A largura máxima da primeira coluna, além da qual seu conteúdo fica truncado. Essa largura máxima não pode ser menor que a largura do cabeçalho da primeira coluna, que nunca é truncada. Valores inferiores à largura do cabeçalho são ignorados. Só tem efeito quando **Truncar a primeira coluna** está ativo. O valor padrão é 200 px.
Quebrar cabeçalhos de coluna	Quebra o texto do cabeçalho em linhas correspondentes à largura do conteúdo, com um limite mínimo de 100 px. Não se aplica à primeira coluna.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Você não pode encapsular e truncar cabeçalhos de coluna ao mesmo tempo.
Truncar cabeçalhos de coluna	Trunca o texto do cabeçalho em linhas correspondentes à largura do conteúdo, com um limite mínimo de 100 px. Não se aplica à primeira coluna. Você não pode encapsular e truncar cabeçalhos de coluna ao mesmo tempo.
Cores	
Definir tipo de cor	○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience . ○ Cor única/Cores por métrica: selecione uma única cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher a cor em um conjunto de ícones ou em uma lista. Você também pode pesquisar uma cor. Inserir um valor de pesquisa faz com que o seletor mostre uma lista de cores filtradas por esse valor de pesquisa. Se a visualização tiver mais de uma métrica, você verá a opção Cores por métrica. Esta opção permite selecionar uma única cor para cada métrica. Como alternativa, você pode adicionar uma regra para definir uma cor dinâmica. Para obter mais informações, consulte Criar regras de coloração para visualizações de dados.

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Permitir interação do gráfico está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar**.
   Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

Example: Tabela dinâmica com várias fontes de dados

Considere um caso em que você deseja apresentar as seguintes informações, divididas para cada grupo de atribuição:

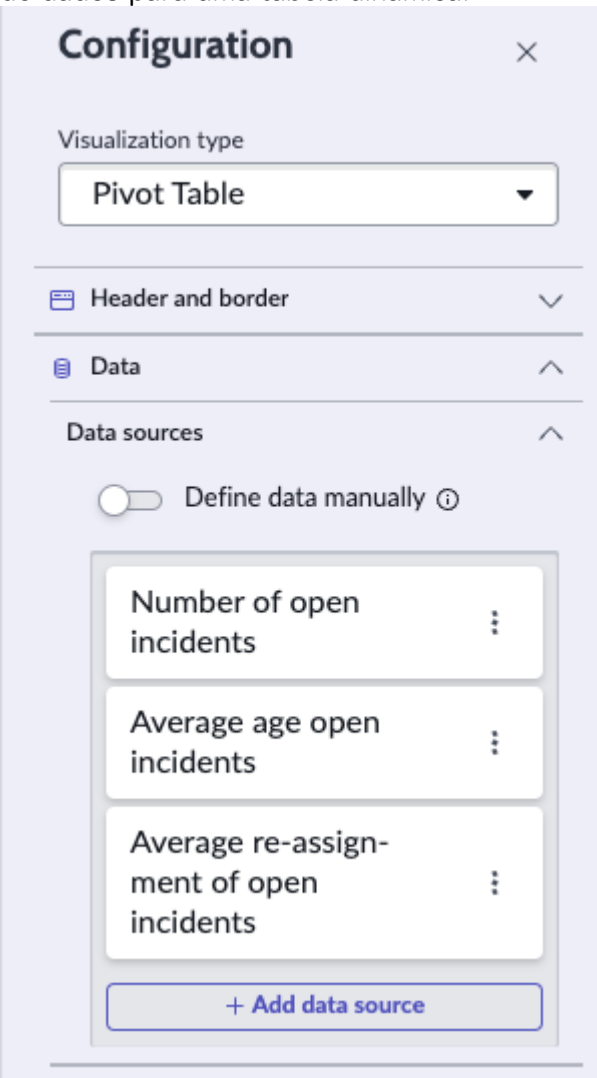
- Número de incidentes em aberto atribuídos
- A idade média dos incidentes em aberto atribuídos
- O número médio de vezes que um incidente foi reatribuído

Você pode apresentar essas informações em uma única tabela dinâmica. Cada conjunto de informações virá de uma fonte de dados diferente. Você precisa encontrar três tabelas ou três indicadores Performance Analytics com essas informações. Você não pode misturar e corresponder diferentes tipos de fontes de dados [s! felizmente, você encontra três

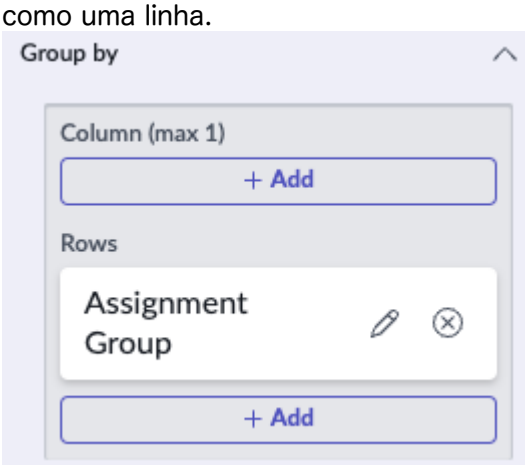
Tradução automática

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

indicadores apropriados já definidos em sua instância. Você os seleciona como suas fontes de dados para uma tabela dinâmica.



Você deseja ver essas pontuações do indicador divididas por grupo de atribuição. Portanto, selecione Grupo de atribuição em Agrupar por. Suas três fontes de dados serão mostradas como três colunas, portanto, você ignora o campo **Coluna** e seleciona o Grupo de atribuição como uma linha.



Agora você está pronto. Salve a visualização de dados e use-a em um painel.

Tradução automática

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

Incidents analysis

Assignment Group ▲	Open incidents	Avg age of open incidents	Avg reassignment count
Financial Systems Support	29	91 days	1.34
HR Systems Support	18	91 days	1.28
Marketing Operations	2	90 days	0.50
Marketing Systems Support	4	91 days	1.00
Openspace	1	1539 days	
Total	**149**	**204 days**	**1.19**

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Opções de dados da tabela para visualizações de tabela dinâmica

Quando você seleciona uma fonte de dados de tabela para uma visualização de tabela dinâmica, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar uma visualização de tabela dinâmica no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Agrupar por	
Selecionar colunas	O campo cujos valores são representados em uma coluna vertical.
Número máximo de grupos	Selecione o número máximo de grupos a serem exibidos.
Mostrar outros	Opção para mostrar outros campos na visualização.
Linhas	Hierarquia de campos de tabela com valores exibidos horizontalmente.
Campo para <table>	O campo para agrupar por. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Se a tabela contiver variáveis ou campos de pergunta, você terá a opção de agrupar por um deles no final da lista de campos. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar dados pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.
Mostrar total da linha	Opção para mostrar uma coluna final com o total de cada linha
Mostrar total de colunas	Opção para mostrar uma linha final com o total de cada coluna
Mostrar totais de linhas primárias	Quando você tem uma hierarquia de mais de um campo nas linhas, esta opção mostra o subtotal de campos superiores na hierarquia.
Classificação	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados do indicador para visualizações de tabela dinâmica

Quando você seleciona uma fonte de dados de indicador para uma visualização de tabela dinâmica, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de indicador em Criar uma visualização de tabela dinâmica no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Detalhamento	Lista de detalhamentos a serem escolhidos para agrupar pontuações do indicador. **Importante:** • Detalhamentos com script não são compatíveis com filtros de painel. • Somente dois níveis de detalhamento são compatíveis no total, incluindo visualização de dados e filtros de painel.
Número máximo de grupos	O número máximo de elementos de detalhamento a serem exibidos em colunas. Esta propriedade não se aplica a linhas.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de tabela dinâmica

Quando você seleciona uma fonte de dados Análise da experiência do usuário para uma visualização de tabela dinâmica, as seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis.

Importante:
As visualizações de tabela dinâmica são adequadas somente para dados de eventos, não para usuários ou sessões. Somente eventos têm um valor para agrupar.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados Análise da experiência do usuário, aplicação de eventos, em Criar uma visualização de tabela dinâmica no Designer de visualizações.
Métrica	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Agrupar por	
Colunas	Propriedades do evento em uma fonte de dados Análise da experiência do usuário. **Nota:** Disponível somente para métricas de eventos, caso em que é obrigatório.
Linhas	Hierarquia de campos de tabela com valores exibidos horizontalmente.
Propriedade do evento	Escolha de propriedades do evento a serem selecionadas para uma coluna ou linha.
Mostrar total da linha	Mostre o valor total de elementos em cada linha.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mostrar total de colunas	Mostre o valor total de elementos na parte inferior de cada coluna.
Mostrar totais de linhas primárias	Para uma hierarquia de linhas, mostra o total de todas as linhas secundárias por coluna, dependendo da agregação de métrica.
Classificação	
Classificar por	Grupos ou categorias para classificar na ordem específica. As opções incluem Nome, Valor e Bucket de grupo.
Classificar por ordem	Crescente ou decrescente.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Exemplo de visualização dinâmica

As tabelas dinâmicas mostram várias dimensões ou variáveis de um conjunto de dados. Esta visualização exibe células separadas para cada combinação de valor de linha e coluna, bem como um subtotal de coluna para cada linha de primeiro nível. As informações agregadas são apresentadas no canto superior esquerdo do gráfico.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use este tipo de visualização para mostrar várias variáveis em um único gráfico. Pode ser útil para mostrar o relacionamento entre diferentes variáveis. Neste exemplo, você observa os incidentes encerrados agrupados por grupo de atribuição, prioridade e local.

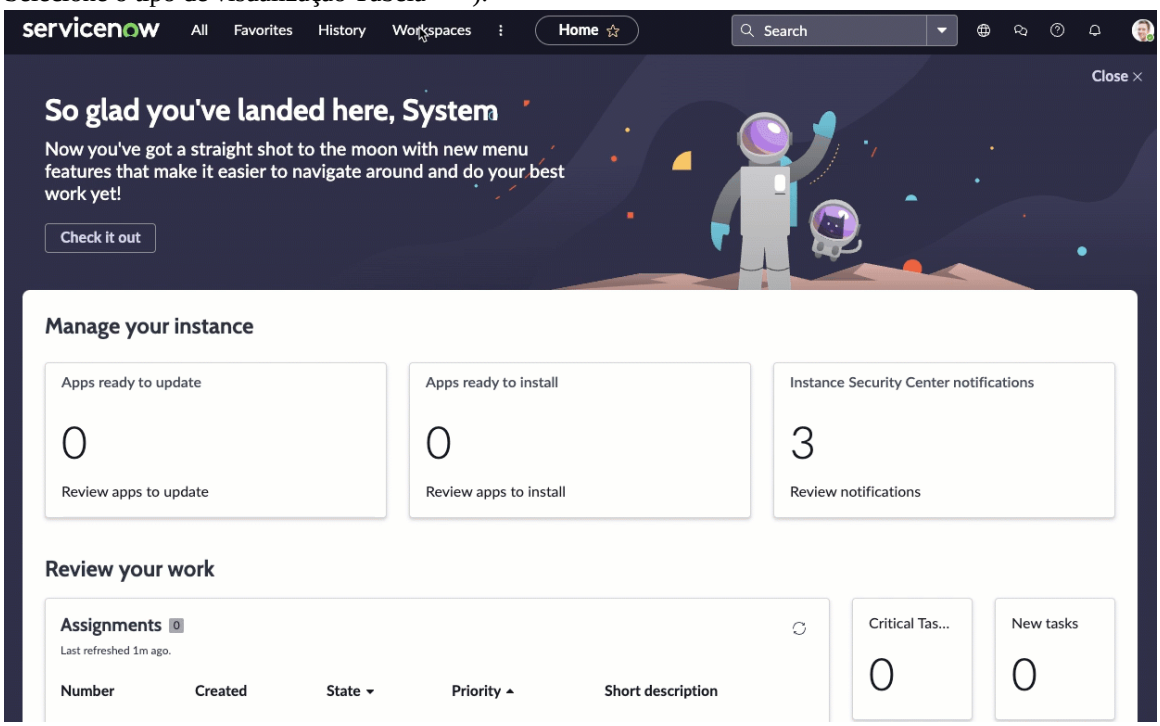
Procedimento

1. Siga as primeiras etapas de Criar uma visualização de tabela dinâmica no Designer de visualizações:

a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione o tipo de visualização Tabela).



2. Por enquanto, ignore a seção de cabeçalho e borda e mova para a fonte de dados.

a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.

b. Escolha a tabela Incidente [incidente].

c. Como esta visualização mostra incidentes concluídos, vamos adicionar a condição Incidents.Closed na seção Filtros.
Com este filtro selecionado, a visualização mostra somente os incidentes não ativos.

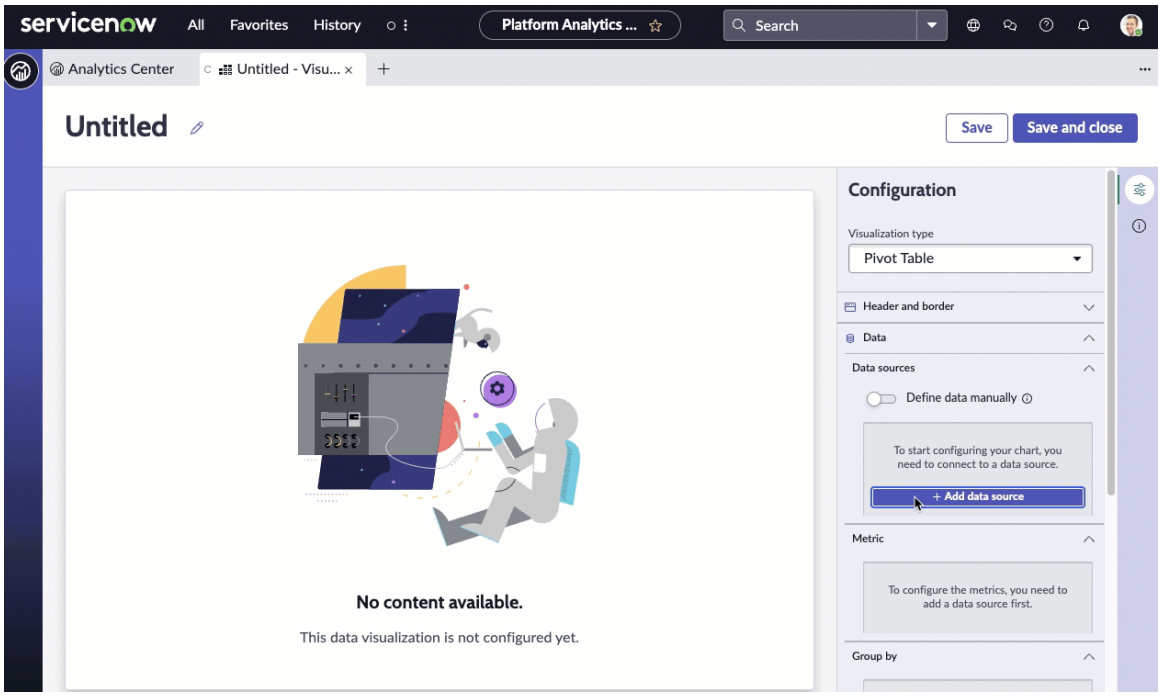
d. Opcional: Selecione **Executar** para visualizar os registros nos quais a visualização será baseada.

e. Selecione **Adicionar esta fonte**.

Uma visualização de dados dinâmicos com o valor atual dos dados selecionados aparece no Designer de visualizações. Como as únicas informações fornecidas são de que a visualização representa incidentes encerrados, você verá apenas uma linha. Você adiciona colunas e linhas na próxima etapa.

Tradução automática

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



3. Agora que você pode ver a visualização, vamos adicionar algum contexto para o usuário.

a. Expanda a seção Cabeçalho e borda.

b. Selecione **Mostrar cabeçalho** e forneça o título do gráfico `Incidentes concluídos - Prioridade, Local e Grupo de atribuição`.
Quando a opção **Mostrar cabeçalho** está selecionada, você pode adicionar um título e uma descrição. O título do gráfico não é necessariamente igual ao nome da visualização. O nome da visualização a identifica no Designer de visualizações e em uma lista. O título do gráfico aparece na visualização.

c. Insira uma descrição da visualização: `Incidentes encerrados de todos os grupos de atribuição agrupados por prioridade e local.`
Embora os campos de descrição e título não sejam obrigatórios, essas informações facilitam a compreensão da visualização em um painel e a identificação dela em uma lista.

d. Selecione **Salvar** e dê ao relatório o título `Incidentes dinâmicos encerrados`.

4. Ignore a seção Métrica.

5. Em Agrupar por, adicione uma coluna e várias linhas para mostrar os dados de várias perspectivas.

a. Adicione a coluna **Grupo de atribuição** para mostrar o nível superior de informações.

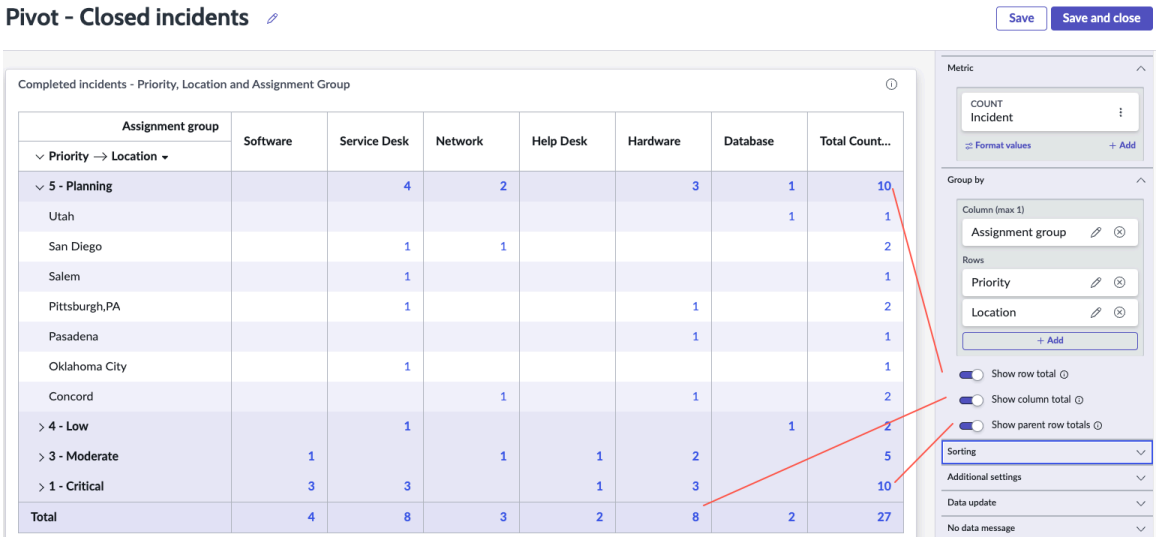
b. Adicione duas linhas: **Prioridade** e **Local**.

c. Mostrar todos os totais.

Tradução automática

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

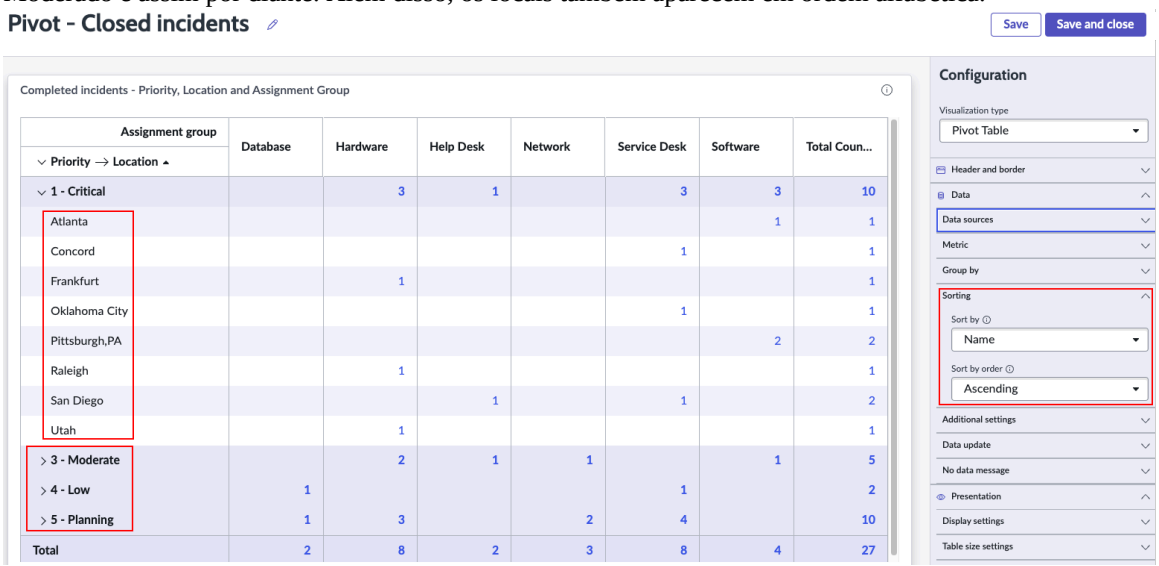
- **Mostrar total de linhas** fornece a contagem total de cada linha em uma nova coluna.
- **Mostrar total da coluna** fornece o total de cada coluna em uma nova linha.
- **Mostrar totais da linha primária** mostra os totais em cada linha de nível superior dos elementos abaixo dela. Por exemplo, há três incidentes de hardware crítico, um de cada em três locais diferentes.



6. Em Classificação, escolha o campo para classificar e a ordem da classificação.

a. Escolha classificar por Nome.
Os nomes de prioridade começam com um número para que apareçam na ordem 1 - Crítica, 2 - Alta, 3 - Moderada e assim por diante.

b. Escolha Crescente para a ordem de classificação.
As barras são ordenadas com 1 - Crítico na parte superior, seguido por 2 - Alto, 3 - Moderado e assim por diante. Além disso, os locais também aparecem em ordem alfabética.



7. Em Atualização de dados, configure como o público interage com a visualização.

Tradução automática

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

a. Selecione **Seguir filtros**.
Esta opção permite que a visualização siga filtros interativos nos painéis em que está posicionada e que são baseados na mesma tabela.

b. Selecione o **ícone Mostrar filtro** para mostrar o número de filtros aplicados à visualização.
Por exemplo, se os filtros do painel limitarem o valor da visualização, o ícone indicará que você está vendo o número de incidentes em aberto que correspondem aos filtros. Em seguida, você pode verificar quais filtros estão em vigor.

c. Selecione **Habilitar detalhamento** para permitir que os visualizadores naveguem até informações relevantes selecionando um ponto de dados no gráfico.
Algumas visualizações detalham apenas a lista de dados associados. Os dados da tabela geralmente são restritos por ACLs (access control lists, listas de controle de acesso), e os visualizadores podem não ver todos os registros associados.

Este controle espelha **Permitir interação do gráfico**. Em Interação do gráfico, você também pode selecionar o destino do detalhamento.

8. Brinque com as configurações de exibição.
As configurações nesta seção permitem facilitar a leitura da tabela com linhas e colunas congeladas, linhas e sombreamento para linhas e colunas e expandindo ou contraindo a tabela quando ela é exibida pela primeira vez.

9. Brinque com as configurações de cor.
Em Definir tipo de cor, escolha **Cor única** para habilitar a definição de cores de fundo e a configuração de regras de cores.

10. Configure uma regra de cor para a visualização.
Este exemplo lida com incidentes encerrados, mas no caso de incidentes abertos, você deseja definir uma regra de cor dinâmica que muda a cor da pontuação com base em seu valor.

a. Em Regras de cores, selecione **+ Adicionar regra**.

b. Para a primeira regra de cor, escolha o **Operador** menor que, insira o **Valor** 6, escolha a cor Verde e selecione **Aplicar**.

O valor é até o número especificado, mas não o inclui.

Mantenha a ordem 100.

c. Para indicar um valor que requer mais atenção, crie uma segunda regra com o **Operador** entre, os valores 5 e 25, a cor e a cor do ícone Laranja de aviso e a ordem 50.

d. Para mostrar valores que exigem a maior atenção, crie uma terceira regra com o **Operador** maior que, o valor 25, a cor e a cor do ícone Vermelho e a ordem 25.

Você criou três regras para mostrar se o valor está de acordo com o que você deseja ver.

Nota:
As regras de cores se aplicam somente aos valores individuais, não ao total de colunas e linhas que retêm a cor especificada e a cor de fundo.

Tradução automática

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

Criar visualizações de série temporal

Mostre mudanças nos dados ao longo do tempo. Use diferentes gráficos de série temporal para enfatizar diferentes aspectos dos dados, como tendências ou valores individuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma série temporal é uma sequência ordenada de métricas obtidas continuamente ao longo do tempo. Os casos de negócios a seguir são alguns dos usos de uma série temporal:

- Identificar tendências, padrões e exceções nos dados.
- Identificar pontos de inflexão, por exemplo, se uma mudança na política levou a uma mudança nas pontuações do indicador.
- Avaliar os relacionamentos entre fontes de dados.

Ao selecionar uma visualização para uma série temporal, considere se deseja enfatizar a tendência nos dados ou mudanças específicas nos dados. Considere também se você deseja mostrar uma fonte de dados ou comparar várias fontes de dados relacionadas.

Para obter informações sobre o uso de uma visualização de série temporal em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Para obter um exemplo de criação de uma visualização de série temporal, consulte Exemplo de visualização de série temporal.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione um dos tipos de visualização descritos em Como resolver problemas de permissões em um painel dinâmico.
4. Configure o **cabeçalho e a borda**. As opções de cabeçalho e borda são as mesmas para todas as fontes de dados.

Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Mostrar cabeçalho	O cabeçalho de visualização, incluindo título e ícones.
Mostrar separador de cabeçalho	Opção para exibir uma linha que separa o cabeçalho do restante do componente.
Título do gráfico	Título da visualização.
Descrição	Uma visão geral resumida sobre a visualização que o usuário final vê.

Tradução automática

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

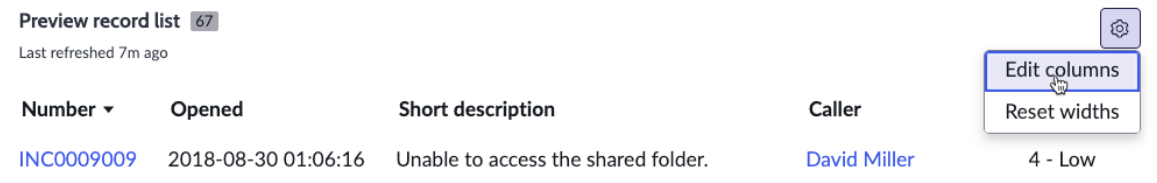
Campos de cabeçalho e borda	Descrição
Encapsular título	Opção para quebrar títulos longos em uma segunda linha. Se falso, exibirá reticências para truncar títulos longos.
Encapsular rótulos	Selecione para encapsular rótulos de elementos longos no eixo.
Tamanho máximo do rótulo, px	Especifique o tamanho máximo do rótulo para nomes de elemento no eixo. Padrão=100 px.
Tipo de truncamento	Especifique onde truncar rótulos longos com reticências. As opções são Início, Meio e Fim.
Mostrar borda	Opção para exibir uma linha ao redor do componente.
Simples	Opção para remover o preenchimento em torno da visualização de dados para fornecer um posicionamento mais compacto na página. Disponível somente quando **Mostrar borda** está desativado.

5. Escolha uma fonte de dados.
Para obter descrições gerais das fontes de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

- Tabela (disponível no sistema base). Ao selecionar uma tabela, você pode filtrá-la por condições.

  As fontes de relatório configuradas aparecem na lista de **Condições predefinidas**. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

  Para ajudá-lo a criar um filtro personalizado, há uma lista de visualização de registros que seriam incluídos na visualização. Você pode mudar quais campos são mostrados como colunas e a largura das colunas nas ações de lista.



- Indicador (disponível no sistema base). Você pode selecionar detalhamentos e elementos de detalhamento para filtrar os indicadores.
- MetricBase (disponível se o MetricBase estiver habilitado). Ao selecionar uma fonte de dados do MetricBase, você tem a opção de criar um filtro personalizado para ela usando condições e condições de lista relacionada, como nas fontes de dados da tabela.
- Análise da experiência do usuário (disponível com a aplicação User Experience PAR Integration, para usuários que tenham uma das funções exigidas). Escolha um dos três KPIs incluídos com esta aplicação, dependendo do tipo de visualização. Para obter mais informações, consulte Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações.

Nota:
Você pode optar por definir uma fonte de dados manualmente em JSON. No entanto, este método é destinado somente a especialistas.

Tradução automática

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

6. Selecione as opções para sua fonte de dados.
   - Se a sua visualização representa dados da tabela, vá para Opções de dados da tabela para visualizações de série temporal.
   - Se a sua visualização representa dados do indicador, vá para Opções de dados de indicador para visualizações de série temporal.
   - Se sua visualização representa Análise da experiência do usuário dados, vá para Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de série temporal.
   - Se sua visualização representa MetricBase dados, vá para MetricBase opções de dados para visualizações de série temporal.
7. Em **Apresentação**, insira informações de exibição e cor.

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Largura do traço da linha	Define a largura do traço da linha para os itens no gráfico em pixels.
Altura	A altura do gráfico.
Desabilitar dica da ferramenta	Opção para remover dicas das ferramentas ao passar o mouse. Padrão: falso
Mostrar apenas um ponto de dados na dica da ferramenta	Quando ativada, a dica da ferramenta mostra somente o ponto de dados sobre o qual o mouse está sendo direcionado. Quando desativada, a dica da ferramenta mostra todos os pontos de dados. Padrão: desativado, exceto quando o zoom é de 400%, que o ativa automaticamente.
Mostrar tabela de dados	Mostra uma tabela com dados gráficos para facilitar o acesso do leitor de tela. Os dados incluem a porcentagem do total de cada valor, quando apropriado.
Eixo Y	
Ocultar eixo	Opção para ocultar o eixo primário.
Título do eixo primário	Título a ser exibido no eixo vertical da visualização. Esta propriedade se aplica somente quando **Ocultar eixo primário** é falso. Se houver mais de um eixo Y, você terá títulos de eixos adicionais, representando as propriedades yAxis1Title, yAxis2Title etc.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Adicione uma escala no eixo Y para uma métrica no menu **Mais opções** da métrica.
Intervalo do eixo - de	Ponto de partida para os valores no eixo primário.
Intervalo do eixo - até	Endpoint dos valores no eixo primário.
Mostrar grade	Mostra uma grade de linhas bem verticais ao eixo primário para ajudar a alinhar os valores em relação a esse eixo.
Estilo de eixo	Estilo do eixo primário. ○ Limpar `limpo`: adiciona uma linha reta ao eixo primário. ○ Sem linhas de escala `noTicks`: opção para remover todas as marcas do eixo primário. ○ Padrão `padrão`: adiciona uma linha e marcas de escala ao eixo primário.
Eixo X	
Título no eixo X	Título a ser exibido no eixo horizontal da visualização.
Mostrar grade	Quando ativado, as linhas de grade aparecem no gráfico.
Legenda	
Mostrar legenda	Opção para exibir a legenda. Ativado automaticamente com zoom de 400%.
Mostrar valor de legenda	Opção para exibir o valor correspondente à área do gráfico em que você passa o mouse. O valor é exibido como uma dica de ferramenta e na legenda do gráfico.
Posição da legenda	Local da legenda em relação ao gráfico: Acima, Abaixo, Direita ou Esquerda
Alinhamento horizontal	Alinhamento horizontal de elementos na legenda: Início, Centro ou Fim
Largura máxima do item da legenda, px	Número de pixels após o qual o item na legenda é truncado.
Expandir legenda verticalmente	Quando ativado, o conteúdo da legenda ocupa o espaço necessário para caber na legenda sem rolagem, em vez do máximo de 2 linhas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Rótulo de dados	
Mostrar rótulos de dados	Opção para exibir a pontuação de cada ponto de dados.
Cores	
Definir tipo de cor	Tipo de esquema de cores a ser aplicado ao componente. As opções incluem: ○ Padrão: uma cor ou um conjunto de cores provenientes do tema de UX aplicado à instância. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience . ○ Paleta de cores: lista de paletas de cores a serem selecionadas nas paletas predefinidas do sistema, na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_schemes]. Para dados agrupados ou empilhados, as cores são aplicadas do maior valor para o menor. No caso de múltiplas fontes de dados, as cores da paleta são aplicadas na ordem das fontes de dados. Por exemplo, a primeira cor de uma paleta é aplicada à primeira fonte de dados, e a segunda cor da paleta é aplicada à segunda fonte de dados. Todas as visualizações que usam a mesma paleta de cores mostram as mesmas cores, independentemente de quais dados elas exibem. ○ Cor de elemento fixa: use uma cor específica da tabela Cores do gráfico [sys_report_chart_color] para cada elemento. Todas as visualizações de dados que usam cores de elemento fixas mostram o mesmo elemento, como incidentes críticos no escopo Global, na mesma cor. Esta opção estará disponível somente para fontes de dados de Tabela, apenas se for adicionada no máximo uma fonte de dados ou uma métrica e se um valor Agrupar por for definido. **Nota:** A cor única só está disponível quando nenhum **Agrupar por** está selecionado.

Tradução automática

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

8. Em **Interação de gráfico**, defina o que acontecerá se algo acontecer quando um visualizador clicar em um gráfico ou em um segmento de gráfico na visualização.

Campo	Descrição
Permitir interação do gráfico	Habilite a ocorrência de um evento quando um usuário clicar em um gráfico ou em um de seus segmentos.
Ação	Escolha o evento que ocorre quando um usuário clica em um gráfico ou em um de seus segmentos. As escolhas dependem do tipo de visualização e da fonte de dados. Aplica-se somente quando a **opção Permitir interação do gráfico** está ativada. Para obter mais informações, consulte Interações de gráfico em uma visualização de dados. ○ **Ir para a exibição de dados** abre a exibição de registros em uma lista da IU principal ou Detalhes de KPI relevante para o segmento ou visualização associada. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. Não compatível com Análise da experiência do usuário fontes de dados. ○ **Ir para a URL** abre a URL especificada, que pode estar na instância ou externa. Você tem a opção de especificar um nome de página a ser exibido na dica de ferramenta, para essas visualizações com dicas de ferramentas. ○ **Detalhar no gráfico** (somente Designer de visualizações) Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. **Nota:** O último nível de detalhamento na experiência de Análise da plataforma é sempre uma lista de IU principal. Os registros não são abertos nas listas integradas do espaço. **O detalhamento no gráfico** é compatível somente com fontes de dados de tabela.

9. Selecione **Salvar**.
Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Casos de uso do tipo de visualização da série temporal

As visualizações da série temporal podem enfatizar a tendência nos dados ou mudanças específicas nos dados. Eles podem mostrar uma fonte de dados ou comparar várias fontes de dados relacionadas.

Tipos de visualização da série temporal

Visualização	Descrição e caso de uso
Visualização de tendências nas pontuações de um indicador	
Linhas	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, ligando uma série de pontos de dados com linhas retas. Use uma visualização de linha para enfatizar a tendência nos dados. Considere as visualizações de linha como a opção padrão para exibir uma série temporal. Se você não tiver certeza de qual visualização usar, use uma linha.
Spline	Mostra como um ou mais valores mudam ao longo do tempo, conectando uma série de pontos de dados com uma curva ajustada que enfatiza a tendência em pontos de dados individuais. Os gráficos de curva permitem obter um conjunto limitado de pontos de dados conhecidos e valores intermediários aproximados.
Dispersão	Mostra pontos não conectados para valores no eixo Y em relação ao tempo no eixo X. Normalmente, a linha de tendência também é mostrada. Use com uma distribuição de dados que não pode ser conectada de forma útil com uma linha.
Comparando pontuações em uma fonte de dados	
Coluna	Mostra mudanças nos dados ao longo do tempo exibindo valores como colunas verticais proporcionais. Use para visualizar mudanças em uma fonte de dados ou para comparar fontes de dados. Para comparar fontes de dados com uma visualização de coluna, adicione fontes de dados à visualização ou coloque várias visualizações de coluna uma ao lado da outra em um painel.
Etapa	Destaca as mudanças em uma fonte de dados entre pontos discretos no tempo. Use para mostrar pequenas mudanças incrementais, especialmente quando uma visualização de linha borra os dados.
Comparando pontuações ou tendências entre fontes de dados	

Tradução automática

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

Tipos de visualização da série temporal

Visualização	Descrição e caso de uso
Visualização de tendências nas pontuações de um indicador	
Área	Aparece com uma visualização de linha, mas a área entre o eixo e a linha é enfatizada com cores. Use com várias fontes de dados para destacar a contribuição relativa que cada fonte de dados faz para o todo.

Opções de dados da tabela para visualizações de série temporal

As seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis para todas as visualizações do tipo de série temporal dos dados da tabela.

Campo	Descrição
Dados	
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de tabela em Criar visualizações de série temporal.
Métrica Se houver mais de uma métrica, você poderá alterar o tipo de gráfico de série temporal dessa métrica clicando no ícone Alterar tipo de gráfico. Além disso, se houver mais de uma métrica, você poderá usar a lista Mais opções para selecionar uma métrica principal e adicionar um eixo Y para cada métrica. Por fim, se você tiver a versão mais recente da aplicação Visualizações de dados do ServiceNow Store, poderá definir os filtros do painel para que se apliquem somente a métricas específicas. Para obter mais informações, consulte Opções de gráfico para várias métricas.	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Selecione uma agregação	Método computacional para agregar dados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.
Campo	Campo ao qual a métrica será aplicada, para agregações de **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Os dados são mostrados em um formato que corresponde ao tipo de campo. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Campo para [tabela]	O campo para agrupar por. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Se a tabela contiver variáveis ou campos de pergunta, você terá a opção de agrupar por um deles no final da lista de campos. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar dados pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Tendência por	
Período de agregação	O período para agregar valores para calcular a tendência.
Campo de data para [tabela]	O campo de data na tabela a ser agregado por. Você só pode selecionar campos dos seguintes tipos de dados:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	• Data • Data/Hora • Data de vencimento • Hora precisa
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Seguir filtro por métrica	Se a visualização mostrar várias métricas, ative e desative o acompanhamento de filtro para cada métrica. Padrão: todas as métricas seguem os filtros se a opção Seguir filtros estiver ativada. Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Opções de dados de indicador para visualizações de série temporal

As seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis para todas as visualizações do tipo de série temporal das pontuações do indicador.

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados de indicador em Criar visualizações de série temporal.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Métrica Se houver mais de uma métrica, você poderá alterar o tipo de gráfico de série temporal dessa métrica clicando no ícone Alterar tipo de gráfico. Além disso, se houver mais de uma métrica, você poderá usar a lista Mais opções para selecionar uma métrica principal e adicionar um eixo Y para cada métrica. Por fim, se você tiver a versão mais recente da aplicação Visualizações de dados do ServiceNow Store, poderá definir os filtros do painel para que se apliquem somente a métricas específicas. Para obter mais informações, consulte Opções de gráfico para várias métricas.	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Agregação de horas	Agregação de tempo a ser aplicada à métrica, como SOMA de 7 dias consecutivos ou MÉDIA por mês. O padrão é o mesmo que o período do indicador. **Nota:** O cálculo de MÉDIA ou SOMA difere dependendo da configuração **Aplicar série temporal ao resultado** no indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima `PARA CIMA` • Para baixo `PARA BAIXO` • Teto `CEILING` • Andar `ANDAR` • Metade até `HALF_UP` • Metade para baixo `HALF_DOWN` • Metade par `HALF_Even` **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Detalhamento	Lista de detalhamentos a serem escolhidos para agrupar pontuações do indicador. **Importante:** • Detalhamentos com script não são compatíveis com filtros de painel. • Somente dois níveis de detalhamento são compatíveis no total, incluindo visualização de dados e filtros de painel.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Intervalo de data	
Mostrar intervalo máximo	Opção para mostrar o intervalo máximo de datas disponíveis.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Permitir mudança do intervalo de datas	Quando ativado, o visualizador tem um controle do seletor de intervalo de datas com um conjunto de opções predefinidas.
Configurações adicionais	
Mostrar destino	Exibe o valor de destino global, se ele estiver definido para o indicador.
Mostrar previsão	Opção para exibir dados de previsão no gráfico com base nos dados de tendências atuais. **Nota:** Se não houver dados históricos suficientes para gerar uma previsão, nenhuma previsão ou erro será exibido.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Configurar previsão	Abre uma caixa de diálogo para configurar a previsão nesta visualização de dados. Uma configuração de previsão na visualização de dados substitui qualquer configuração definida na fonte de dados, como um indicador. Esta substituição se aplica somente à visualização de dados específica. Esta opção está disponível somente quando a opção Mostrar previsão está ativada. Para obter mais informações, consulte Configurar uma previsão em uma visualização de série temporal.
Mostrar intervalo de previsões	Opção para exibir o intervalo de confiança de 95% da previsão. Disponível somente quando a opção Mostrar previsão estiver ativada.
Mostrar tendência	Opção para exibir a direção em que o indicador está se movendo ou como os valores mudaram ao longo do tempo.
Mostrar banda de confiança	Opção para exibir a largura de banda na qual as pontuações do indicador estão se movendo.
Mostrar limite	Opção para exibir um limite ativo definido para o indicador selecionado, como um máximo ou mínimo histórico. Os limites serão exibidos somente se tiverem sido definidos para o indicador selecionado.
Mostrar comentário	Opção para exibir comentários adicionados a pontos de dados.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Seguir filtro por métrica	Se a visualização mostrar várias métricas, ative e desative o acompanhamento de filtro para cada métrica. Padrão: todas as métricas seguem os filtros se a opção Seguir filtros estiver ativada. Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Mostrar filtro como séries separadas	Quando ativado, se houver um filtro aplicando vários elementos, esses elementos serão mostrados como linhas separadas no gráfico. O filtro pode ser

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	um componente adicionado a um painel ou a uma página do UIB, ou pode ser uma condição de filtro "é um de" na própria visualização de dados. Este recurso oferece suporte a apenas um detalhamento de cada vez. Outros filtros de detalhamento não têm efeito no gráfico. A precedência de filtro funciona da seguinte forma: • A primeira condição de filtro "é um de" na visualização de dados substitui todas as outras condições de filtro e todos os componentes de filtro de seleção única/múltipla. • Se não houver condições de filtro "é um de", o primeiro filtro de seleção múltipla que tiver uma seleção feita substituirá todos os outros filtros de seleção única/múltipla e todas as condições de filtro. • Um filtro de seleção múltipla diferente pode ter efeito se o primeiro for limpo. Padrão: desativado. Uma única linha agregada é mostrada para todos os elementos. Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Análise da experiência do usuário opções de dados para visualizações de série temporal

As seguintes opções de configuração de dados estão disponíveis para todas as visualizações do tipo de série temporal de dados Análise da experiência do usuário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [Análise da experiência do usuário em Criar visualizações de série temporal.
Métrica Se houver mais de uma métrica, você poderá alterar o tipo de gráfico de série temporal dessa métrica clicando no ícone Alterar tipo de gráfico. Além disso, se houver mais de uma métrica, você poderá usar a lista Mais opções para selecionar uma métrica principal e adicionar um eixo Y para cada métrica. Por fim, se você tiver a versão mais recente da aplicação Visualizações de dados do ServiceNow Store, poderá definir os filtros do painel para que se apliquem somente a métricas específicas. Para obter mais informações, consulte Opções de gráfico para várias métricas.	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Usar formatação personalizada	Opção para usar formatação personalizada no componente.
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even **Nota:** Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Agrupar por	
Propriedade do evento [eventPropertyValue]	Lista de propriedades a serem escolhidas para Origens de evento do Análise da experiência do usuário que têm propriedades. **Nota:** Aplica-se somente a métricas de eventos.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Tendência por	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Período de agregação [trendByFrequency]	O período para agregar valores para calcular a tendência.
Intervalo de data	
Mostrar intervalo máximo	Opção para mostrar o intervalo máximo de datas disponíveis.
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Início do período	Data de início do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Fim do período	Data de término do período absoluto. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias D • Meses M • Anos Y Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Permitir mudança do intervalo de datas	Quando ativado, o visualizador tem um controle do seletor de intervalo de datas com um conjunto de opções predefinidas.
Mostrar seletor de intervalo por padrão	Quando ativado, o seletor de intervalo de datas é mostrado ao visualizador sem que ele precise abri-lo. Quando desativado, o visualizador precisa abrir o seletor de intervalo de datas no menu Mais opções. Padrão: desativado (falso)
Configurações adicionais	
Mostrar previsão	Opção para exibir dados de previsão no gráfico com base nos dados de tendências atuais. Requer licenciado Performance Analytics.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Se não houver dados históricos suficientes para gerar uma previsão, nenhuma previsão ou erro será exibido.
Configurar previsão	Abre uma caixa de diálogo para configurar a previsão nesta visualização de dados. Uma configuração de previsão na visualização de dados substitui qualquer configuração definida na fonte de dados, como um indicador. Esta substituição se aplica somente à visualização de dados específica. Esta opção está disponível somente quando a opção Mostrar previsão está ativada. Para obter mais informações, consulte Configurar uma previsão em uma visualização de série temporal.
Mostrar intervalo de previsões	Opção para exibir o intervalo de confiança de 95% da previsão. Disponível somente quando a opção Mostrar previsão estiver ativada.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Seguir filtro por métrica	Se a visualização mostrar várias métricas, ative e desative o acompanhamento de filtro para cada métrica. Padrão: todas as métricas seguem os filtros se a opção Seguir filtros estiver ativada. Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

MetricBase opções de dados para visualizações de série temporal

As seguintes opções de dados estão disponíveis para todas as visualizações do tipo de série temporal de dados MetricBase.

Campo	Descrição
Fonte de dados	Você selecionou uma fonte de dados [MetricBase em Criar visualizações de série temporal.
Métrica Se houver mais de uma métrica, você poderá alterar o tipo de gráfico de série temporal dessa métrica clicando no ícone Alterar tipo de gráfico. Além disso, se houver mais de uma métrica, você poderá usar a lista Mais opções para selecionar uma métrica principal e adicionar um eixo Y para cada métrica. Por fim, se você tiver a versão mais recente da aplicação Visualizações de dados do ServiceNow Store, poderá definir os filtros do painel para que se apliquem somente a métricas específicas. Para obter mais informações, consulte Opções de gráfico para várias métricas.	
Rótulo	Rótulo da métrica. Por padrão, é o mesmo que o nome da fonte de dados.
Métrica	Métricas determinadas no banco de dados MetricBase.
Transformação	Opção para aplicar uma transformação aos dados. Por exemplo, você pode selecionar **Envelope** para mostrar o valor mínimo e máximo (envelope) no conjunto de dados. Para obter mais informações, consulte Transformações de MetricBase.
Período dinâmico com base em intervalo de tempo	Quando habilitado, o período de agregação é definido de acordo com o intervalo de tempo. Intervalo de tempo < 4 horas: agregação de minutos. Intervalo de tempo de 4 horas a 3 dias: agregação por hora. Intervalo de tempo > 3 dias: agregação diária. Aplica-se somente quando a Transformação é Reamostrar.
Rótulo	Rótulo a ser aplicado à transformação. Esta propriedade só se aplica quando a **Transformação** é Rótulo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Modelo	Modelo de previsão a ser usado para transformar os dados. Se um modelo ainda não existir, você poderá criar um. Para saber mais, consulte Detectar anomalias em dados do MetricBase usando modelos preditivos . Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Previsão.
Contagem	Número especificado de valores a serem mostrados no conjunto de dados de métrica. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Superior ou Inferior.
Summand	Valor especificado a ser adicionado aos pontos de dados no conjunto de dados. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Adicionar.
Diminuidor	Valor especificado a ser subtraído dos pontos de dados no conjunto de dados. Esta propriedade se aplica somente quando **Transformar** é Subtrair.
Fator	Valor pelo qual multiplicar os pontos de dados no conjunto de dados. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Multiplicação.
Divisor	Valor pelo qual dividir os pontos de dados no conjunto de dados. Esta propriedade se aplica somente quando **Transformar** for Dividir.
Duração	Duração especificada de novos pontos de dados usados para calcular um resultado. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Interpolada.
Frações	Percentis dos dados subjacentes para criar um novo conjunto de dados. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Fractil.
Função	Função de agregação usada para calcular um novo conjunto de dados.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Reamostrar, Filtroou Partição.
Período	Novo período de tempo a ser aplicado ao conjunto de dados. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Reamostrar.
Janela	Janela de tempo variável da duração fornecida para criar o novo conjunto de dados. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é Filtro ou Partição.
Base	Um carimbo de data/hora para alinhar a janela de partição. Esta propriedade se aplica somente quando a **Transformação** é uma Partição.
Formatar valores	Selecione para abrir a caixa de diálogo **Valores de formatação**. Para obter mais informações, consulte Formatação de valor em relatórios.
Formatação de valores	
Formatação	Selecione o formato padrão, número ou duração
--Formato de número	
Precisão decimal	Número de decimais a serem mostrados na métrica. Este campo está disponível somente quando a opção **Usar formatação personalizada** está ativada.
Arredondamento	Tipo de arredondamento a ser usado para atingir o número de casas decimais no campo **Precisão decimal**. As opções incluem: • Para cima PARA CIMA • Para baixo PARA BAIXO • Teto CEILING • Andar ANDAR • Metade até HALF_UP • Metade para baixo HALF_DOWN • Metade par HALF_Even

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Disponível somente quando **Usar formatação personalizada** for verdadeiro.
Use o separador do grupo dos milhares	Opção para usar uma vírgula para separar grupos de milhares. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Ativar abreviação	Opção para usar uma abreviação alfabética. Por exemplo, M para representar milhões. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
Exemplo	Exemplo do valor final a ser mostrado no componente. **Nota:** Disponível somente quando a condição **Usar formatação personalizada** for verdadeira
--Formato de duração	
Formato da unidade	Opção para abreviar a unidade de tempo ou usar palavras completas
Unidade de duração máxima	Maior unidade de tempo na exibição
Unidade de duração mínima	Menor unidade de tempo na exibição
Ocultar segundos quando a duração for maior do que um minuto	Quando Segundos são a unidade de duração mínima, ativar isso oculta o segundo depois que a duração excede um minuto.
Mostrar valor original na dica da ferramenta	Apontar para um valor de métrica exibido mostra o valor formatado padrão em uma dica de ferramenta.
Exemplo	Um exemplo de valor de métrica conforme formatado
Agrupar por	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Agrupar por	O campo na fonte de dados MetricBase para agrupar. Por exemplo, para uma visualização da fonte de dados Item Monitorável, você pode agrupar por Criado por, Nome, Primário, Marcadores, Tipo ou Atualizado por.
Adicionar agrupar por alternativo	Esta seleção abre uma caixa de diálogo na qual você seleciona itens adicionais pelos quais os dados na visualização podem ser agrupados. O visualizador da visualização pode selecionar por qual desses itens agrupar os dados. O visualizador alterna a visibilidade do seletor no menu Mais ações da visualização. Na caixa de diálogo de itens adicionais, você pode definir se este seletor ficará visível por padrão habilitando ou desabilitando a opção **Seletor visível por padrão**. Se você selecionar um valor em **Agrupar por**, esse será o valor padrão de agrupamento. Você não precisa selecionar um valor **Agrupar por** para especificar valores de agrupamento alternativos. Nesse caso, nenhum valor padrão de agrupamento é usado. Para obter mais informações sobre a experiência do visualizador ao selecionar valores alternativos de agrupamento, consulte Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução.
Intervalo de data	
Definir período absoluto	Opção para definir datas de início e término absolutas.
Numero de períodos	Número de períodos de data a serem exibidos. Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** for verdadeiro.
Período	Intervalo de tempo para cada período de datas. • Dias `D` • Meses `M` • Anos `Y` Esta propriedade se aplica somente quando **Definir período absoluto** é falso.
Formato de data	Define o formato de data para o eixo X. • Padrão `padrão` • Data `data` • Mês `mês`

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Permitir mudança do intervalo de datas	Quando ativado, o visualizador tem um controle do seletor de intervalo de datas com um conjunto de opções predefinidas.
Mostrar seletor de intervalo por padrão	Quando ativado, o seletor de intervalo de datas é mostrado ao visualizador sem que ele precise abri-lo. Quando desativado, o visualizador precisa abrir o seletor de intervalo de datas no menu Mais opções. Padrão: desativado (falso)
Configurações adicionais	
Mostrar previsão	Opção para exibir dados de previsão no gráfico com base nos dados de tendências atuais. Requer licenciado Performance Analytics. **Nota:** Se não houver dados históricos suficientes para gerar uma previsão, nenhuma previsão ou erro será exibido.
Configurar previsão	Abre uma caixa de diálogo para configurar a previsão nesta visualização de dados. Uma configuração de previsão na visualização de dados substitui qualquer configuração definida na fonte de dados, como um indicador. Esta substituição se aplica somente à visualização de dados específica. Esta opção está disponível somente quando a opção Mostrar previsão está ativada. Para obter mais informações, consulte Configurar uma previsão em uma visualização de série temporal.
Mostrar intervalo de previsões	Opção para exibir o intervalo de confiança de 95% da previsão. Disponível somente quando a opção Mostrar previsão estiver ativada.
Atualização de dados	
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Seguir filtro por métrica	Se a visualização mostrar várias métricas, ative e desative o acompanhamento de filtro para cada métrica. Padrão: todas as métricas seguem os filtros se a opção Seguir filtros estiver ativada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Requer a aplicação Visualização de dados mais recente do ServiceNow Store.
Mostrar ícone de filtro	Opção para mostrar o ícone de filtro e o número de filtros que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados.
Atualize após um afastamento de X minutos.	Número de minutos que o usuário ficou inativo antes que a visualização fosse atualizada.
Mensagem Sem dados	
Definir mensagem personalizada quando não houver dados	Opção para configurar uma mensagem personalizada que é exibida quando nenhum dado é retornado.
Ilustração	Uma ilustração a ser incluída na mensagem.
Título	Texto do cabeçalho da mensagem que descreve por que nenhum dado foi retornado.
Conteúdo	Texto secundário da mensagem que fornece detalhes adicionais.
Alinhamento	O alinhamento da ilustração e do texto na mensagem.

Configurar uma previsão em uma visualização de série temporal

Se uma visualização de série temporal estiver configurada para mostrar previsões, você poderá configurar as previsões para essa visualização.

Antes de Iniciar

Este procedimento pressupõe que você criou uma visualização de série temporal para uma fonte de dados fora da tabela e deseja configurar a previsão para essa visualização.

Nota:
Não há suporte para agregações de Hora do dia ou Dia da semana nos dados da tabela.

Função necessária: qualquer função que possa criar uma visualização de série temporal. Para fontes de dados que não sejam de indicador, uma assinatura de Performance Analytics também é necessária.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar a previsão em uma visualização de dados, você substitui qualquer configuração de previsão definida na fonte de dados, como um indicador. A substituição se aplica somente à visualização de dados específica.

Procedimento

1. Abra o painel de configuração da visualização da série temporal.
2. Em **Configurações adicionais**, ative **Mostrar previsão**.
   As fontes de dados da tabela não são compatíveis com a previsão.
3. Selecione **Configurar previsão**.
   O painel **Configurar previsão** é aberto.
4. Preencha os seguintes campos:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Método de previsão	O método estatístico que o sistema usa para prever valores para este indicador. O valor padrão é Automático, o que significa que o sistema escolhe um método que melhor se ajusta aos dados. Para obter mais informações, consulte Métodos de previsão e Seleção automática de métodos de previsão.
Duração do período	O número de pontos de dados necessários para estabelecer um padrão na série temporal. Se você selecionar **Usar padrão**, a duração do período dependerá da frequência da fonte de dados. Por exemplo, a duração do período para uma série temporal com uma frequência diária é de 7 pontos de dados por padrão. Para obter mais informações, consulte Durações do período de previsão padrão.
Número de períodos de antecipação	Número de períodos de dados no futuro para os quais as pontuações serão previstas.
Limite inferior do intervalo de previsão	O menor valor significativo de uma pontuação de previsão. Se uma pontuação inferior a este valor for prevista, este valor será exibido.
Limite superior do intervalo de previsão	O maior valor significativo de uma pontuação de previsão. Se uma pontuação maior do que este valor for prevista, este valor será exibido.

5. Selecione em quais dados basear a previsão.

Opção	Descrição
Intervalo de datas de visualização	Todos os dados dentro do intervalo de datas da visualização
Períodos anteriores	O número de períodos de dados antes do presente para basear as previsões. Esses períodos de dados têm o mesmo tamanho que os em **Duração do período**. Se você selecionar Períodos anteriores, especifique também o número de períodos no campo **Número de períodos a serem considerados**.
Data inicial específica	Todas as pontuações coletadas após uma data de início. Se você selecionar Data de início específica, especifique também a **Data** de início.

Aviso:
Se houver pontos de dados insuficientes para gerar uma previsão, nada será mostrado, nem a previsão nem uma mensagem.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Previsões de pontuações do Performance Analytics

Métodos de previsão

A previsão usa métodos estatísticos padrão. Você pode selecionar um método ou permitir que o sistema escolha um automaticamente.

Método	Descrição
Lineares	Gera uma previsão de regressão linear com base nas pontuações históricas, usando constante e tendência como variáveis explicativas.
Sazonal	Gera uma previsão de regressão linear com base nas pontuações históricas, usando simulações sazonais como variáveis explicativas. Uma "temporada" para esta análise é um período.
Tendência sazonal	Como Sazonal, mas inclui uma tendência como uma variável explicativa.
Tendência sazonal Loess (STL)	Gera uma previsão sazonal com base em uma função de melhor ajuste. Este método ajusta uma tendência, uma estação e um processo de ruído aleatório aos dados usando uma abordagem de média móvel exponencialmente ponderada. A previsão é baseada no conjunto de dados completo, com mais peso dado às observações mais recentes Uma "temporada" para esta análise é um período.
Floresta aleatória (RF)	Cria uma combinação de árvores de decisão em que as previsões produzidas por essas árvores são calculadas para obter uma única previsão. A aleatoriedade vem de cada árvore que está sendo criada a partir de um subconjunto aleatório dos dados e entradas disponíveis. Para obter mais informações sobre o método de floresta aleatória, consulte este artigo Médio .
Autorregressivo (AR)	O modelo autorregressivo (AR) prevê valores futuros de um indicador usando uma combinação linear de uma tendência, simulações sazonais e valores anteriores. Como o modelo de Floresta Aleatória (RF), o modelo de AR verifica o melhor número de atrasos. No entanto, o modelo AR relaciona valores atuais a valores anteriores linearmente, enquanto o modelo RF é não linear.

Seleção automática de métodos de previsão

Se você for um especialista em estatísticas, poderá selecionar um método de previsão manualmente. Por padrão, a instância escolhe o melhor método para você automaticamente, com base no ajuste do método.

Para determinar o método de previsão mais adequado, a instância gera previsões usando cada método de previsão com seus dados históricos. A instância compara essas previsões com os dados mais recentes com base em quão à frente você deseja prever. A instância executa essa avaliação sempre que exibe a previsão. Portanto, coletar pontuações adicionais ou alterar o período de previsão pode alterar o método de previsão usado.

Considere uma visualização de série temporal de um indicador Performance Analytics com uma frequência diária. Configure a previsão na visualização para usar um período de 7 dias e basear as previsões nos dois períodos anteriores. A instância aplica cada método de previsão aos dados históricos com mais de duas semanas. Em seguida, a instância compara essas previsões com os dados das duas semanas mais recentes. A previsão que mais se ajusta às duas últimas semanas de dados é recalculada usando o conjunto de dados inteiro. A visualização mostra os resultados deste cálculo final.

Tradução automática

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

Durações do período de previsão padrão

Os períodos de previsão têm um comprimento padrão que depende da frequência das fontes de dados. Nem todas as fontes de dados têm as mesmas frequências.

Durações de período padrão comuns a todas as fontes de dados

Frequência de pontuação	Número de pontos de dados por período	Duração total do período
Diariamente	7	1 semana
Semanalmente	13	1 trimestre
Bissemanalmente	6	1 trimestre
Quatro por semana	13	1 ano
Mensalmente	12	1 ano
Bimestralmente	6	1 ano
Trimestralmente	4	1 ano
Trimestralmente fiscal	4	1 ano
Semestralmente	2	1 ano
Anual	4	4 anos
Anualmente	4	4 anos

Durações do período padrão exclusivas até MetricBase

Frequência de pontuação	Número de pontos de dados por período	Duração total do período
Por minuto	100	Dinâmico, controlado pela fonte de dados dependendo da consulta

Opções de gráfico para várias métricas

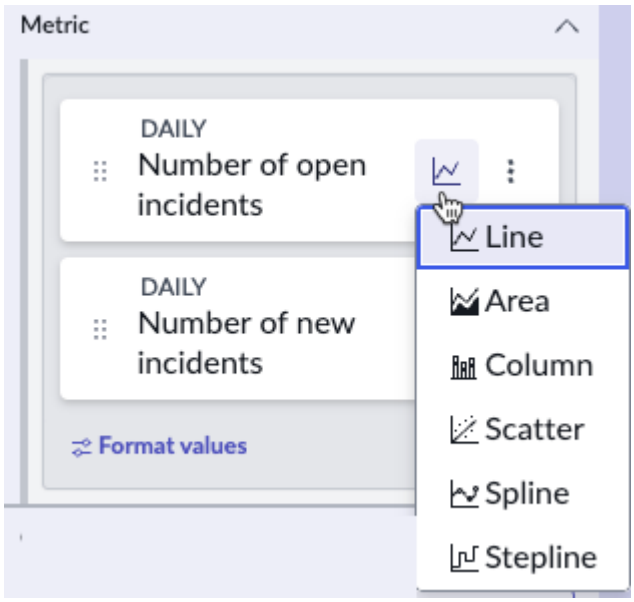
Se você estiver mostrando várias métricas em uma visualização de dados, poderá definir o tipo de visualização e a escala do eixo Y para cada métrica. Se você tiver a aplicação Visualizações de dados mais recente instalada a partir do ServiceNow Store, também poderá fazer com que os filtros em um painel se apliquem somente a métricas específicas.

https://player.vimeo.com/video/1002743383?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

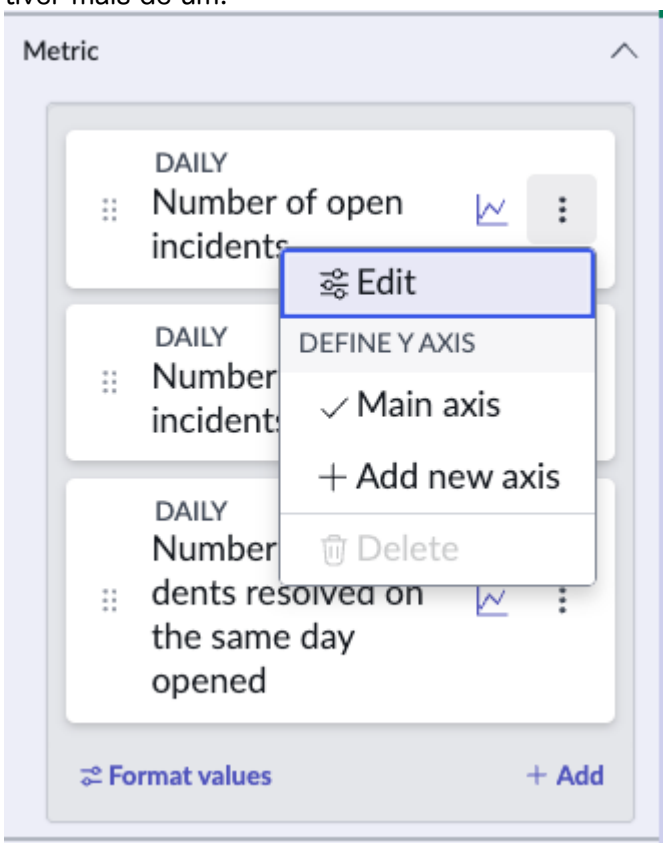
Quando você tem uma visualização de dados com mais de uma fonte de dados, tem uma métrica separada para cada fonte de dados. Nas visualizações de dados da série temporal, você pode selecionar um tipo de gráfico separado para cada métrica, para facilitar a leitura do gráfico. Em cada bloco de Métrica, selecionar o ícone de gráfico abre uma lista de tipos de gráficos para escolher.

Tradução automática

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



Em algumas séries temporais, a diferença entre o intervalo de valores das métricas dificulta a leitura das métricas quando elas compartilham a mesma escala no eixo Y. Nesse caso, você pode ter escalas do eixo Y separadas para a métrica. Adicione um eixo Y para uma métrica selecionando o ícone Mais opções no bloco de métrica. No entanto, seja cauteloso com esta função, pois ter muitas escalas no eixo Y também torna o gráfico difícil de ler. Além disso, certifique-se de fornecer um rótulo curto, mas claro, para cada eixo Y, se você tiver mais de um.

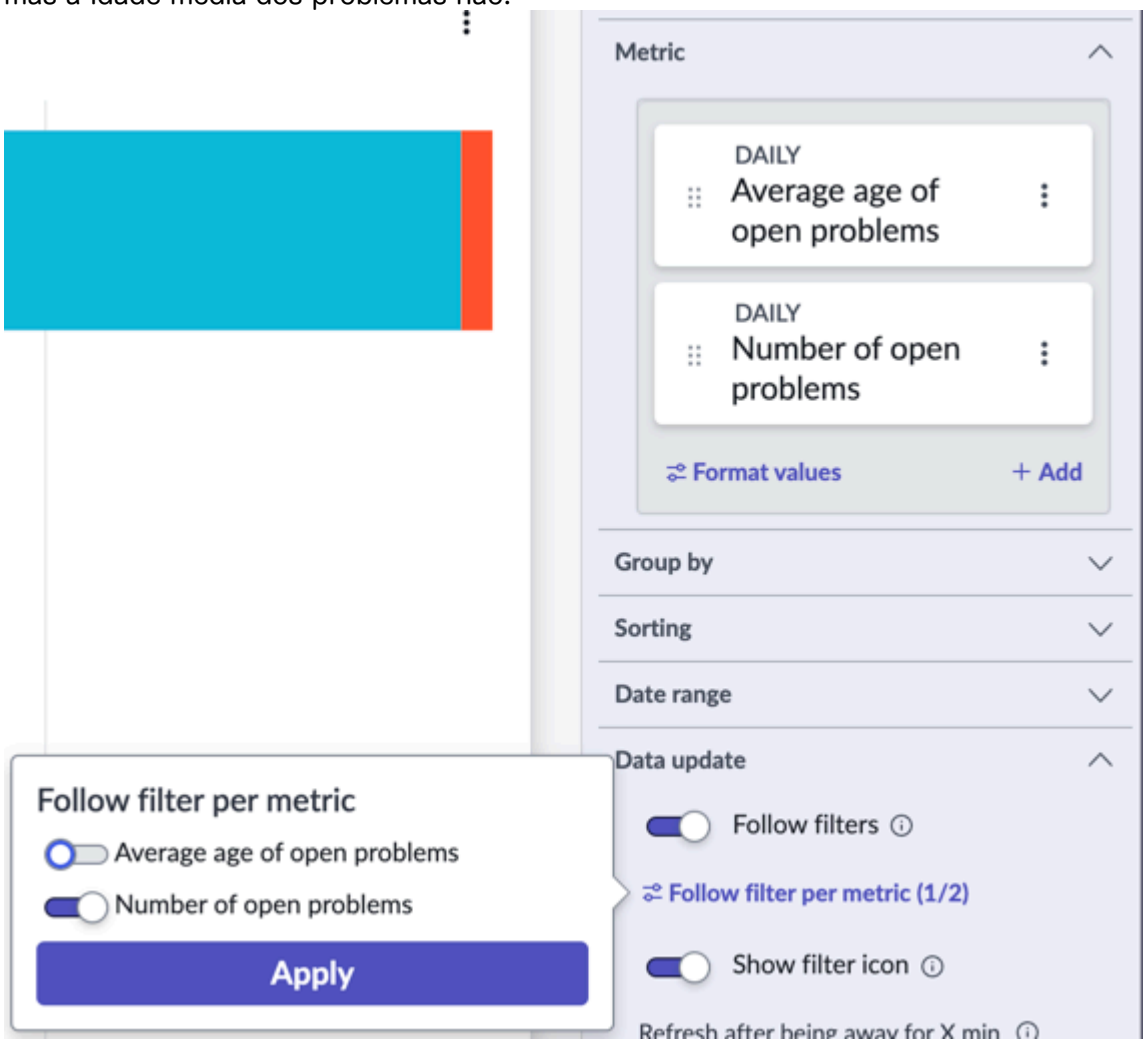


Se **Seguir filtros** estiver ativado em uma série temporal ou visualização de barras que mostra várias métricas, o painel de configuração mostrará um item expansível chamado **Seguir filtros por métrica**. Expanda este item para ativar ou desativar o acompanhamento do filtro para cada métrica.

Tradução automática

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

Por exemplo, considere uma visualização de barra que mostra o Número de problemas em aberto e a Idade média dos problemas em aberto. Você pode configurar esta visualização para que o Número de problemas em aberto siga todos os filtros aplicáveis em um painel, mas a Idade média dos problemas não.



Importante:
A opção de seguir filtros por métrica está incluída na aplicação de visualizações de dados mais recente do ServiceNow® Store.

Exemplo de visualização de série temporal

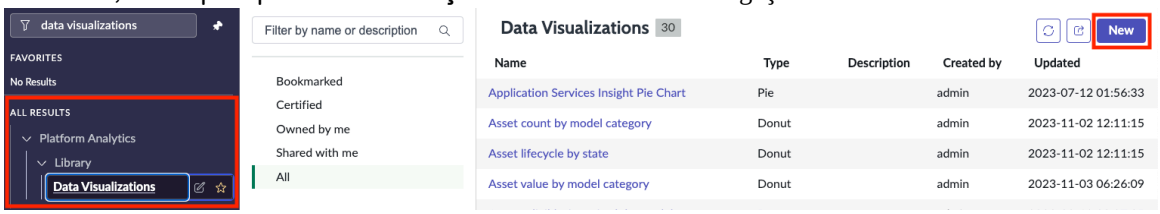
As visualizações da série temporal mostram as mudanças nos dados ao longo do tempo. Este exemplo começa com uma única fonte de dados de indicador e adiciona mais complexidade.

Neste exemplo, você começa a querer mostrar a mudança no número de incidentes em aberto ao longo do tempo. Em seguida, você deseja mostrar a tendência e o número de incidentes em aberto divididos por prioridade. Por fim, você deseja comparar o número de incidentes em aberto com o número de novos incidentes.

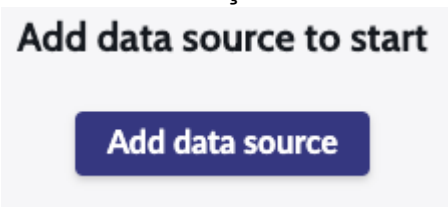
Tradução automática

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

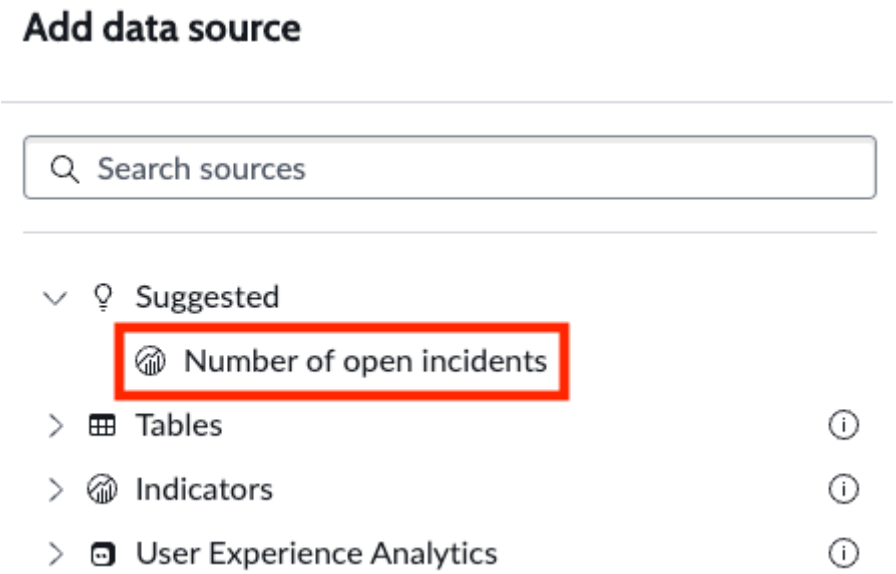
1. Primeiro, você pesquisa **Visualizações de dados** em Navegação unificada e seleciona **Novo.**



2. Na nova visualização de dados vazia, selecione **Adicionar fonte de dados**.



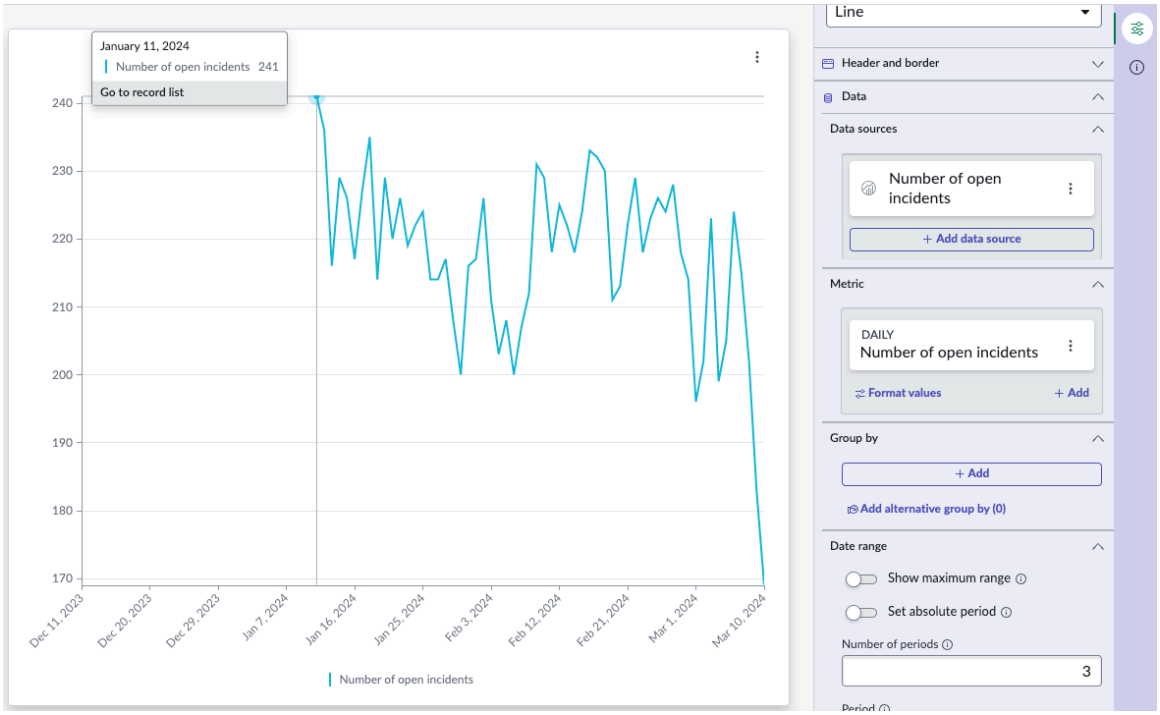
3. Você deseja usar o indicador Número de incidentes em aberto. Infelizmente, este indicador foi usado antes e está listado em Fontes de dados sugeridas, economizando o trabalho de procurá-lo. Você pode dizer que o Número de incidentes em aberto é uma fonte de dados do indicador por causa do pequeno ícone de coluna e tendência ao lado dele.



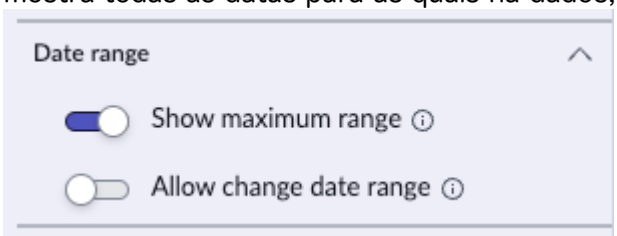
4. Você retorna à visualização e vê que o tipo de linha foi selecionado por padrão. Linha é o tipo mais comum de série temporal, e uma série temporal é a visualização normal de um indicador. Você também tem um painel de configuração aberto para esta visualização de dados, ao lado do gráfico de linhas. O gráfico muda em tempo real conforme você configura a visualização.

Tradução automática

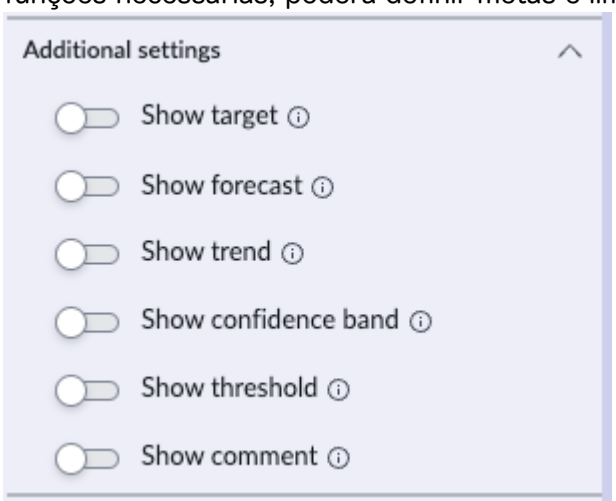
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



5. A apresentação de dados não parece tão boa, porque você só criou o indicador em 11 de janeiro. O painel Configuração tem uma seção de Intervalo de datas em que você pode ajustar as datas mostradas. Nesse caso, você seleciona **Mostrar intervalo máximo**e mostra todas as datas para as quais há dados, mas somente essas datas.



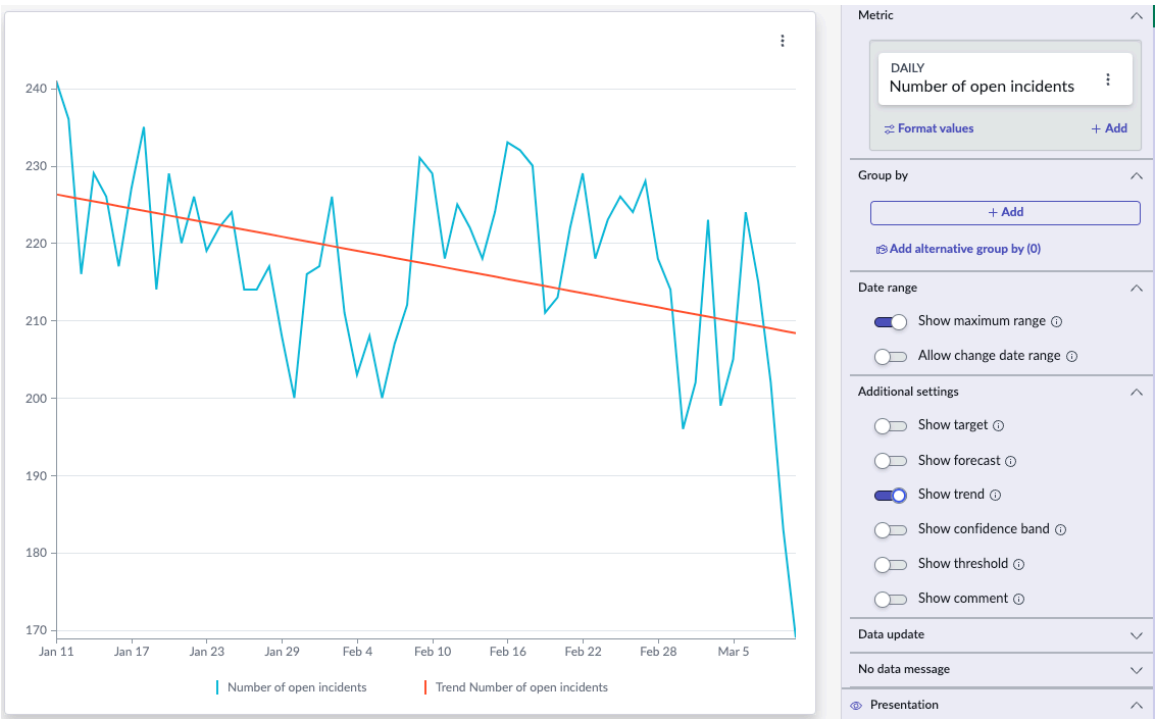
6. Você também deseja ver quais informações adicionais pode fornecer sobre esses dados, para expandir a seção **Configurações adicionais**. Para indicadores, essas configurações são as mesmas que as opções de gráfico Detalhes de KPI. Para obter mais informações, consulteOpções de gráfico em Detalhes de KPI na documentação Detalhes de KPI. Se você tiver as funções necessárias, poderá definir metas e limites para um indicador em Detalhes de KPI.



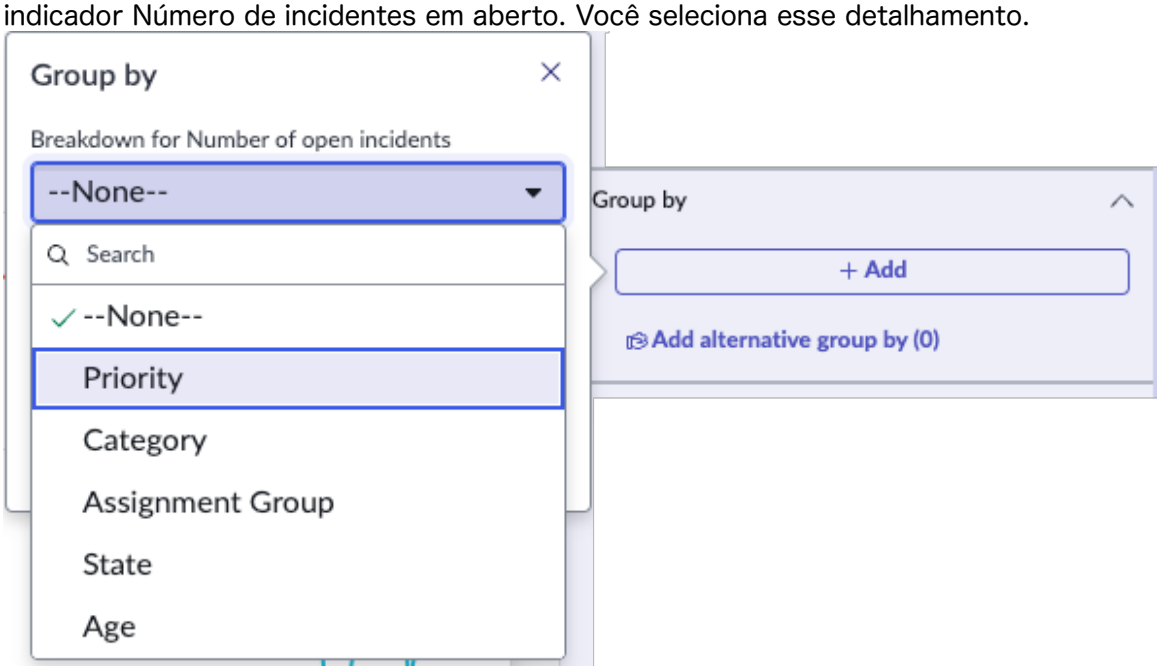
Tradução automática

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

7. Você decide mostrar a tendência dos dados, para dar ao visualizador uma ideia de para onde os indicadores estavam indo antes do feriado de natal.



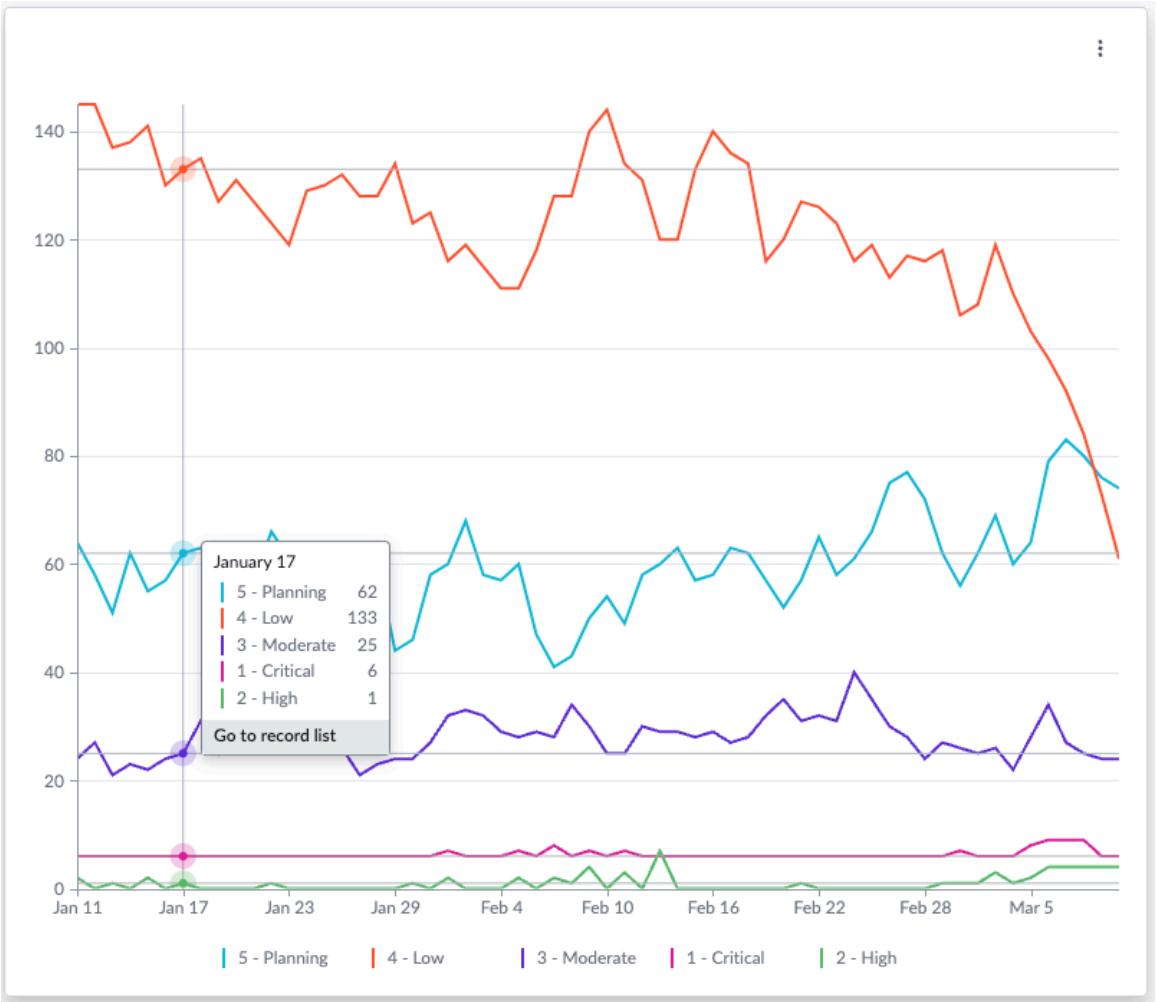
8. Agora você tem uma nova tarefa, que é duplicar esta visualização de dados, mas dividir o número de incidentes em grupos de acordo com sua prioridade. Você agrupa dados em uma visualização de série temporal na seção **Agrupar por** do painel Configuração. Você expande essa seção e descobre que já existe um detalhamento de prioridade para o indicador Número de incidentes em aberto. Você seleciona esse detalhamento.



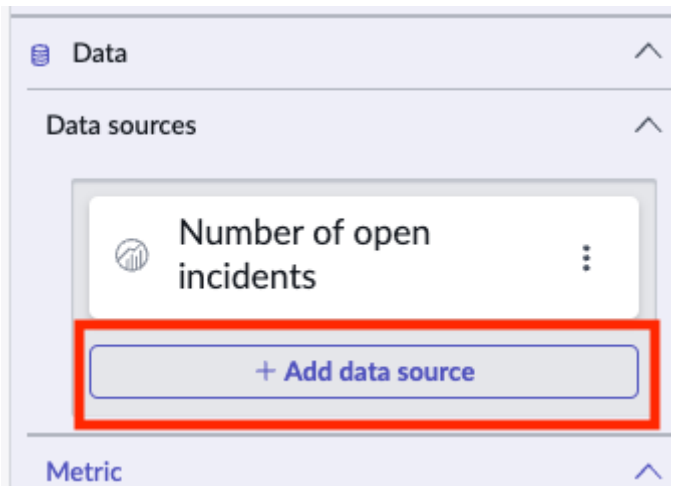
9. Você obtém uma linha separada para cada **Agrupar por** valor. Aqui você vê que não pode mais mostrar a tendência. Se você expandir a seção **Configurações adicionais** no painel Configuração novamente, verá que nenhuma informação extra além da previsão pode ser mostrada agora que você definiu um valor **de Agrupar por**.

Tradução automática

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



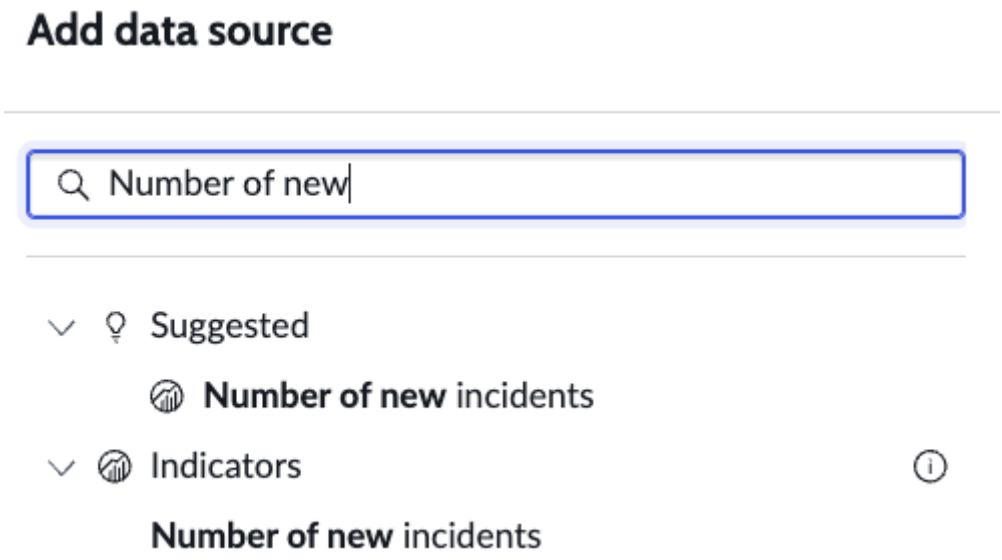
10. Agora você tem um requisito adicional, que é exibir o indicador Número de novos incidentes na mesma visualização, para comparação. Para mostrar este indicador, expanda a seção **Dados** no painel Configuração e selecione **+ Adicionar fonte** de dados em Fontes de dados.



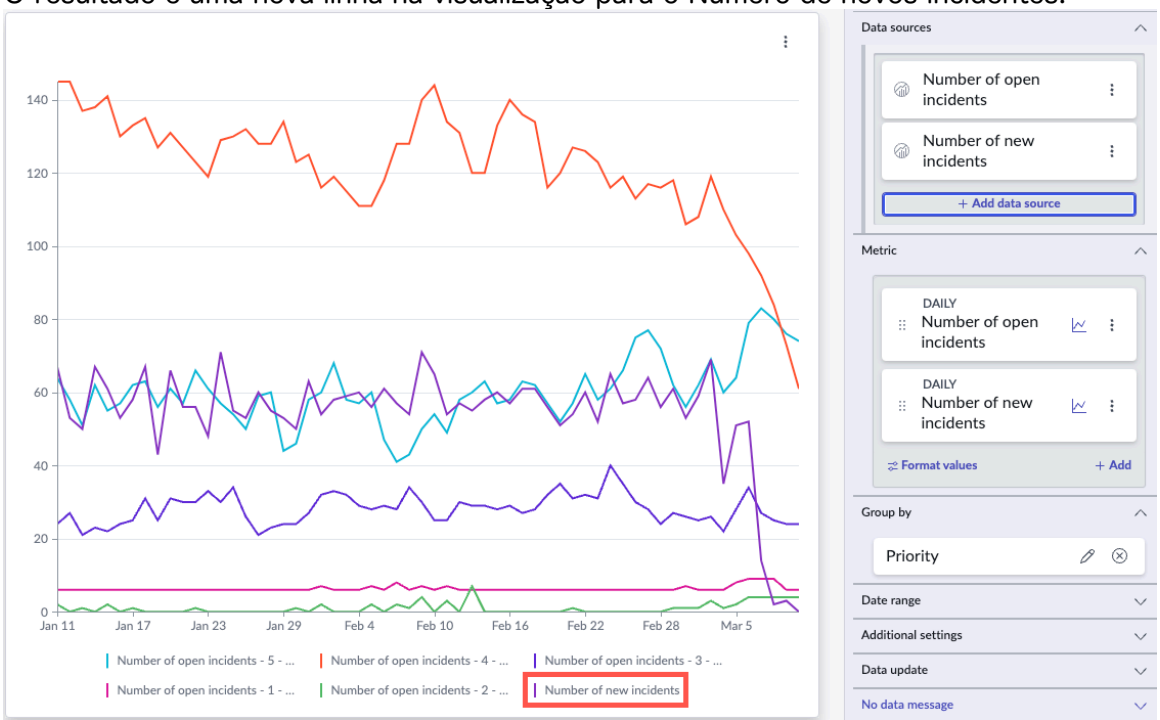
11. Em seguida, você pesquisa o indicador Número de novos incidentes e o adiciona.

Tradução automática

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



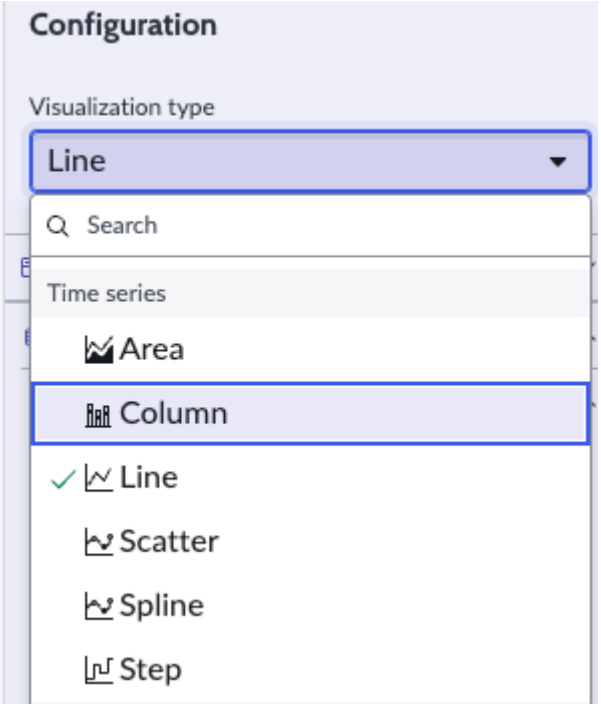
O resultado é uma nova linha na visualização para o Número de novos incidentes.



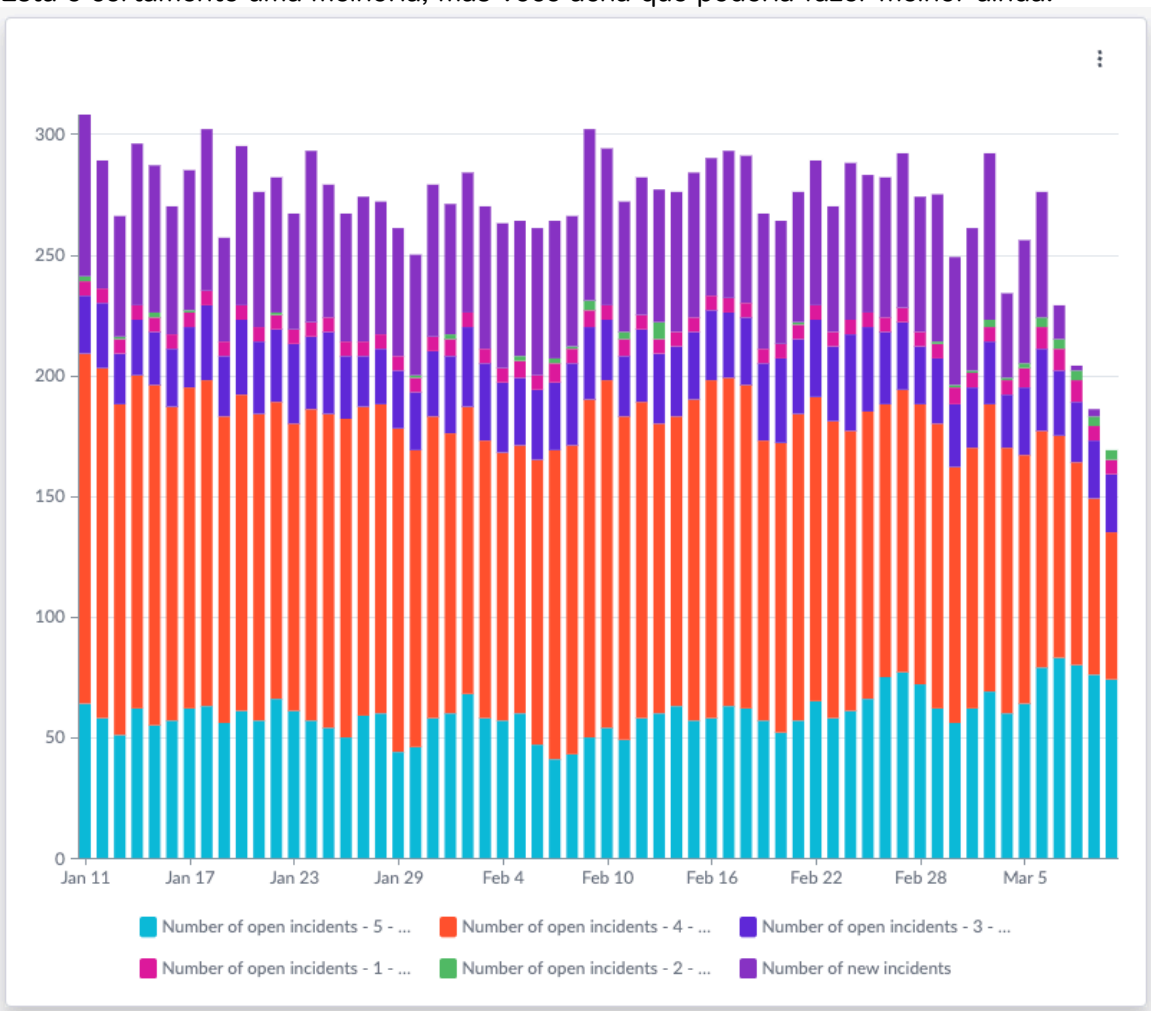
12. Você acha isso difícil de ler e não tem certeza de que esta é a melhor visualização a ser usada. Depois de ler Casos de uso do tipo de visualização da série temporal, você decide mudar a visualização para uma exibição de coluna.

Tradução automática

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



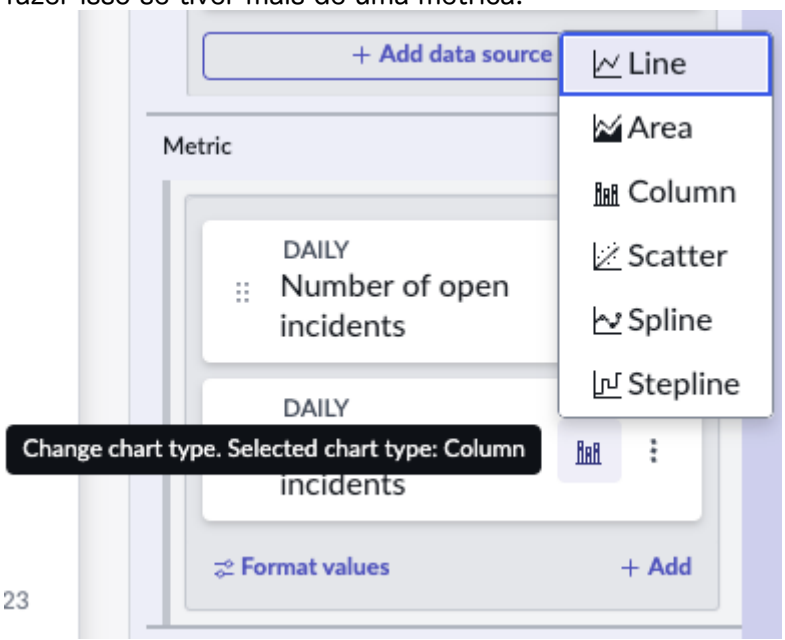
13. Esta é certamente uma melhoria, mas você acha que poderia fazer melhor ainda.



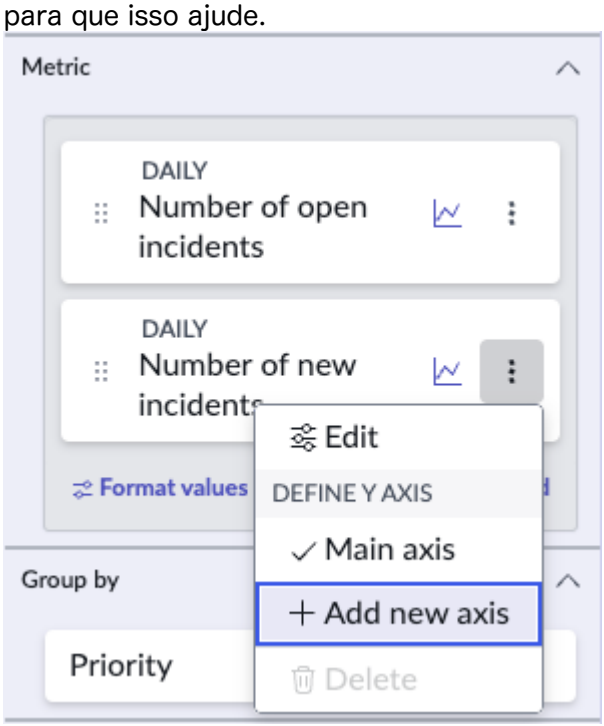
Tradução automática

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

14. Você pode definir diferentes tipos de visualização para diferentes métricas. Você vai para os blocos de Métricas e expande o menu sob o ícone de tipo de visualização para Número de novos incidentes. Aqui, você escolhe a visualização de linha novamente. Você só pode fazer isso se tiver mais de uma métrica.



15. Você também tem a opção de definir diferentes eixos Y para Número de incidentes em aberto e Número de novos incidentes, por meio do menu Mais opções em cada bloco de Métrica. No entanto, as escalas das duas fontes de dados não são diferentes o suficiente para que isso ajude.

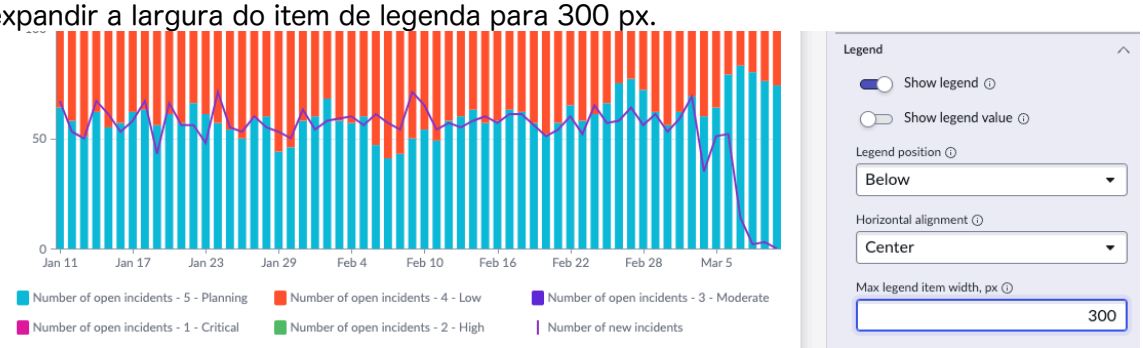


16. A visualização ainda está um pouco ocupada, mas um visualizador pode apontar o cursor para uma coluna e ver o detalhamento das pontuações dessa data.

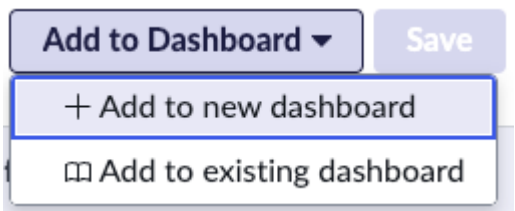
Tradução automática

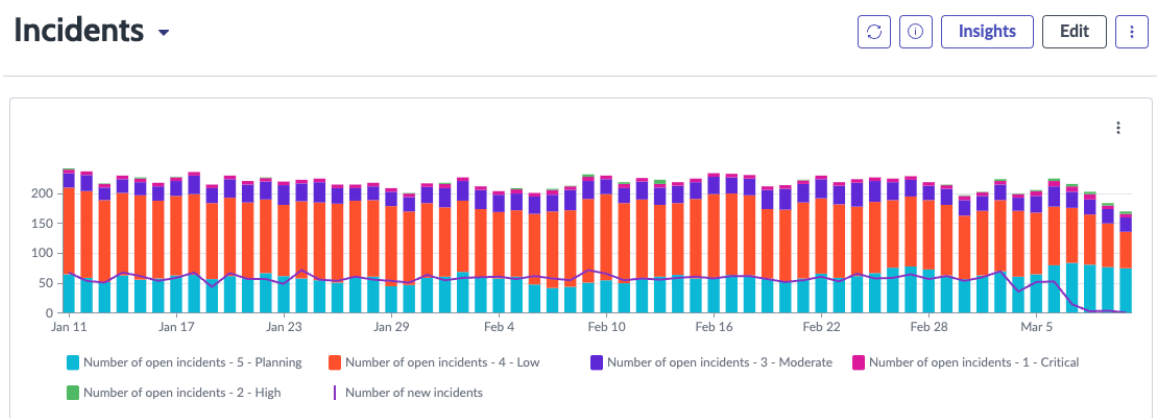
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

17. A última coisa a fazer é tornar as legendas mais legíveis. No momento, as entradas estão truncadas antes que um visualizador possa ver o que cada prioridade realmente é. Tente expandir a largura do item de legenda para 300 px.



18. É isso! Você salva a visualização, que está pronta para ser adicionada aos painéis. Se você tiver as funções corretas, poderá salvar a visualização na biblioteca de visualizações de dados para que outros designers de painel usem.





Criar uma visualização de calendário no Designer de visualizações

Crie visualizações de calendário para mostrar e realçar eventos orientados por data.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Para obter mais informações sobre esse tipo de visualização, consulte Visão geral do relatório de calendário no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A visualização do calendário é usada para mostrar a atividade ao longo de um período maior do que a maioria das visualizações de dados. Use-os quando quiser condensar informações específicas de data em um pequeno espaço.

Para obter informações sobre o uso de uma visualização de relatório de calendário em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Calendário ( ).
4. Configure o **cabeçalho do componente**.

Campo	Descrição
Título do componente	Forneça um título para a visualização do calendário que reflita as informações que estão sendo compartilhadas.
Descrição do componente	Forneça uma descrição útil para a visualização.
Mostrar descrição	Selecione para adicionar um ícone de informações (ícone de) à visualização.

5. No painel Configuração, especifique a tabela de origem, a condição predefinida, o intervalo de datas e as opções de filtro.

Campos de dados	Descrição
Tabela	Selecione a exibição em tabela ou banco de dados para relatar eventos de calendário. Escolha a tabela Incidente [incidente]
Condições predefinidas	Filtrar a tabela em condições predefinidas. Escolher Ativo é verdadeiro.
Editar tabela de filtros	Defina as condições do filtro para a visualização.
Campo data de início	Selecione Aberto para o campo na tabela que contém a data de início dos eventos.
Campo de data de término	Selecione Encerrado, o campo na tabela que contém a data de término dos eventos.

Tradução automática

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

Campos de dados	Descrição
Campos de exibição de evento	Escolha os eventos a serem exibidos na tabela. Como as células na visualização do Calendário são relativamente pequenas, escolha um número pequeno. Para fins deste exemplo, selecione number e short_description.
Seguir filtros	Quando habilitada, a visualização segue todos os filtros na mesma guia do painel ou em todo o painel.
Mostrar visão geral do filtro	Habilita um painel na visualização que mostra todas as condições predefinidas.
Exibição padrão	Selecione a exibição padrão do calendário. As opções são Dia, Semana, Semana de trabalho e Mês. Como a visualização permite que os usuários escolham a exibição, comece com Semana.

6. Selecione **Salvar**.
   Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

Resultado
Você criou uma visualização de calendário para exibir incidentes ativos por números e descrições resumidas com uma exibição padrão da semana.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

[store-future: BEGIN review]

Exemplo de visualização de calendário

A visualização de dados do calendário mostra eventos orientados por data em uma grade de calendário.

Antes de Iniciar
Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use este tipo de visualização para mostrar x e y.

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de calendário no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Análise da plataforma**ou outro espaço que tenha o componente Centro de análise ( ). Os espaços aos quais você tem acesso podem ser diferentes.
   b. Selecione a guia **Visualizações de dados**.

Tradução automática

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

c. Selecione **Novo**.

d. Selecione o tipo de visualização Calendário (de calendário).

2. Por enquanto, podemos ignorar a seção de cabeçalho e borda e passar para a fonte de dados.

a. Selecione **Adicionar fonte de dados**.

b. Escolha a tabela Incidente [incidente].

c. Como estamos interessados em incidentes em aberto, vamos adicionar a condição Incidents.Open para que a visualização mostre somente o número de incidentes ativos.

[End]

Criar uma visualização de lista simples no Designer de visualizações

Relatórios de lista exibem os dados em forma de lista expansível. Por exemplo, um relatório de incidente agrupado por prioridade exibe somente os nomes das prioridades e um número de registros que são exibidos se o usuário selecionar a prioridade. Você pode configurar se as listas serão exibidas expandidas ou recolhidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de uma lista simples em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Nota:
Você pode incluir informações em destaque em uma lista simples. Configure a lista para exibir informações da tabela Spotlight [spotlight]. Para obter mais informações, consulte Painéis em destaque em Análise da plataforma. Para obter informações gerais sobre o recurso Spotlight, consulte Classificando registros com Spotlight.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Lista simples ( ).
4. Configure o título, os filtros, as colunas visíveis e os valores realçados.

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela de origem do seu relatório de lista simples.
Editar filtro fixo	Aplique condições de consulta à tabela. As condições especificadas aqui não podem ser alteradas no tempo de execução.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Editar filtro	Forneça condições de filtro adicionais na visualização.
Seguir filtros	Siga os filtros definidos para uma página. Quando habilitada, a visualização é exibida em um espaço com os filtros definidos pela página. Desative para desabilitar uma visualização de aceitar qualquer entrada de filtro.
Colunas	Escolha as colunas que ficarão visíveis.
Número de colunas exibidas	Se a exibição selecionada tiver muitas colunas, você poderá definir o número máximo de colunas a serem exibidas.
Agrupar por	Escolha um campo para agrupar a lista. No tempo de execução, este campo é recolhido e os usuários podem expandi-lo. Por exemplo, se você agrupar por prioridade, os usuários verão somente os nomes das prioridades e poderão selecionar o nome para ver todos os registros dessa prioridade.
Máximo de linhas	Especifique o número máximo de linhas visíveis. Se o número de linhas for menor que o número total de linhas na lista (filtrada), um link para Exibir tudo será adicionado à parte inferior da visualização. (Escolha **Ocultar rodapé "Exibir tudo"** para remover este link.)
Máximo de colunas	Especifique o número máximo de colunas visíveis.

5. Configure **as capacidades do usuário final**.
   Mova o botão de alternância para ocultar esses recursos.

Campo	Descrição
Ocultar a opção de personalizar colunas	Desabilitar a capacidade de adicionar, remover e alterar a ordem das colunas
Desabilitar referência com pontos	Desabilite a capacidade de referência com pontos na personalização de lista. (Eficaz somente quando **a opção Ocultar para personalizar colunas** está desativada.)
Ocultar a opção de arrastar e soltar colunas	Quando desativado, os usuários podem reordenar as colunas da lista no tempo de execução.
Ocultar a opção de agrupar registros	Quando desativado, os usuários podem agrupar a lista pelos valores de qualquer uma das colunas disponíveis.
Ocultar redimensionamento de coluna	Quando desativado, os usuários podem arrastar colunas para redimensionar suas larguras.
Ocultar filtragem de coluna	Quando desativado, os usuários podem filtrar o conteúdo de uma lista dos cabeçalhos de coluna.
Ocultar classificação de coluna	Quando desativado, os usuários podem classificar o conteúdo da lista nos cabeçalhos das colunas.

Tradução automática

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

6. Configure o cabeçalho.
   Mova o botão de alternância para ocultar esses recursos.

Campo	Descrição
Ocultar cabeçalho	Remove todo o conteúdo do cabeçalho, incluindo o título da visualização, o número de registros, a hora da última atualização e a opção de atualização.
Ocultar título	Remove o título da visualização
Título	Forneça um nome para a visualização da lista.
Ocultar o número total de registros	Remove o número de registros, geralmente encontrado ao lado do título.
Ocultar informações da última atualização	Oculta a indicação de quando a visualização foi atualizada pela última vez.
Ocultar a opção de atualizar	Remove o ícone de atualização (ícone de) da visualização.

7. Selecione **Salvar**.
   Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Exemplo de visualização de lista simples

A visualização de dados de lista simples é usada para mostrar dados brutos selecionados de uma tabela de origem.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

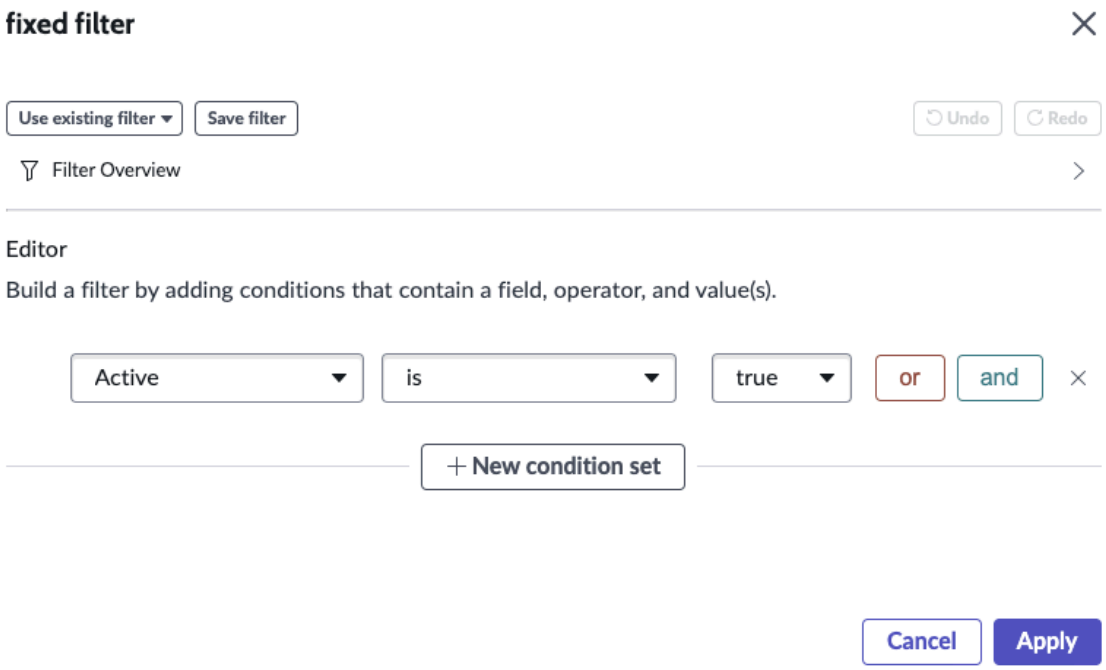
A visualização de lista não apenas mostra os dados selecionados diretamente da tabela de origem, mas também permite que você deixe o trabalhar com as informações, incluindo personalização, reordenação, filtragem e classificação das colunas. Você também pode optar por ocultar uma ou mais dessas capacidades.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Siga as primeiras etapas para Criar uma visualização de lista simples no Designer de visualizações:
   a. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. Selecione o tipo de visualização Lista simples ( ).
2. Na seção **Dados**, escolha a tabela Tarefa [task].
3. Selecione **Editar filtro fixo** para escolher quais dados serão mostrados na lista.
   Como estamos interessados em tarefas ativas, defina a condição como `Ativo é verdadeiro` e selecione **Aplicar**.



4. Em Exibição padrão, edite as colunas que deseja mostrar.
   Adicione a coluna `Prazo`. O número padrão de colunas exibidas é 5. Para ver todos os campos escolhidos, aumente o **Número de colunas exibidas** para 7.
5. Adicionar um grupo por.
   Quando a lista for muito longa, você pode agrupar por um dos campos. As listas agrupadas são recolhidas em apenas uma linha para cada entrada no campo que o usuário pode expandir. Agrupe esta lista por estado.
6. **Máximo de linhas** e **Ocultar o rodapé Exibir tudo**.
   O número máximo de linhas determina o número de linhas da lista a serem mostradas no tempo de execução. O link Exibir tudo na parte inferior da lista permite que o usuário mostre todos os registros na lista ou no grupo selecionado. Oculte esse link para mostrar somente o número máximo de linhas.
7. Configure as capacidades do usuário final.
   Como você deseja garantir que o usuário veja todas as informações selecionadas, oculte a opção de personalização, filtragem de coluna e classificação de coluna.

   Ocultar a opção de personalizar colunas

   Desabilita a capacidade de adicionar e remover colunas e de mudar a ordem de classificação.

   Desabilitar referência com pontos

Tradução automática

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

Quando a personalização de coluna está habilitada, você ainda pode desabilitar a capacidade de navegar para tabelas relacionadas (dot-walking).

Ocultar a opção de arrastar e soltar colunas

Desabilita a reordenação das colunas arrastando-as.

Ocultar a opção de agrupar registros

Desabilita o agrupamento de registros por um campo selecionado.

Ocultar redimensionamento de coluna

Desabilita o redimensionamento das larguras das colunas.

Ocultar filtragem de coluna

Desabilita a filtragem do título da coluna.

Ocultar classificação de coluna

Desabilita a classificação da lista a partir do título da coluna.

8. Na seção Cabeçalho, deixe o cabeçalho e o título visíveis e dê um título à visualização `Todas as tarefas ativas`.
   Deixe o número total de registros, as informações da última atualização e a opção de atualizar visíveis.
9. Na seção Avançado, deixe **Ocultar edição em linha** desmarcada.
   Quando selecionado, os usuários não podem editar nenhuma célula na lista. A capacidade de editar permite que o usuário altere a pessoa a quem uma tarefa foi atribuída ou sua data de vencimento, por exemplo.

Resultado

Você criou uma visualização de lista agrupada por estado na qual o usuário pode editar e mostrar todos os registros.

Criar um Cartão de pontuação de indicador

O componente Cartão de pontuação do indicador permite que os usuários visualizem e comparem dados entre vários indicadores Performance Analytics. Ele destaca as informações sobre a última pontuação coletada, a mudança do ponto de dados anterior, a tendência ao longo do tempo e o valor da meta a ser alcançada.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações sobre o uso de um Cartão de pontuação do indicador em um painel, consulte o Site do desenvolvedor .

Nota:
Você não pode classificar por pontuações anteriores em Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização Cartão de de pontuação do indicador).

Tradução automática

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

4. Configure os recursos de filtragem e classificação do Cartão de pontuação do indicador.

Campo	Descrição
Tipo de Cartão de pontuação	Lista para selecionar tipos de cartão de pontuação. As opções incluem: ○ **Lista**: mostra a lista de indicadores e métricas como colunas. ○ **Pivô**: mostra os indicadores como linhas e o detalhamento como colunas ou vice-versa.
Mostrar cabeçalho	Alternar para mostrar ou ocultar o cabeçalho.
Título	Título do componente.
Descrição	Descrição do componente exibida no ícone de informações durante o tempo de execução.
Definição da origem	Selecione como definir quais indicadores serão mostrados. As opções incluem: ○ **Baseado em condição**: permite que você defina uma condição para determinar quais indicadores serão exibidos. ○ **Selecionado manualmente**: permite que você adicione indicadores manualmente por meio do painel **Adicionar fonte de dados**. Você pode selecionar um detalhamento e um elemento para filtrar o indicador de cada indicador selecionado manualmente. Se você selecionar apenas um indicador, poderá definir **Mostrar somente detalhamentos** para mostrar os elementos desse indicador sem a pontuação do indicador. ○ Grupo de**indicadores**: define um grupo de indicadores como origem.
Filtrar	Cadeia de caracteres de consulta codificada para filtrar quais indicadores serão mostrados. Para criar um filtro estaticamente, use o construtor de condições fornecido. **Nota:** Disponível somente se **a definição de origem** for baseada em condição.
Grupo Indicador	Filtre a tabela com base em um grupo de indicadores da lista. **Nota:** Disponível somente se **a Definição de origem** for Grupo de indicadores.
Detalhamento	Selecione os detalhamentos que você deseja exibir. Você pode arrastar blocos de detalhamento para reordená-los.
Número máximo de grupos	O número máximo de elementos a serem mostrados para um detalhamento. Se você não selecionar os elementos a serem mostrados em Elementos de **filtro**, os elementos mostrados dependerão da origem do detalhamento e do valor da **Direção**de classificação. Por exemplo, considere o detalhamento do Grupo de atribuição, que usa o campo Nome da tabela Grupo [sys_group]. Se o **Número**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	máximo de grupos for o padrão 5, você mostrará os primeiros 5 nomes de grupo ou os últimos 5 nomes de grupo em ordem alfabética, dependendo se a direção de classificação é crescente ou decrescente. Nesses casos, considere selecionar os elementos no campo **Elementos de filtro**. Padrão: 5
Elementos de filtro	Selecione os elementos a serem mostrados para o detalhamento relevante. Se você não selecionar nenhum elemento, todos os elementos até o número máximo de grupos serão mostrados.
Mostrar detalhamentos como colunas	Quando verdadeiro, os elementos de detalhamento são mostrados como colunas na tabela dinâmica. Quando falso, os elementos de detalhamento são mostrados como linhas. Oferece suporte a apenas um detalhamento e se aplica somente a cartões de pontuação dinâmicos. Padrão: falso
Mostrar somente detalhamentos	Se definido como verdadeiro, oculta o total do indicador e mostra somente os elementos de detalhamento e as métricas selecionadas. Disponível somente em cartões de pontuação de lista quando a definição de origem for **selecionada manualmente** e somente um indicador estiver selecionado. Padrão: falso
Permitir mudar detalhamento	Quando verdadeiro, o visualizador pode mudar o detalhamento exibido. Disponível somente quando **Mostrar somente detalhamentos** for verdadeiro. Padrão: falso
Seletor de visibilidade de detalhamento	Quando verdadeiro, o seletor de detalhamento fica visível para os visualizadores do cartão de pontuação. Quando falso, o seletor de detalhamento deve ser aberto no menu Mais opções. Disponível somente quando **Permitir detalhamento de mudança** for verdadeiro. Padrão: falso
Métricas	Selecione análises a serem mostradas na lista de indicadores. Você pode arrastar e soltar blocos de métricas para reordená-los. Padrão: lastScore, changeAndChangePercent, target, tendência
Agregação de série temporal	Agregação de série temporal a ser aplicada a todos os Indicadores selecionados. Para saber mais sobre agregações de série temporal, consulte Aplicando agregações de série temporal.
Classificar por	A coluna pela qual classificar os indicadores. Valores: Nome, Pontuação mais recente, Destino, Mudança, changePercent, indicator_group **Nota:** Você não pode classificar por pontuações anteriores.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Padrão: nome
Direção da Classificação	A direção de classificação dos indicadores e/ou elementos de detalhamento. O efeito nos elementos de detalhamento varia de acordo com a origem do detalhamento. Por exemplo, os elementos de detalhamento da tabela Opção [sys_choice] são classificados de acordo com o valor do campo Sequência, enquanto os elementos de detalhamento do Grupo [sys_group] são classificados em ordem alfabética de acordo com o campo Nome. Valores: crescente (crescente) ou decrescente (desc) Padrão: asc.
Configurações adicionais	
Seguir filtros	Ative para que os filtros definidos no painel sejam aplicados ao Cartão de pontuação do indicador. Padrão: verdadeiro
Mostrar ícone de filtro	Mostre o ícone de filtro e o número de filtros do painel que afetam a visualização. Se um filtro não estiver selecionado para ser aplicado a uma visualização, o ícone não será exibido. Desative para ocultar o ícone de filtro e o número de filtros aplicados. Padrão: verdadeiro
Habilitar detalhamento	Redireciona o usuário para os dados subjacentes quando ele seleciona um ponto de dados. Desative para evitar essa interação. Padrão: verdadeiro
Mostrar elemento de filtro	Opção para mostrar os elementos de filtro aplicados ao lado do nome do indicador. Se um filtro não puder ser aplicado a uma visualização, os elementos não serão exibidos. Desative para ocultar os elementos de filtro e mostrar somente o nome do indicador. Padrão: verdadeiro
Mostrar marcador	Alternar para mostrar ou ocultar uma coluna de marcadores. Quando ativado, os usuários podem marcar indicadores e detalhamentos por conta própria. Padrão: verdadeiro
Mostrar informações do indicador	Alternar para mostrar ou ocultar o ícone de informações do indicador. Quando mostradas, as informações do indicador incluem informações sobre a última data de coleta, frequência de coleta e direção. Padrão: verdadeiro
Mostrar somente itens marcados	Ative para mostrar somente indicadores ou elementos de detalhamento marcados como favoritos. Padrão: falso

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Configurações de exibição	
Máximo de elementos por página	O tamanho da página é determinado pelo número máximo de indicadores ou elementos de detalhamento que a página pode mostrar. Os incrementos são 10, 20, 50 e 100 indicadores/elementos. Padrão: 10
Esquema de cores de destino	Selecione um esquema de cores de destino. Por padrão, o valor definido na propriedade **Esquema de cores de destino do indicador padrão** na página Propriedades do Performance Analytics é aplicado.
Mostrar cores de linha alternativas	Cores alternativas das linhas.
Mostrar linhas	Adiciona divisores entre linhas.
Mostrar linhas de coluna	Adiciona divisores entre colunas.
Interação do gráfico	
Permitir interação do gráfico	Habilite a navegação para a página Detalhes de KPI de um indicador em que o nome desse indicador está selecionado.
Ação	Somente a interação **Ir para exibição de dados** está disponível. Esta ação abre o indicador em Detalhes de KPI.

5. Selecione **Salvar**.
   Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** para retornar à lista Visualização de dados.

O que Fazer Depois

- Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações
- Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações
- Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

[store-future: BEGIN review]

Exemplos de visualização do cartão de pontuação do indicador

O componente de cartão de pontuação do indicador permite que você visualize e compare dados entre vários indicadores Performance Analytics.

Use este tipo de visualização para mostrar listas de indicadores com suas pontuações. Você também pode mostrar até dois níveis de detalhamento para cada indicador e mostrar essas informações em uma tabela dinâmica em vez de uma lista.

Example: Lista de indicadores com dois detalhamentos

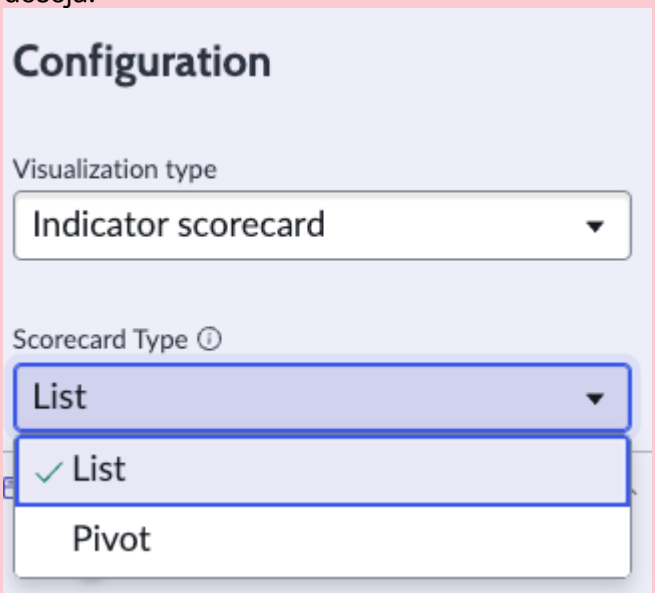
Neste exemplo, você deseja uma lista de todos os indicadores relacionados a incidentes em aberto. Em cada indicador, você deseja que o visualizador possa expandir a Prioridade

Tradução automática

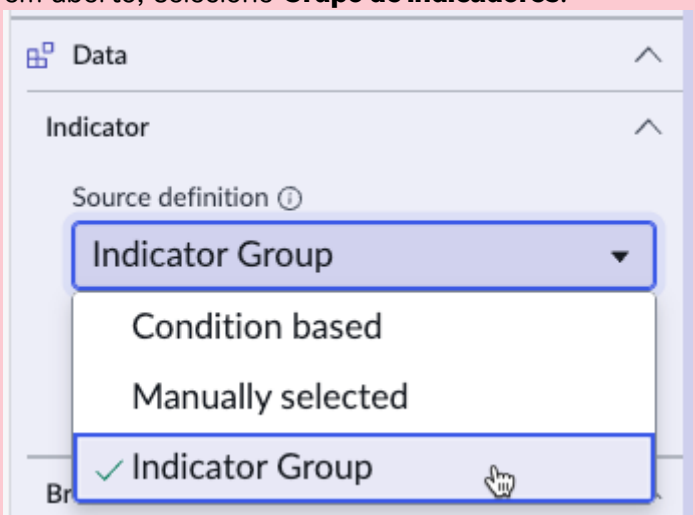
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

e exibir as pontuações de cada elemento. Você pretende que esta visualização de dados esteja disponível para uso em vários painéis.

1. Você navega até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**. A biblioteca de visualização de dados é aberta. Se você desejasse o cartão de pontuação do indicador somente em um painel específico, poderia ter aberto esse painel.
2. Por padrão, um tipo de cartão de pontuação de lista é selecionado, que é o que você deseja.



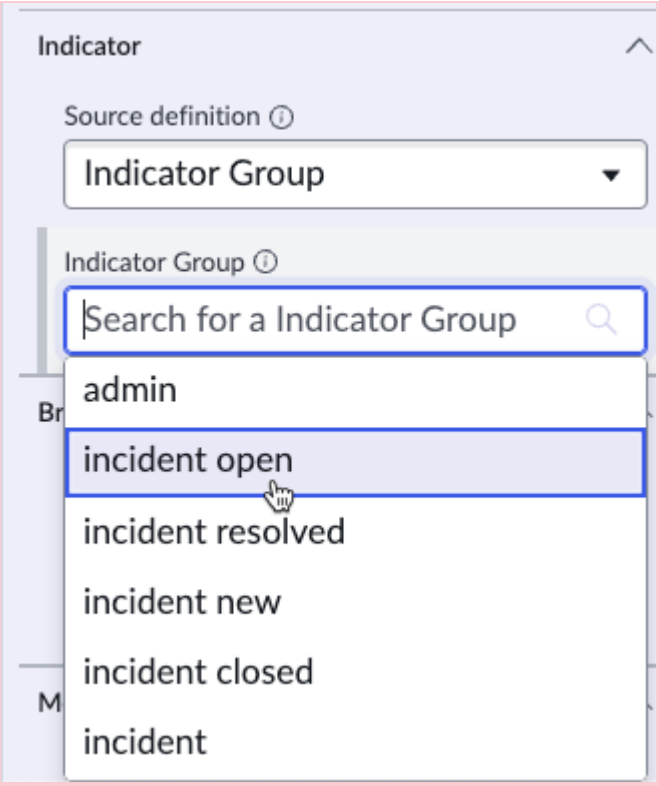
3. Ignorando o Cabeçalho e a descrição por enquanto, você vai para a área Dados. Você precisa selecionar seus indicadores, portanto, primeiro expanda a lista de **definição de origem**. Como você acha que já existe um grupo de indicadores definido para incidentes em aberto, selecione **Grupo de indicadores**.



4. Agora você pesquisa um grupo de indicadores que inclui somente incidentes em aberto. E você está com sucesso! O grupo "incidente em aberto" existe, o que poupa o trabalho de criar uma condição de filtro ou de selecionar manualmente seus indicadores.

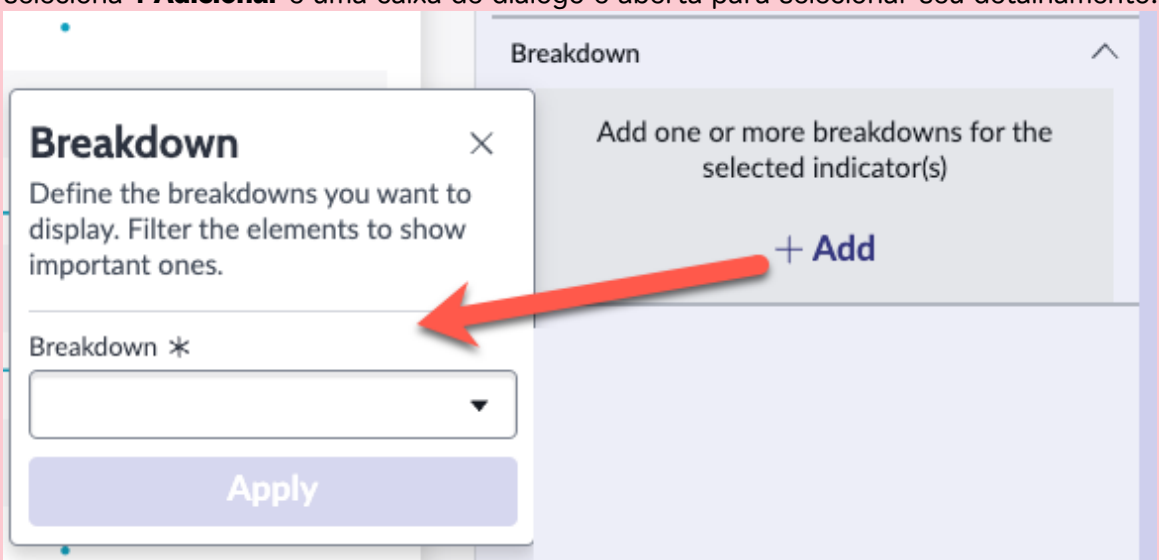
Tradução automática

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



Assim que você selecionar "incidente em aberto", a visualização será atualizada para mostrar os 13 indicadores do grupo.

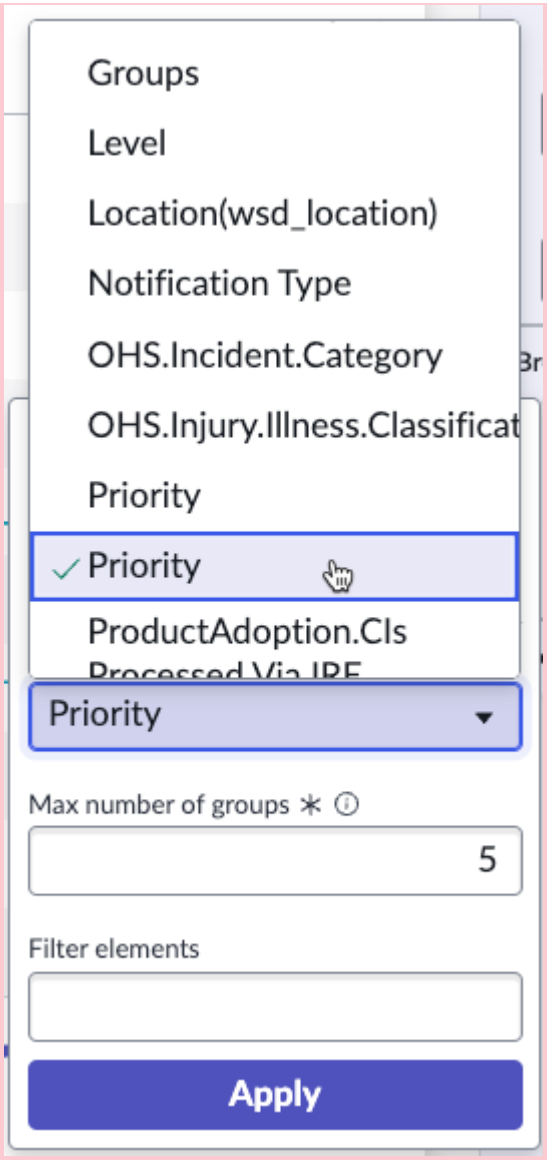
5. Agora é hora de selecionar o primeiro detalhamento. Na seção **Detalhamento**, você seleciona **+ Adicionar** e uma caixa de diálogo é aberta para selecionar seu detalhamento.



6. Você rola para baixo na lista até Prioridade. Infelizmente, há dois detalhamentos chamados Prioridade e a lista não mostra as origens de detalhamento, então você não sabe qual é o correto. Você tenta o primeiro e seleciona **Aplicar** para ver o que acontece. A visualização não muda em nada, então você suspeita que este é o detalhamento errado. Você edita o detalhamento selecionado, escolhendo agora o segundo detalhamento prioritário.

Tradução automática

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

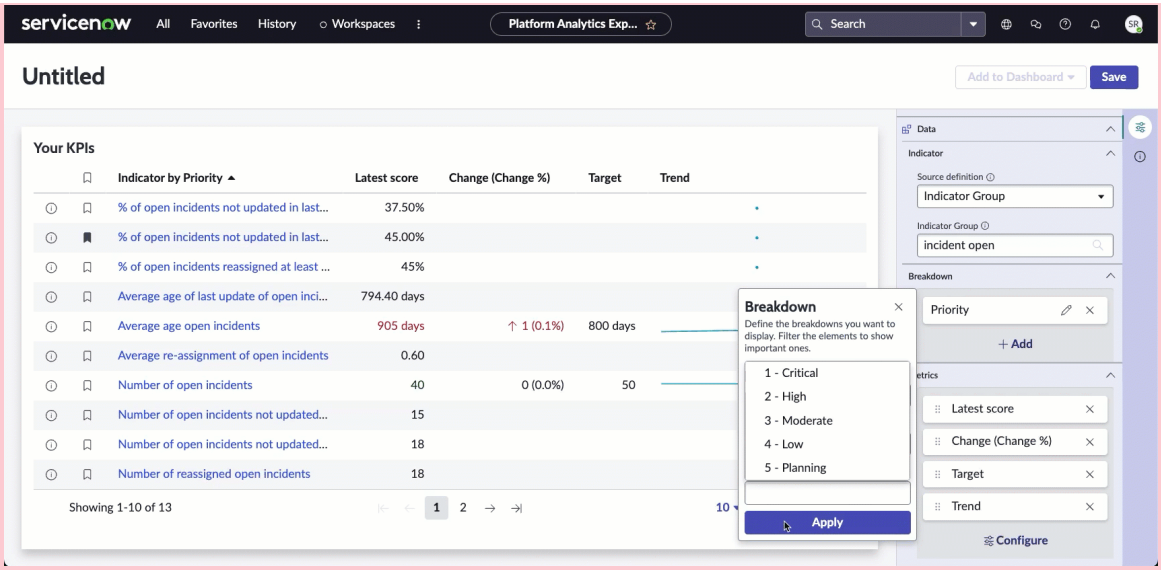


7. De acordo com o campo **Número máximo de grupos**, você mostra um máximo padrão de cinco elementos de detalhamento. Tudo bem? Clique no campo **Elementos de filtro** para ver quantos elementos você tem. Exatamente cinco! Portanto, você deixa os valores padrão e seleciona **Aplicar**.

Desta vez, depois de selecionar **Aplicar**, a visualização é atualizada com o Detalhamento de prioridade expansível em cada indicador relevante.

Tradução automática

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



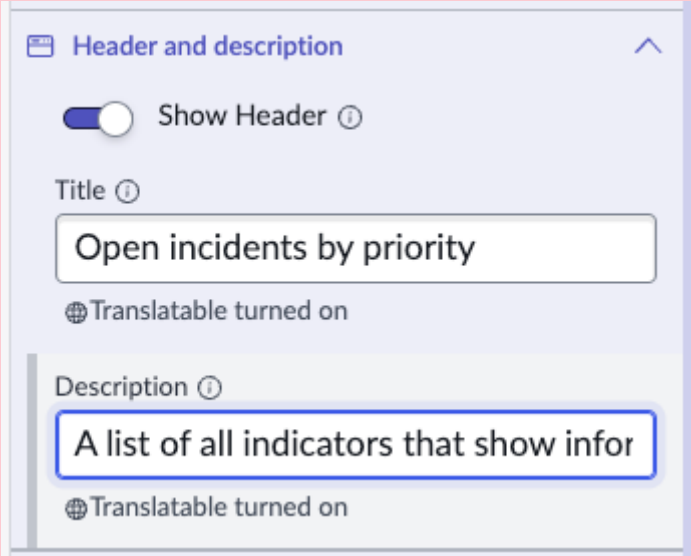
8. Você repete as etapas 5 e 6, adicionando o detalhamento de categoria.

9. Você decide que as pessoas não desejam ver a categoria de incidente por prioridade, mas a prioridade por categoria. Portanto, você arrasta a Categoria acima da Prioridade no painel Configuração.

10. Você volta para a seção **Cabeçalho e descrição** e intitula a visualização como "Incidentes abertos por prioridade" e uma breve descrição para que os usuários não técnicos entendam o que estão vendo.

Tradução automática

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

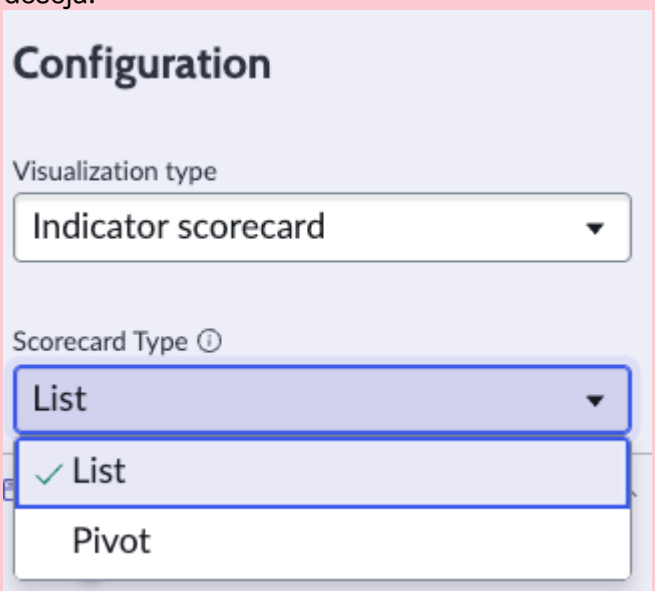


11. Pronto! Selecione **Salvar** e dê um nome descritivo à visualização para que outros usuários com acesso à biblioteca saibam para que serve e possam usá-la em seus painéis.

Example: Cartão de pontuação de detalhamento para um indicador

Neste exemplo, você deseja permitir que os visualizadores selecionem o detalhamento que visualizam para o indicador Número de incidentes em aberto.

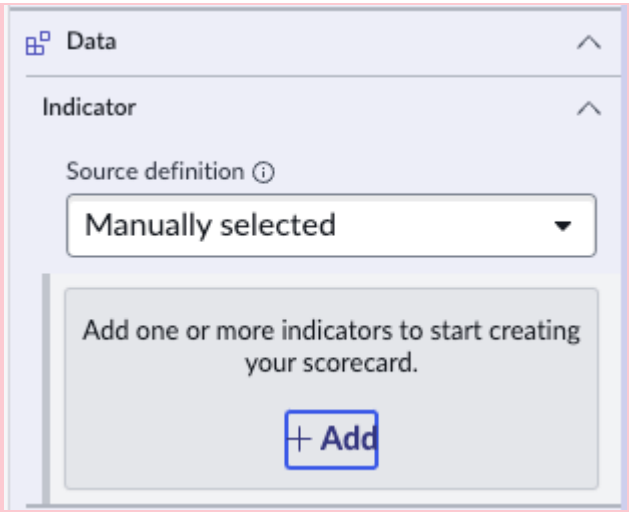
1. Você navega até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**. A biblioteca de visualização de dados é aberta. Se você desejasse o cartão de pontuação do indicador somente em um painel específico, poderia ter aberto esse painel.
2. Por padrão, um tipo de cartão de pontuação de lista é selecionado, que é o que você deseja.



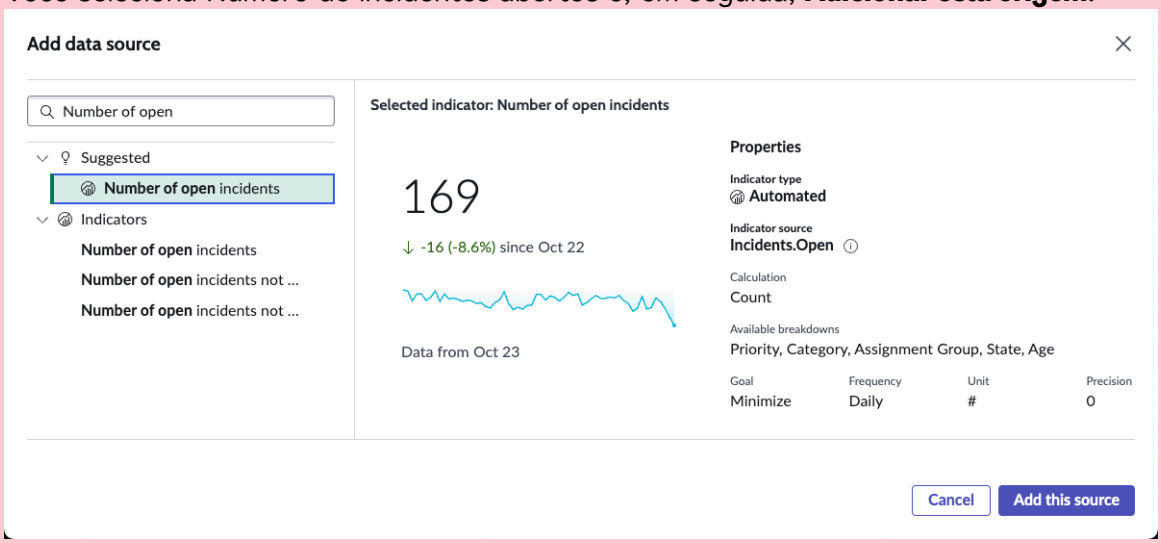
3. Você precisa definir o indicador no **Dados** > **Indicador** seção. Você tem um indicador específico em mente, então expanda a lista **Definição de origem** e selecione Selecionado **manualmente**.

Tradução automática

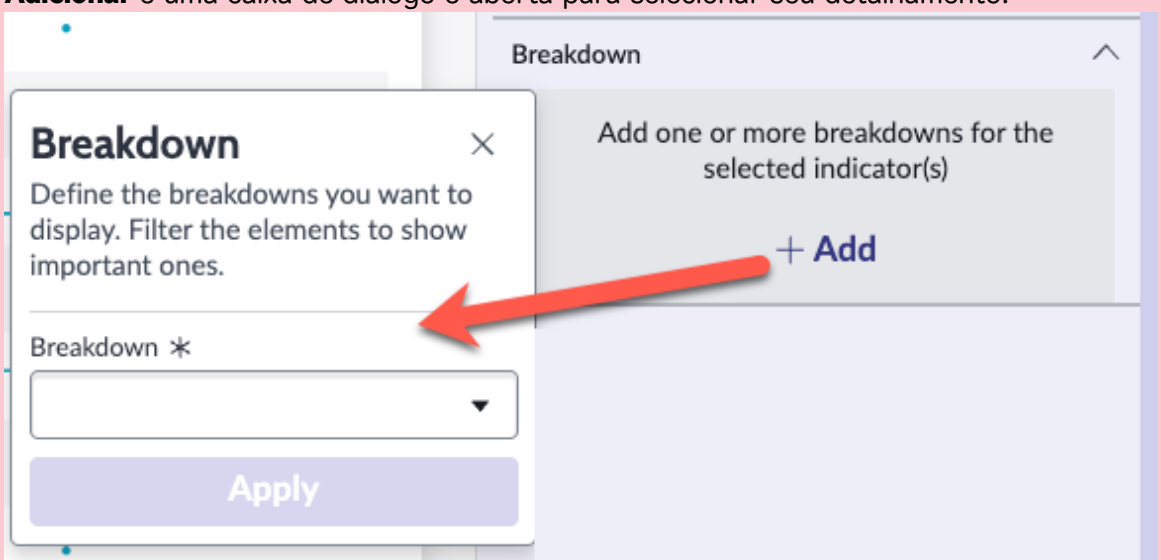
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



4. Ainda na seção Indicador, selecione **+ Adicionar** para abrir a página Adicionar fonte de dados.
5. Você seleciona Número de incidentes abertos e, em seguida, **Adicionar esta origem**.



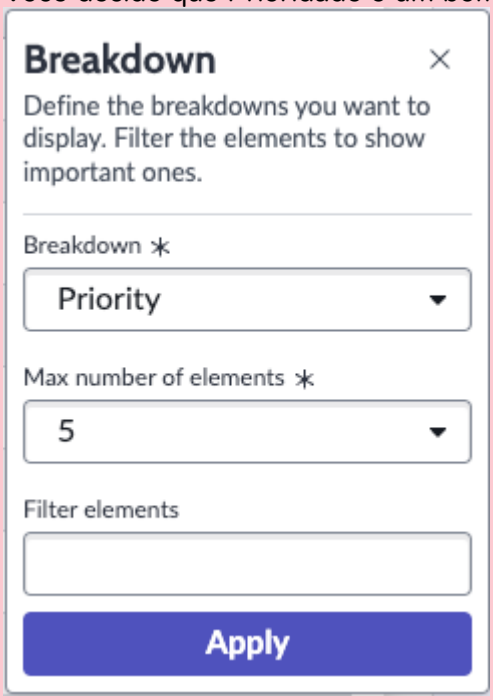
6. Agora é hora de selecionar o detalhamento. Na seção **Detalhamento**, você seleciona **+ Adicionar** e uma caixa de diálogo é aberta para selecionar seu detalhamento.



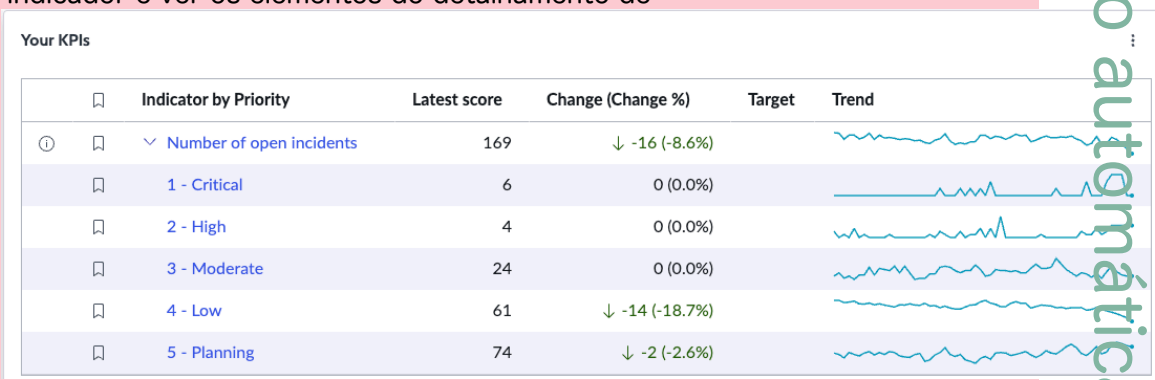
Tradução automática

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

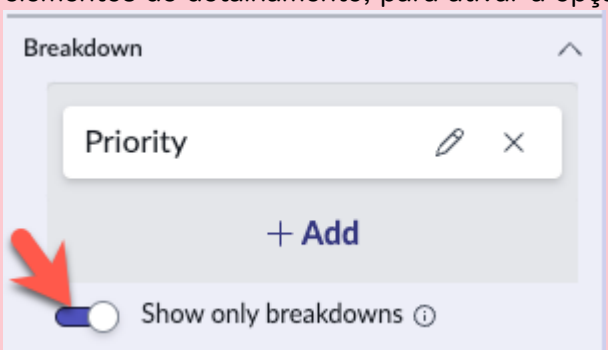
7. Você decide que Prioridade é um bom detalhamento padrão a ser mostrado.



8. Agora você tem um gráfico que mostra a pontuação do indicador Número de incidentes em aberto. Um visualizador pode expandir o indicador e ver os elementos do detalhamento de prioridade.



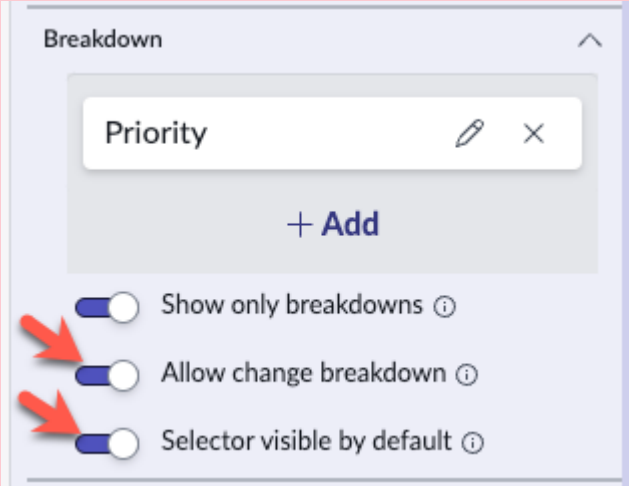
9. No entanto, as partes interessadas desejam ver qualquer detalhamento do Número de incidentes em aberto. Primeiro, você precisa alterar a visualização para mostrar somente elementos de detalhamento, para ativar a opção **Mostrar somente detalhamentos**.



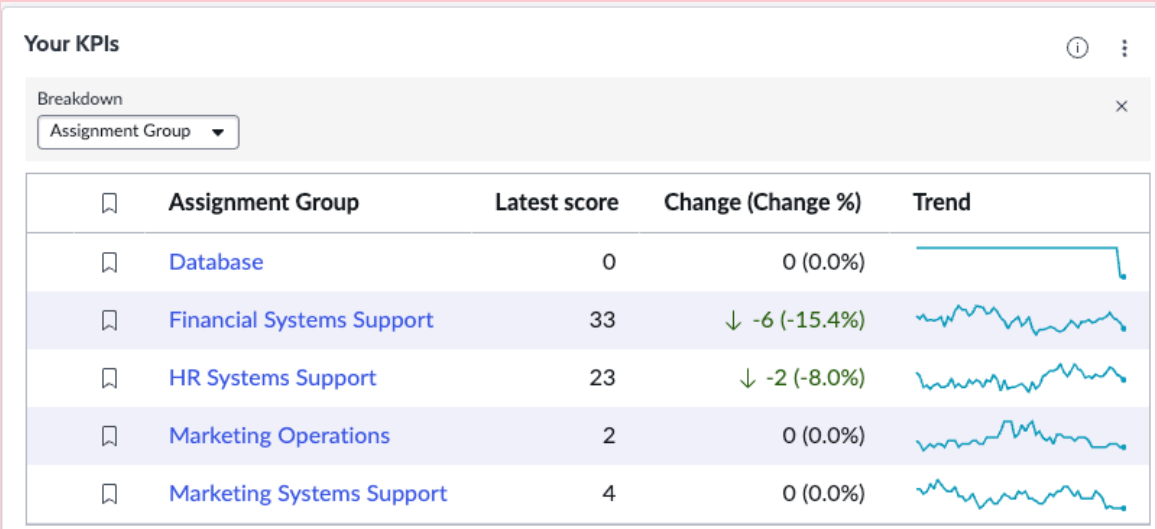
10. Agora você tem a opção de permitir que os visualizadores alterem o detalhamento que veem. Você também deseja que os visualizadores vejam o seletor de detalhamento por padrão, portanto, ative-o.

Tradução automática

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



11. Ao testar o seletor, você sente que quando o detalhamento do grupo de atribuição é selecionado, não há elementos suficientes sendo mostrados.

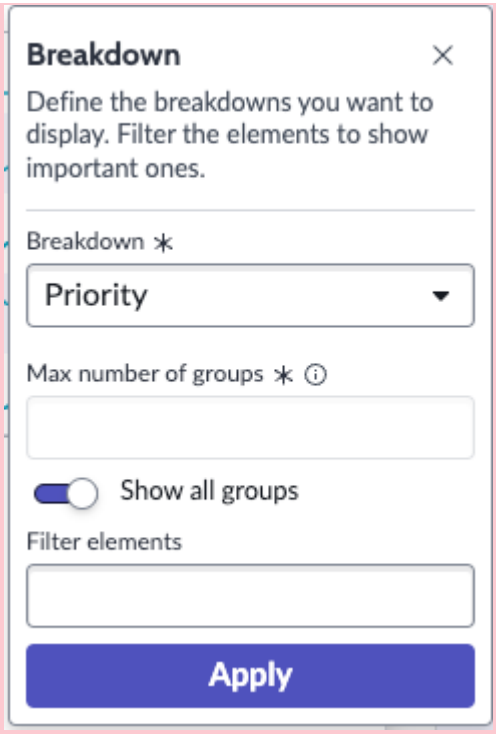


Assignment Group	Latest score	Change (Change %)	Trend
Database	0	0 (0.0%)	
Financial Systems Support	33	↓ -6 (-15.4%)	
HR Systems Support	23	↓ -2 (-8.0%)	
Marketing Operations	2	0 (0.0%)	
Marketing Systems Support	4	0 (0.0%)	

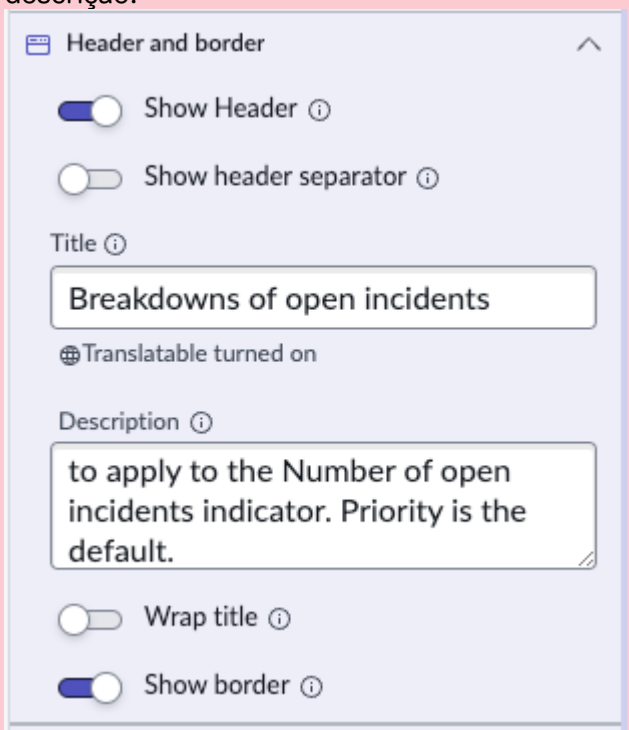
Para corrigir esse problema, edite o cartão Detalhamento de prioridade e alterne para **Mostrar todos os grupos**. As configurações deste detalhamento afetam qualquer detalhamento que o visualizador selecionar. Observe que se você adicionar um segundo detalhamento, as configurações do primeiro detalhamento afetarão os detalhamentos de primeiro nível e as do segundo afetarão os detalhamentos de segundo nível.

Tradução automática

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



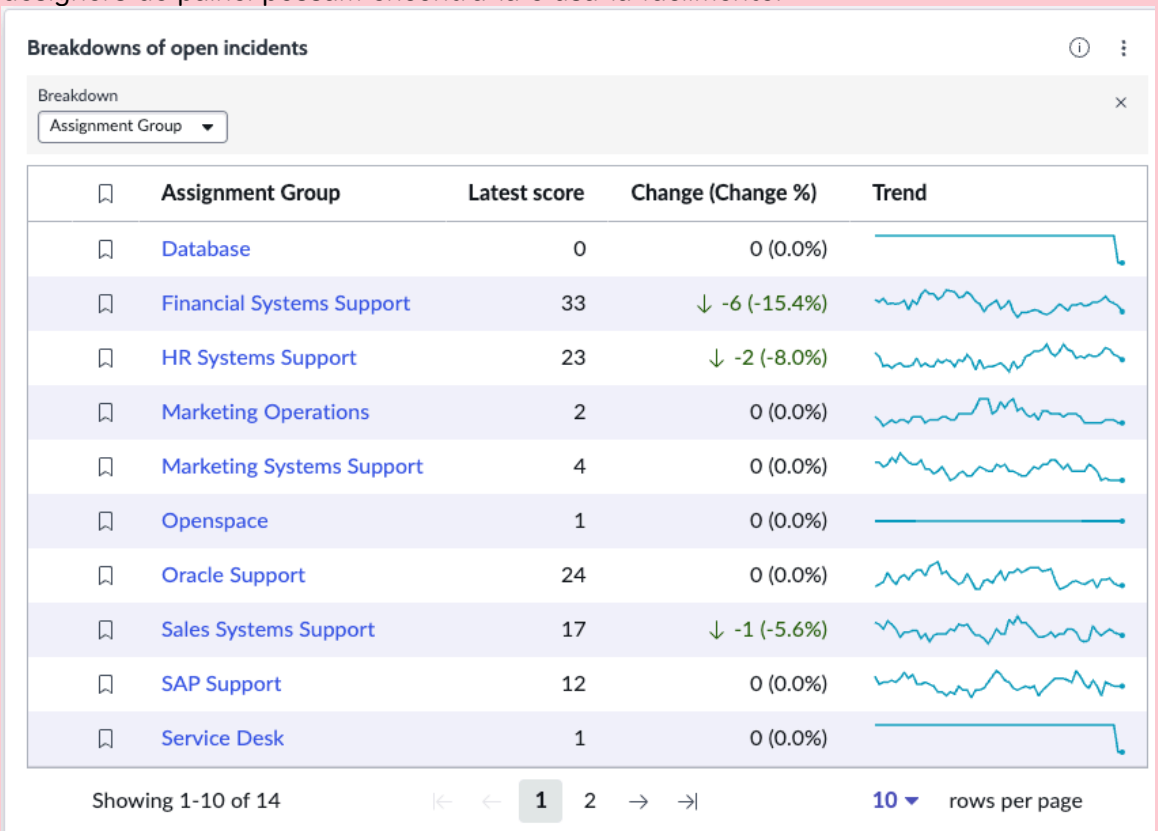
12. Agora você tem um gráfico que mostra os valores do elemento de detalhamento de prioridade para o indicador Número de incidentes em aberto. Mas como o espectador saberá que é isso que está vendo? Você volta para a seção Cabeçalho e borda e intitula a visualização "Detalhamentos de incidentes em aberto". Você também adiciona uma breve descrição.



Tradução automática

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

13. Agora você tem o cartão de pontuação de detalhamento que deseja! Selecione **Salvar** e dê à visualização um nome significativo para referência interna, para que outros designers de painel possam encontrá-la e usá-la facilmente.



[End]

Fontes de dados da Análise da experiência do usuário para visualizações

Você pode mostrar métricas relacionadas a Análise da experiência do usuário em um componente de visualização de dados. As métricas disponíveis dependem do tipo de visualização.

Nota:
Os usuários precisam da função admin, Analytics_admin ou Analytics_viewer para adicionar Análise da experiência do usuário fontes de dados a uma visualização.

A aplicação Análise da experiência do usuário PAR Integration, disponível em ServiceNow® Store, fornece vários KPIs que você pode usar como fontes de dados.

Eventos

Este KPI rastreia os eventos que são acionados na aplicação. Ao selecionar este KPI como uma fonte de dados em uma visualização, você também deve selecionar a aplicação e o evento. Em uma visualização de barra ou de pizza/rosca, use o campo **Agrupar por** para selecionar uma propriedade de evento. Você pode exibir o número de ocorrências e a distribuição de valores dessa propriedade de evento único.

Sessões

Este KPI rastreia o número de sessões acionadas em uma aplicação.

Ao selecionar este KPI como uma fonte de dados em uma visualização, você também deve selecionar a aplicação e a categoria. Somente para visualizações de pontuação única, você pode selecionar uma condição como a categoria.

Tradução automática

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

Você pode adicionar ou editar condições no Construtor de condições. Os filtros oferecem suporte a apenas 90 dias de dados.

- Todas as sessões: representa o número de todas as sessões criadas na aplicação.
- Novas sessões: representa o número de sessões que foram criadas no período mais recente.
- Usuários de retorno: usuários que criaram mais de uma sessão.
- Usuários leais: usuários que criaram 5 ou mais sessões.
- Sessões curtas: número de sessões com menos de 20 segundos.
- Sessões longas: número de sessões com mais de 300 segundos.
- Personalizado: você define esta categoria criando pelo menos uma condição.

Usuários

O número de usuários exclusivos ativos que usam a aplicação. Ao selecionar este KPI como uma fonte de dados em uma visualização, você também deve selecionar a aplicação e a categoria de usuário. Somente para visualizações de pontuação única, você pode selecionar uma condição como a categoria. Você pode adicionar ou editar condições no Construtor de condições. Os filtros oferecem suporte a apenas 90 dias de dados.

- Usuários ativos: representa o número de todos os usuários na aplicação.
- Usuários novos: representa o número de usuários que realizaram a primeira sessão.
- Usuários de retorno: usuários que criaram mais de uma sessão.
- Usuários leais: usuários que criaram 5 ou mais sessões.
- Usuários que nunca retornaram: usuários que criaram apenas uma sessão.
- Usuários de vários dispositivos: usuários que criaram uma sessão com mais de um dispositivo.
- Personalizado: você define esta categoria criando pelo menos uma condição.

Importante:
Você deve especificar o intervalo de datas para todas as fontes de dados Análise da experiência do usuário em todos os tipos de visualização.

As seguintes visualizações de dados não são compatíveis com Análise da experiência do usuário fontes de dados:

- Calendário
- Mapa geográfico
- Mapa Térmico
- Lista Simples
- Cartão de pontuação do indicador

As visualizações de dados a seguir são compatíveis somente com eventos.

Tradução automática

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

- Tabela dinâmica
- Pizza/rosca
- Barra

As visualizações de dados de pontuação e séries temporais são compatíveis com todas as fontes de dados Análise da experiência do usuário.

Fontes de dados da Análise da experiência do usuário

Métrica	Tipo de visualização compatível	Agrupar por	Resposta
Eventos	• Pontuações (pontuação única, mostrador, medidor) • Série de tempo • Barras, incluindo Pareto • Pizzas e donuts • Tabelas dinâmicas	Barras, tabelas dinâmicas e pizzas/donuts: compatíveis com a propriedade do evento Outros tipos de visualização: sem suporte	Série temporal: número de eventos no intervalo de datas Pontuações: número de ocorrências do evento Barras, pizza/rosca, pivô: detalhamento do evento no intervalo de datas por propriedade
Sessões	• Série de tempo • Pontuações	Sem suporte	Série temporal: número de sessões no intervalo de datas Pontuações: número de sessões criadas. A pontuação única também permite respostas filtradas por condições.
Usuários	• Série de tempo • Pontuações	Sem suporte	Série temporal: número de usuários ativos ou novos no intervalo de datas Pontuações: número de usuários ativos ou novos. A pontuação única também permite respostas filtradas por condições.

Tradução automática

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

Editar uma visualização de dados no Designer de visualizações

Depois de criar uma visualização de dados, você pode retornar a ela e editar a aparência e outros aspectos da visualização de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione a visualização que você deseja editar.
3. No Designer de visualizações, selecione o ícone de configuração ( ) para editar as opções de cabeçalho, dados e apresentação.
4. Selecione o ícone de informações ( ) para editar o nome, a descrição, a certificação e as informações do solicitante.

Detalhes de visualização de dados

O painel Detalhes fornece uma visão geral das principais informações sobre a visualização de dados que você está editando no momento.

Selecione o ícone **Detalhes** ícone no Designer de visualizações para ver os detalhes da visualização que você está editando. Você pode ver as seguintes informações:

Campo	Descrição
Nome	O nome deve ser significativo. Se você tiver direitos de edição, poderá alterar o nome aqui.
Descrição	A descrição deve conter informações que ajudem outros usuários a entender a natureza e a finalidade da visualização. Se você tiver direitos de edição, poderá alterar a descrição aqui.
Marcar como certificado	Se você tiver uma função que permite certificar uma visualização de dados para uso em sua organização, certifique ou cancele a certificação da visualização aqui. Para obter mais informações, consulte Certificar uma visualização de dados no Designer de visualizações.
Solicitados por	Se um usuário na instância solicitou que você criasse ou editasse esta visualização, você poderá nomear a pessoa aqui. O usuário é considerado um usuário responsável. A visualização de dados é compartilhada com eles, com direitos de edição.
Criado por, Última atualização por	Os usuários que criaram e atualizaram pela última vez esta visualização
Uso	
n painéis	Se a visualização for usada em qualquer painel, o número de painéis será exibido aqui. O link **Exibir seus painéis** abre uma lista simples dos painéis que você criou ou que foram compartilhados com você e que contêm

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	essa visualização de dados. O número de painéis listados pode ser menor do que o número total de painéis que contêm a visualização.
Compartilhado com	Ícones para cada usuário com o qual a visualização é compartilhada. Aponte para um ícone para exibir o nome completo do usuário e os detalhes de compartilhamento. Para obter mais informações, consulte Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações.

Certificar uma visualização de dados no Designer de visualizações

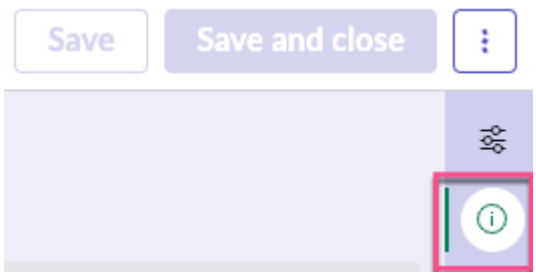
Certifique uma visualização de dados para indicar que ela foi aprovada pela empresa para reutilização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, viz_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Análise da plataforma**ou o espaço que tem a página do Centro de análise ( ) e o painel que você deseja certificar.
2. Na guia **Visualizações de dados**, selecione o painel que você deseja certificar.
3. Selecione o botão de informações ( ) para abrir o painel Detalhes.



4. Selecione a alternância rotulada **Marcar como certificado**.
5. Selecione **Salvar**.

Resultado

O selo Certificado aparece ao lado do nome da visualização no Designer de visualizações.

Na guia Visualizações de dados, a visualização é listada em Visualizações de dados certificadas. A visualização também é marcada como Verdadeira na coluna Certificada. Esta coluna pode não estar visível. Selecione o ícone Editar colunas ( ) para adicioná-lo.

Editar uma visualização de dados em um painel em linha

Você pode criar e editar uma visualização de dados no editor de painéis em linha, bem como no Designer de visualizações. Nem todas as opções são iguais. Você pode alternar entre o editor em linha e o Designer de painéis.

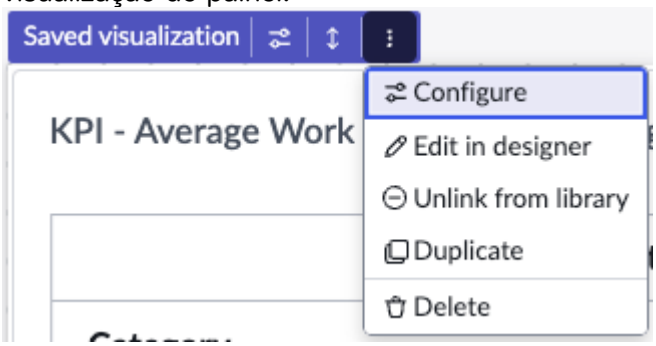
Você pode adicionar uma visualização de dados a um painel por meio do menu **Adicionar novo elemento**, conforme descrito em Editar Análise da plataforma elementos do painel. Você pode editar uma visualização no painel colocando o painel no modo de edição e selecionando a visualização. No entanto, alguns dos comportamentos podem não ser convenientes:

Tradução automática

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

- Se a visualização for da biblioteca, você edita a cópia da biblioteca comum.
- Algumas opções podem diferir entre o editor em linha e o Designer de visualizações. Por exemplo, nas interações de gráfico, você pode configurar um gráfico para detalhar outro gráfico somente no Designer de visualizações.

O menu **Ações** na própria visualização fornece opções para mudar o editor. Você também pode selecionar **Configurar** a visualização, **Duplicar** a visualização no painel ou **Excluir** a visualização do painel.



Abrir uma visualização em um painel no Designer de visualizações

No editor de painéis, abra uma visualização de dados no Designer de visualizações. Você tem um conjunto diferente de opções

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

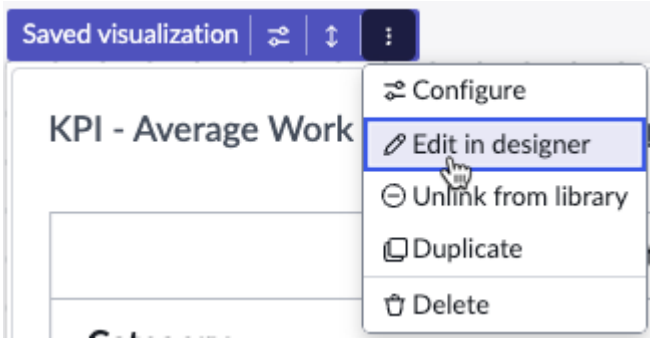
Ao trabalhar no editor de painéis, você pode querer reconfigurar uma visualização de dados de uma forma que só é possível no Designer de visualizações, não no editor de painéis. Por exemplo, você pode configurar a interação **Detalhamento para gráfico**. O menu **Ações** na visualização de dados permite abrir a visualização no Designer de visualizações em uma etapa, sem muita navegação.

Procedimento

1. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painéis** e abra o painel.
2. Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição.
3. Adicione a visualização de dados se ela ainda não estiver lá.
   Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma elementos do painel.
4. Na visualização de dados, expanda o menu **Ações**.

Tradução automática

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



5. Selecione **Editar no designer**.

Desvincular uma cópia do painel de uma visualização de dados da biblioteca

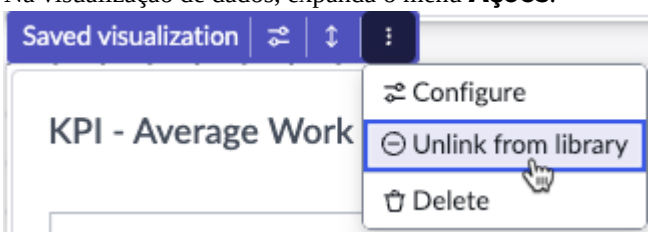
Para editar uma visualização de dados salva da biblioteca em um painel, para que as mudanças se apliquem somente no painel, desvincule sua cópia local da visualização da biblioteca.

Antes de Iniciar
Função necessária: Qualquer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode precisar modificar uma visualização de dados em um painel para o qual tem direitos de edição. No entanto, se for um painel compartilhado da biblioteca, você editará a cópia da biblioteca que muitas outras pessoas usam. Você pode não querer ou ter permissão para fazer isso. No entanto, desde que você possa editar o painel, poderá desvincular uma visualização no painel da biblioteca. Então você tem uma versão local que pode editar livremente.

Procedimento

1. Navegar até **Análise da plataforma** > **Painéis** e abra o painel.
2. Selecione **Editar** para colocar o painel no modo de edição.
3. Adicione a visualização de dados salva da biblioteca se ela ainda não estiver lá.
   Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma elementos do painel.
4. Na visualização de dados, expanda o menu **Ações**.



5. Selecione **Desvincular da biblioteca**.

Nota:
Você pode desvincular uma visualização da biblioteca mesmo se não tiver o direito de duplicá-la.

Resultado
A visualização de dados agora existe como uma cópia local no painel, que você pode editar como quiser.

Tradução automática

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

Duplicar uma visualização no Designer de visualizações

Duplique uma visualização para que você possa usar aspectos da origem em uma cópia da visualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: viz_creator

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione a guia **Visualizações de dados**.
3. Selecione a visualização que você deseja duplicar.
4. No menu Mais ações ( ), selecione **Duplicar**.
5. Dê à duplicata um nome exclusivo e selecione **Duplicar**.

Resultado

A visualização é copiada com o novo nome. Todos os outros aspectos da visualização permanecem os mesmos.

Importante:
A nova cópia da visualização é salva automaticamente.

Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações

Compartilhe uma visualização para fornecer permissões de exibição ou edição a usuários, grupos ou funções. Um usuário pode acessar uma visualização compartilhada em qualquer espaço na instância original.

Antes de Iniciar

Importante:
O direito de compartilhar um painel inclui o direito de adicionar, editar e excluir direitos de compartilhamento para qualquer usuário, grupo ou função nesse painel Um usuário não pode usar essa capacidade para conceder a si mesmo ou a outras pessoas direitos de edição se não tiver recebido direitos de edição originalmente.

Função necessária: você pode compartilhar qualquer visualização de dados que tenha criado. Ao compartilhar uma visualização de dados, você pode passar os direitos para compartilhar ainda mais essa visualização. Você também decide se deseja compartilhar com direitos de edição ou somente direitos de exibição. Se uma visualização de dados tiver sido compartilhada com você com direitos de compartilhamento e edição, você também poderá passar adiante os direitos de edição.

Usuários com as funções admin e viz_admin podem compartilhar todas as visualizações de dados. Somente usuários com as funções admin e viz_admin podem compartilhar visualizações de dados com as funções.

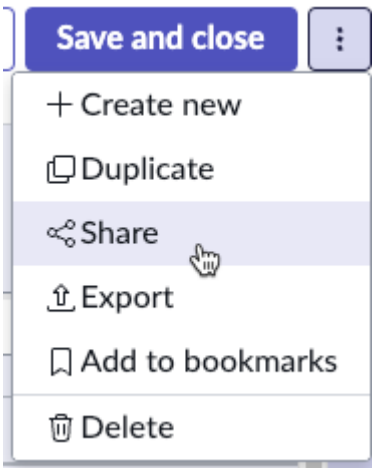
Compartilhar uma visualização com um usuário, grupo ou função adiciona essa visualização à guia **Compartilhado comigo** na visão geral de Visualizações de dados. Qualquer usuário com uma função pode listar e exibir qualquer visualização no nível da tabela. As listas de controle de acesso (ACLs) Report_view ainda se aplicam, independentemente de como o usuário chega à visualização. No entanto, as mudanças nas ACLs podem interromper as visualizações de dados usadas no Construtor de IU.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**ou para um espaço que tenha o componente do Centro de análise ( ) e as visualizações de dados que você deseja compartilhar.
2. Expanda o menu Mais ações e selecione **Compartilhar**.



3. Insira os nomes de um ou mais usuários, grupos ou funções com os quais você deseja compartilhar a visualização de dados.

Nota:

- Não é possível compartilhar visualizações de dados com usuários inativos.
- Somente usuários com a função de administrador ou viz_admin veem a opção de compartilhar visualizações com funções.

4. Para permitir que as pessoas com as quais você compartilha a visualização de dados também compartilhem essa visualização de dados, selecione **Permitir que os destinatários compartilhem**.
Quando você adiciona um usuário, grupo ou função como visualizador, eles só podem compartilhar a visualização como visualizador. Quando você adiciona um usuário, grupo ou função como editor, eles podem compartilhar o painel como visualizador ou editor.
5. Selecione uma das seguintes opções.

Opção	Descrição
Adicionar como visualizador	Conceda direitos de exibição somente aos usuários, grupos ou funções com os quais você compartilha a visualização. Os destinatários não podem editá-lo.
Adicionar como editor	Conceda direitos de edição aos usuários, grupos ou funções com os quais você compartilha a visualização.

6. Selecione **Confirmar**.

Gerenciar o acesso à visualização de dados

Você pode alterar os direitos de acesso das pessoas com quem a visualização de dados é compartilhada.

Tradução automática

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

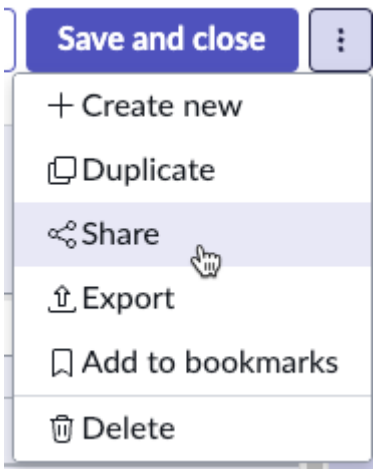
Antes de Iniciar

Importante:
O direito de compartilhar um painel inclui o direito de adicionar, editar e excluir direitos de compartilhamento para qualquer usuário, grupo ou função nesse painel Um usuário não pode usar essa capacidade para conceder a si mesmo ou a outras pessoas direitos de edição se não tiver recebido direitos de edição originalmente.

Função necessária: você pode alterar os direitos de acesso a qualquer visualização de dados que tenha criado, independentemente da sua função. Usuários com as funções admin e viz_admin podem alterar os direitos de acesso a todas as visualizações de dados. Somente usuários com as funções admin e viz_admin podem alterar os direitos de acesso relacionados à função para visualizações de dados. Qualquer usuário pode exibir uma visualização de dados por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**ou para um espaço que tem um componente baseado no modelo do Centro de análise ( ) e nas visualizações de dados que você deseja compartilhar.
2. Abra a guia Visualizações de **dados** e selecione a visualização de dados cujo acesso você deseja gerenciar.
3. Expanda o menu Mais ações e selecione **Compartilhar**.



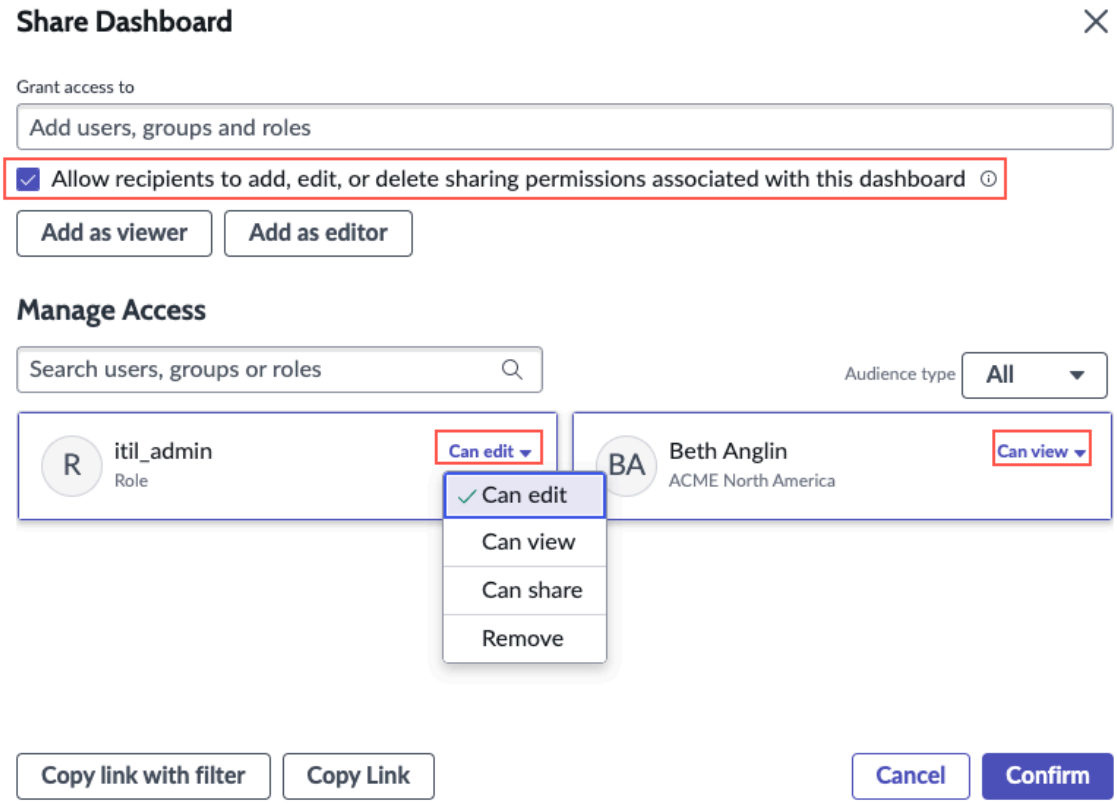
   Em Gerenciar acesso, você verá um bloco para cada usuário, grupo ou função com o qual a visualização de dados é compartilhada.

4. **Opcional:** Filtrar os blocos do usuário.
   a. Em **Tipo de público**, limite os blocos que aparecem para mostrar somente usuários, somente grupos ou somente funções.
   b. Insira um nome parcial de um usuário, grupo ou função no campo de pesquisa.
5. Ao localizar o bloco desejado, expanda a lista de direitos e selecione os direitos a serem concedidos.

Tradução automática

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

Você pode conceder direitos de edição ou somente direitos de exibição. Você pode conceder ou retirar o direito de compartilhar a visualização de dados. Por fim, você pode remover o usuário, não compartilhando mais a visualização de dados com



ele.

Exportar uma visualização do Designer de visualizações

Exporte visualizações de dados individuais para vários formatos e tamanhos. Baixe as exportações ou compartilhe-as por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: você pode exportar qualquer visualização que tenha criado ou que tenha sido compartilhada com você. Usuários com a função admin ou viz_admin podem exportar qualquer visualização de dados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

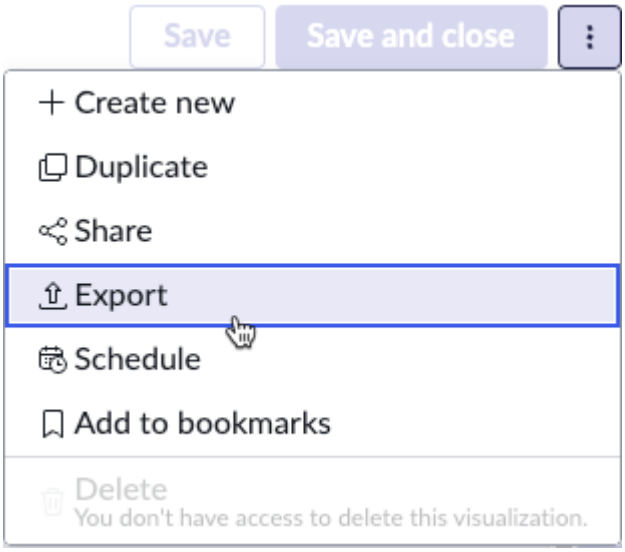
Nota:
Você não pode exportar relatórios de calendário ou cartões de pontuação do indicador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione a visualização que você deseja exportar.
3. No menu Mais ações ( ), selecione **Exportar**.

Tradução automática

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



A caixa de diálogo Exportar visualização é aberta.

4. Na seção Arquivo a ser exportado, configure as informações a seguir.

Campo	Descrição
Tipo de arquivo	Exporte visualizações de dados nos formatos PDF, PNG ou JPEG. Selecione **PNG** incorporado para incorporar um PNG no corpo do e-mail em vez de enviá-lo como um arquivo anexado ou ZIP. Você pode editar o e-mail em torno da imagem. Lista - Visualizações simples podem ser exportadas como arquivos PDF ou Excel.
Formato da página	Selecione Carta, A4 ou A3 para corresponder às dimensões do papel da visualização impressa. Se você estiver exportando uma tabela dinâmica, poderá selecionar Dinâmica para redimensionar a visualização para a página que está sendo exibida. Esta opção não está disponível para visualizações de Lista - Simples.
Orientação	Escolha "Retrato" ou "Paisagem". Não disponível com formato dinâmico.

5. Em **Entrega**, selecione **Baixar arquivo** ou **Enviar arquivo por e-mail**.
   - Quando você opta por baixar o arquivo, um botão **Download** fica disponível após a conclusão da exportação. O arquivo, chamado<visualization-name> .<filetype> , é baixado para o destino local padrão.
   - Ao selecionar **Enviar arquivo por e-mail**, escolha os usuários para os quais ele será enviado. Você pode selecionar somente usuários em sua instância. As restrições de segurança podem restringir para quem você pode enviar e-mails. Você deve especificar um assunto e pode adicionar uma mensagem. Quando terminar, selecione **Exportar**.

Programar exportação de visualização de dados

Automatize a exportação e o envio de visualizações de dados. Ajude os colegas a criar apresentações, compartilhar informações com usuários externos ou rastrear dados ao longo do tempo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

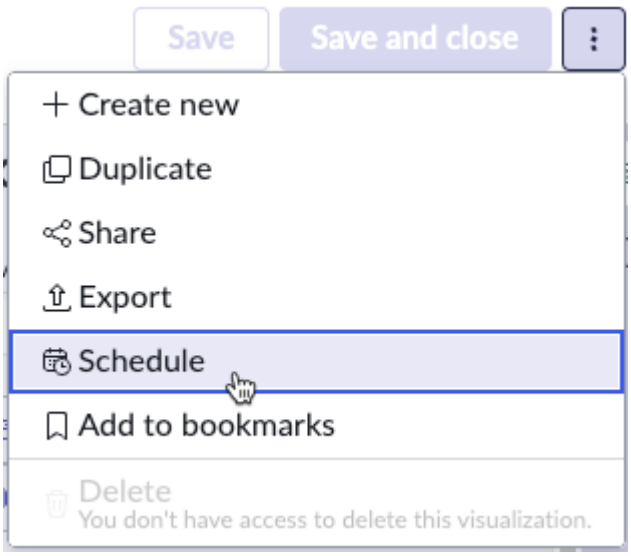
Função necessária: par_scheduler, para programar a exportação de qualquer visualização que você criou ou que foi compartilhada com você. Se você tiver a função report_scheduler, admin ou viz_admin, poderá programar a exportação de qualquer visualização de dados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione a visualização que você deseja exportar.

> **Nota:**
> Você não pode exportar relatórios de calendário ou cartões de pontuação do indicador.

3. No menu Mais ações ( ), selecione **Programar**.



4. Na seção Arquivo a ser exportado, especifique as seguintes informações:

Campo	Descrição
Tipo de arquivo	Exporte visualizações de dados nos formatos PDF, PNG ou JPEG. Selecione **PNG** incorporado para incorporar um PNG no corpo do e-mail em vez de enviá-lo como um arquivo anexado ou ZIP. Você pode editar o e-mail em torno da imagem. Lista - Visualizações simples podem ser exportadas como arquivos PDF ou Excel.
Formato da página	Selecione Carta, A4 ou A3 para corresponder às dimensões do papel da visualização impressa. Se você estiver exportando uma tabela dinâmica, poderá selecionar Dinâmica para redimensionar a visualização para a página que está sendo exibida. Esta opção não está disponível para visualizações de Lista - Simples.
Orientação	Escolha "Retrato" ou "Paisagem". Não disponível com formato dinâmico.

5. **Opcional:** Para incluir mais visualizações neste e-mail programado, selecione **+ Adicionar arquivo**.
6. Na seção Programação de e-mail, especifique quando e com que frequência o e-mail será enviado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Ative para habilitar a entrega de relatórios programados.
Recorrência	Selecione a frequência de envio da visualização.
Dia, hora, outros campos de calendário	Especifique quando enviar o e-mail. Suas opções dependem da frequência com que você escolheu enviar o e-mail em **Recorrência**. Os campos de tempo estão no formato HH:MM:SS.
Omitir se não houver registros	Ative para impedir a distribuição de relatórios vazios.
Usar condições	Ative para especificar uma condição de script para gerar o relatório.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Essa caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**. Para obter mais informações sobre scripts na plataforma ServiceNow, consulte Scripts . **Aviso:** Scripts condicionais para e-mails de relatório programado são executados na área restrita. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script .

7. Na seção Detalhes do e-mail, especifique os destinatários e o assunto do e-mail.
   Você pode inserir usuários e grupos em sua instância, bem como endereços de e-mail. As restrições de segurança podem restringir para quem você pode enviar o relatório. Você também pode adicionar uma mensagem.
8. Para enviar exportações não integradas como arquivos ZIP, ative **Enviar como arquivos ZIP**.
9. Selecione **Salvar** para salvar a programação ou **Salvar e fechar** para retornar ao Designer de visualizações.

Adicionar uma visualização a um painel do Designer de visualizações

Adicione uma visualização do Designer de visualizações a um novo painel ou a um painel existente.

Antes de Iniciar

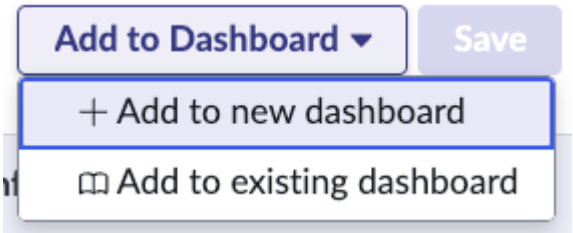
Função necessária: você deve ter uma função que permita o acesso aos dados na visualização. Você deve ser o proprietário da visualização ou ela deve ser compartilhada com você. Você deve ter o direito de editar o painel ao qual deseja adicionar a visualização.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Crie uma visualização de dados ou abra uma visualização de dados que você deseja adicionar a um painel.
3. Expanda **Adicionar ao painel** e escolha uma das seguintes opções.

Tradução automática

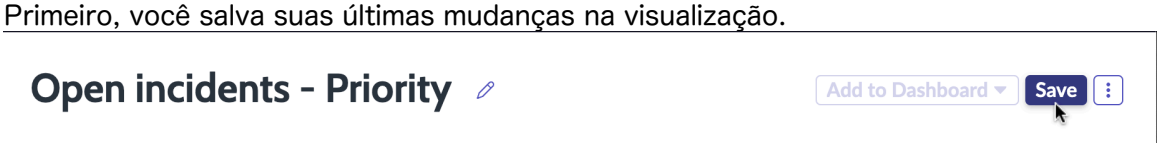
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



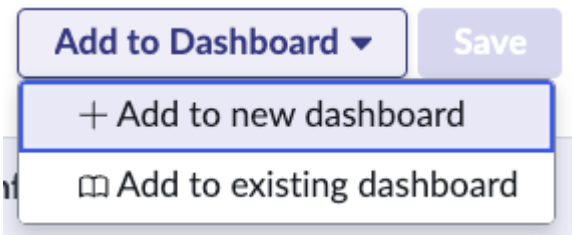
Example: Como adicionar uma visualização a um painel existente

Você acabou de concluir a criação da visualização de dados Incidentes em aberto - Prioridade. Você deseja adicioná-lo ao painel Visão geral de incidentes, que você tem o direito de editar.

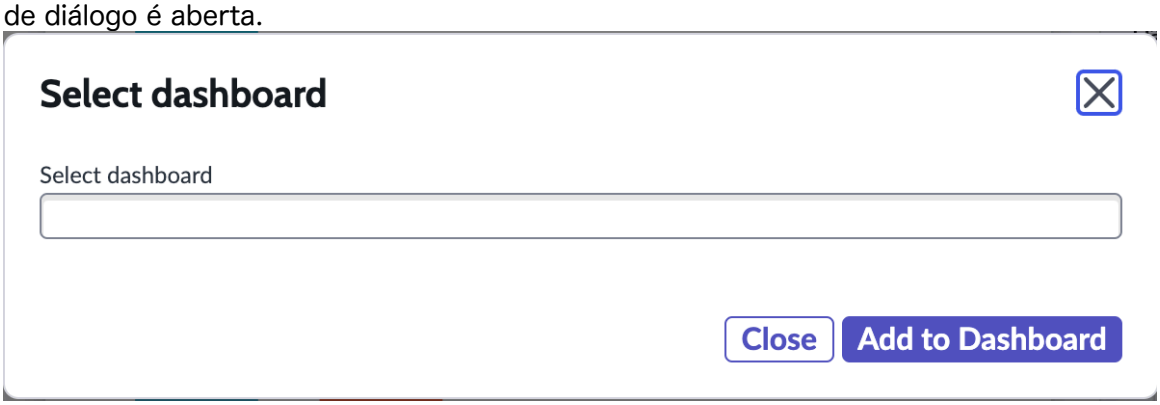
1. Primeiro, você salva suas últimas mudanças na visualização.



2. Depois de salvar, as opções **Adicionar ao painel** estarão disponíveis.



3. Como você já tem um painel em mente, selecione **Adicionar ao painel existente**. Uma caixa de diálogo é aberta.

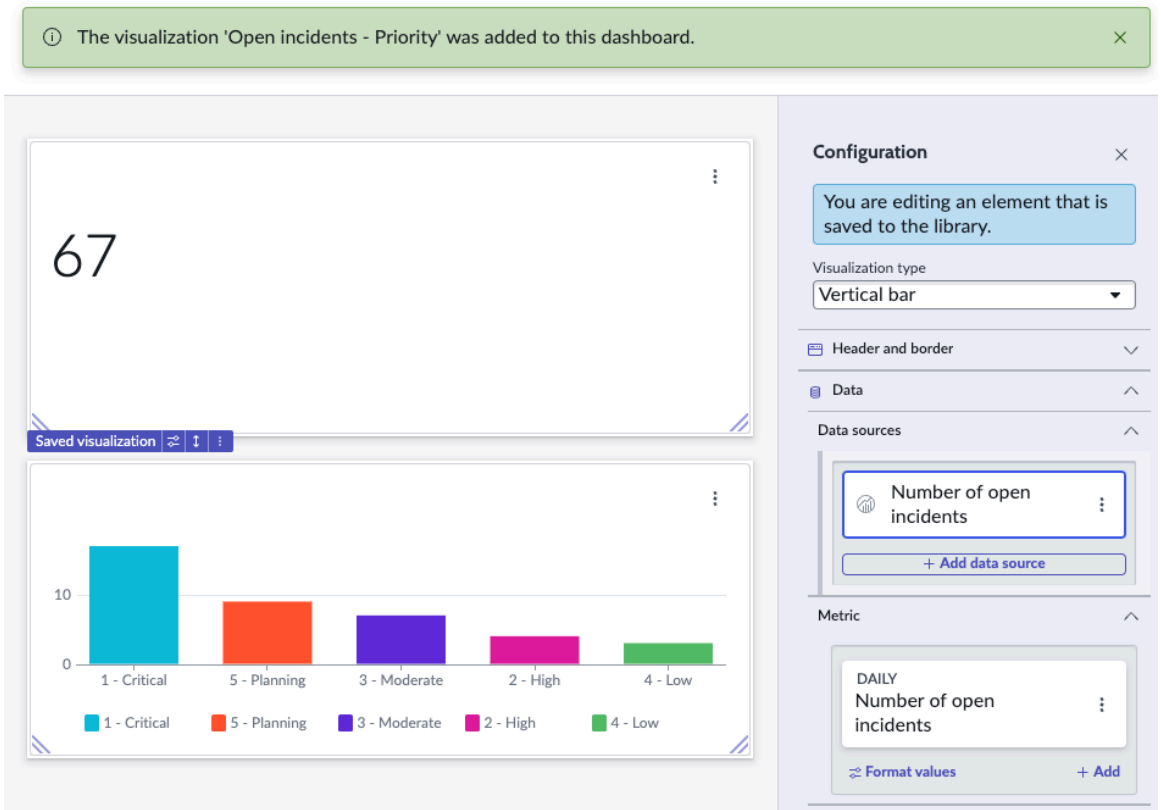


4. Se você digitar `Inc` no campo **Selecionar painel**, verá o painel Visão geral de incidentes listado.

Tradução automática

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

5. Você seleciona o painel Visão geral de incidentes e, em seguida, **Adicionar ao painel.**
6. O painel Visão geral de incidentes é aberto no editor em linha. Depois de atualizar a página do navegador, você verá a visualização Incidentes em aberto - Prioridade de dados adicionada ao final.



Marcar uma visualização como favorita no Designer de visualizações

Marque uma visualização como favorita para que você possa encontrá-la facilmente no Centro de análise.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma. Qualquer pessoa que possa acessar uma visualização de dados pode marcá-la como favorita.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione a guia **Visualizações de dados**.

Tradução automática

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

3. Selecione a visualização que você deseja marcar como favorita.
4. No menu Mais ações (⋮), selecione **Adicionar aos favoritos**.

Resultado
Na guia **Visualizações de dados**, a visualização selecionada aparece na lista Marcada como favorita.

O que Fazer Depois
Para remover um marcador, escolha a visualização marcada e selecione **Remover marcador** no menu Mais ações (⋮).

Excluir uma visualização no Designer de visualizações

Você pode excluir uma visualização de dados que não é mais útil.

Antes de Iniciar
Informe todos os usuários que podem exibir a visualização que você a está excluindo. Nenhuma validação é executada para verificar se a visualização é usada em um painel.

Função necessária: você pode excluir qualquer visualização de dados que tenha criado. Se você tiver a função admin ou viz_admin, poderá excluir qualquer visualização de dados.

Procedimento
1. Navegar até **Análise da plataforma** > **Visualizações de dados**.
2. Abra a visualização de dados que você deseja excluir.
3. No menu ⋮), selecione **Excluir**.
4. Confirmar a exclusão.
   Você não pode desfazer esta ação.

Variáveis do Catálogo de serviços em visualizações de dados

Crie visualizações de dados agrupadas por uma variável em um item do catálogo de serviços selecionado. Você também pode criar filtros na mesma variável.

Emitir relatórios sobre variáveis pode ser útil para determinar se determinados itens do catálogo são úteis em uma instância, por exemplo.

Além disso, você pode criar filtros na mesma variável. Por exemplo, se um item de telefone celular específico tiver uma variável de armazenamento, você poderá criar um relatório que mostre somente os telefones com 32 GB de armazenamento.

- Para agrupar por variáveis, consulte Agrupar uma visualização de dados por variáveis do catálogo de serviços.
- Para agrupar um relatório em um campo e também agrupar por uma variável, consulte Adicionar variáveis adicionais agrupar por a uma visualização do catálogo de serviços.

Para um produtor de registro, você pode especificar filtros em perguntas ao criar um relatório para que os registros sejam filtrados com base nas condições definidas. Os seguintes tipos de pergunta não são exibidos no construtor de condições:

- Rótulo
- Rótulo de Rich Text

Tradução automática

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

- Macro
- Contêiner

Usar variáveis do catálogo de serviços em visualizações de dados

Em visualizações de dados com base em dados do catálogo de serviços, empilhe e agrupe por variáveis, use variáveis como colunas em relatórios de lista e como colunas e linhas em tabelas dinâmicas multiníveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Usuários com a função report_admin podem relatar variáveis do Catálogo de serviços. Adicione a função report_admin às listas de controle de acesso das tabelas Opções [sc_item_option], Propriedade de variável [sc_item_option_mtom] e Variáveis [item_option_new].

Nota:

- A visualização para a qual você deseja usar a variável deve ser baseada na tabela Itens solicitados [sc_req_item] ou na tabela Tarefas de catálogo [sc_task]. O uso de outros tipos de variáveis causa um erro ao gerar o relatório.
- O campo CLOB do banco de dados Oracle não tem a funcionalidade para recuperar os dados de variáveis em relatórios. Para um campo de cadeia de caracteres de coluna de menos de 4000 bytes, você pode alterar o tipo de coluna para varchar2. Para comparar as colunas CLOB de um tamanho menor, use a função to_char(). Para um CLOB de tamanho maior, você deve obter uma subcadeia de caracteres para comparação usando as funções dbms_lob.substr.

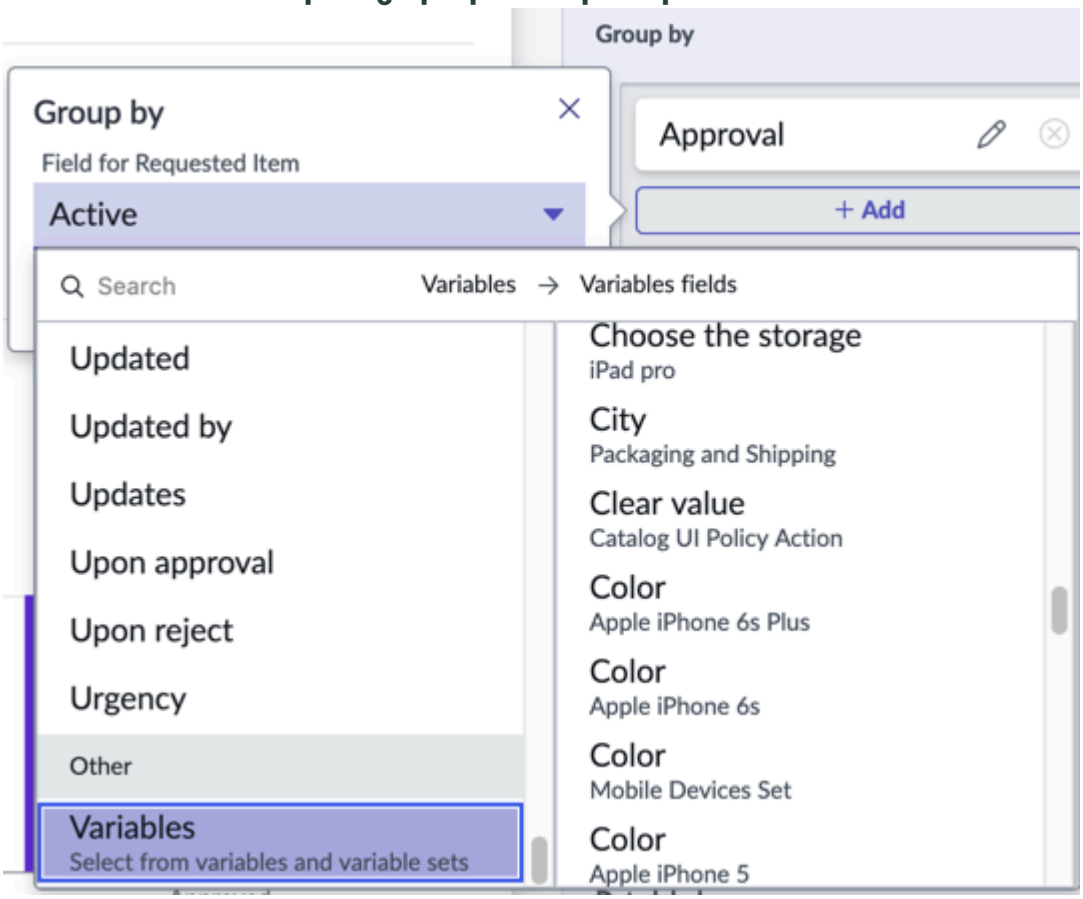
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para **Agrupar por** e **Empilhar por**primários, essas etapas são intuitivas.

Tradução automática

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

Uso de variável em campos Agrupar por e Empilhar por



Nota:
Os relatórios Lista, Caixa, Caixa de tendência e Dinâmico não podem usar variáveis do catálogo de serviços como um **Agrupar por**primário ou secundário. Os relatórios de Pontuação única, Calendário, Controle e Mapa não são compatíveis **com Agrupar por** em nenhum campo. Os relatórios de lista podem usar variáveis do catálogo de serviços como colunas.

Use uma variável como um **Agrupar por**extra, como uma coluna em um relatório de lista ou como uma coluna ou linha em uma tabela dinâmica multinível.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** e abra a visualização para adicionar a variável a.
2. Siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Adicionar como um Agrupar porextra	Em **Agrupar por**, selecione **Adicionar**e **Variáveis** na parte inferior da lista de **pesquisa**.
Adicionar como uma coluna ou linha em uma tabela dinâmica	Em **Agrupar por**, selecione **+Adicionar** para Colunas ou Linhase **Variáveis** na parte inferior da lista.

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	Nota: ○ Se você criar o relatório pela primeira vez com a variável como Agrupar por principal primeiro, ele se comportará como uma associação interna. ○ Se você criar primeiro o relatório com um campo regular para agrupamento primário e um agrupamento secundário na variável, ele funcionará como uma associação externa.

3. Selecione um item do catálogo com a variável.
   As variáveis desse item aparecem na janela de pesquisa.
4. Selecione as variáveis desejadas.
5. Selecione **Salvar**.

Agrupar uma visualização de dados por variáveis do catálogo de serviços

Você pode criar visualizações de dados agrupadas por variáveis em um item do catálogo de serviços selecionado. Além disso, você pode criar filtros na mesma variável. Por exemplo, se um item de telefone celular tiver uma variável de armazenamento, você poderá criar uma visualização que mostre somente os telefones com 32 GB de armazenamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar essas etapas a qualquer tipo de visualização de dados, desde que a origem do relatório tenha variáveis associadas a ele. Se a origem do relatório não tiver variáveis, a opção **Variáveis** não será exibida nos campos **Agrupar por** e **Empilhar por**.

Nota:
As visualizações de lista, caixa, caixa de tendência e dinâmica não podem usar variáveis do catálogo de serviços como um **Agrupar por**primário ou secundário. Os relatórios de Pontuação única, Calendário, Controle e Mapa não são compatíveis **com Agrupar por** em nenhum campo. Os relatórios de lista podem usar variáveis do catálogo de serviços como colunas.

Procedimento

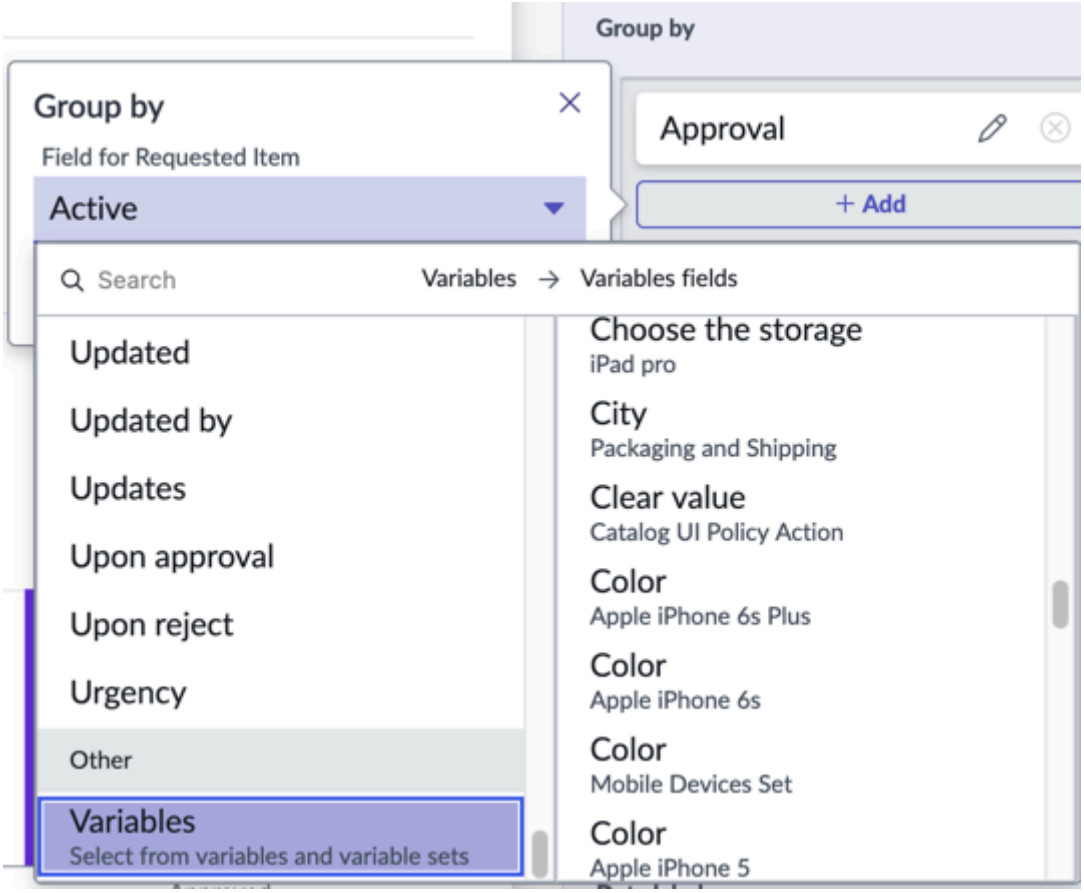
1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** e selecione **Novo**.
2. Dê à visualização um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione um tipo de visualização compatível com variáveis.

Tradução automática

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

As visualizações de lista, caixa, caixa de tendência e dinâmica não podem usar variáveis do catálogo de serviços como um **Agrupar por**primário ou secundário. Os relatórios de Pontuação única, Calendário, Controle e Mapa não são compatíveis **com Agrupar por** em nenhum campo. Os relatórios de lista podem usar variáveis do catálogo de serviços como colunas.

4. Selecione uma fonte de dados que tenha variáveis associadas a ela e selecione **Aplicar**.
5. Na guia **Configurar**, selecione **+Adicionar** nos filtros **Agrupar por** ou **Empilhar por**.



6. Pesquise e selecione a variável associada ao item para agrupar ou empilhar.
7. Continue a configurar e estilizar a visualização de acordo com seu tipo.

Adicionar variáveis adicionais agrupar por a uma visualização do catálogo de serviços

Você pode criar visualizações de dados agrupadas por qualquer campo com um grupo adicional por variável em um item do catálogo de serviços selecionado. Além disso, você pode criar filtros na mesma variável. Por exemplo, se um item de telefone celular tiver uma variável de armazenamento, você poderá criar um relatório que mostre somente os telefones com 32 GB de armazenamento.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

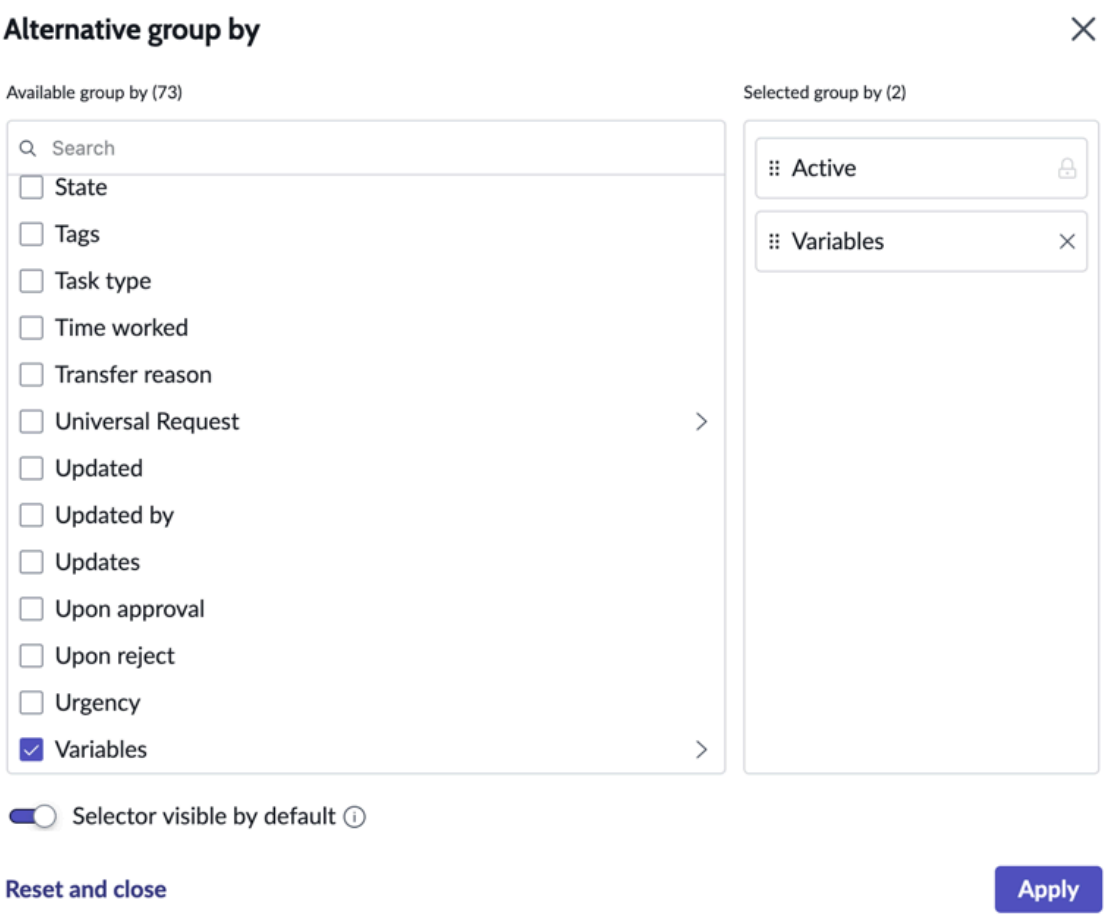
Você pode aplicar essas etapas a qualquer tipo de relatório, desde que a origem do relatório tenha variáveis associadas a ele. Se a origem do relatório não tiver variáveis, a opção **Variáveis** não será exibida no filtro **Agrupar por adicional**.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados** e selecione **Novo**.
2. Dê à visualização um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione um tipo de visualização compatível com variáveis.
   As visualizações de lista, caixa, caixa de tendência e dinâmica não podem usar variáveis do catálogo de serviços como um **Agrupar por**primário ou secundário. Os relatórios de Pontuação única, Calendário, Controle e Mapa não são compatíveis **com Agrupar por** em nenhum campo. Os relatórios de lista podem usar variáveis do catálogo de serviços como colunas.
4. Selecione uma fonte de dados que tenha variáveis associadas a ela e selecione **Aplicar**.
5. Selecione um filtro **Agrupar por**.
6. Selecione **Agrupar por adicional**.
7. Selecione **Variáveis [+]** e selecione o ícone de estrutura (ícone de) para escolher um item.

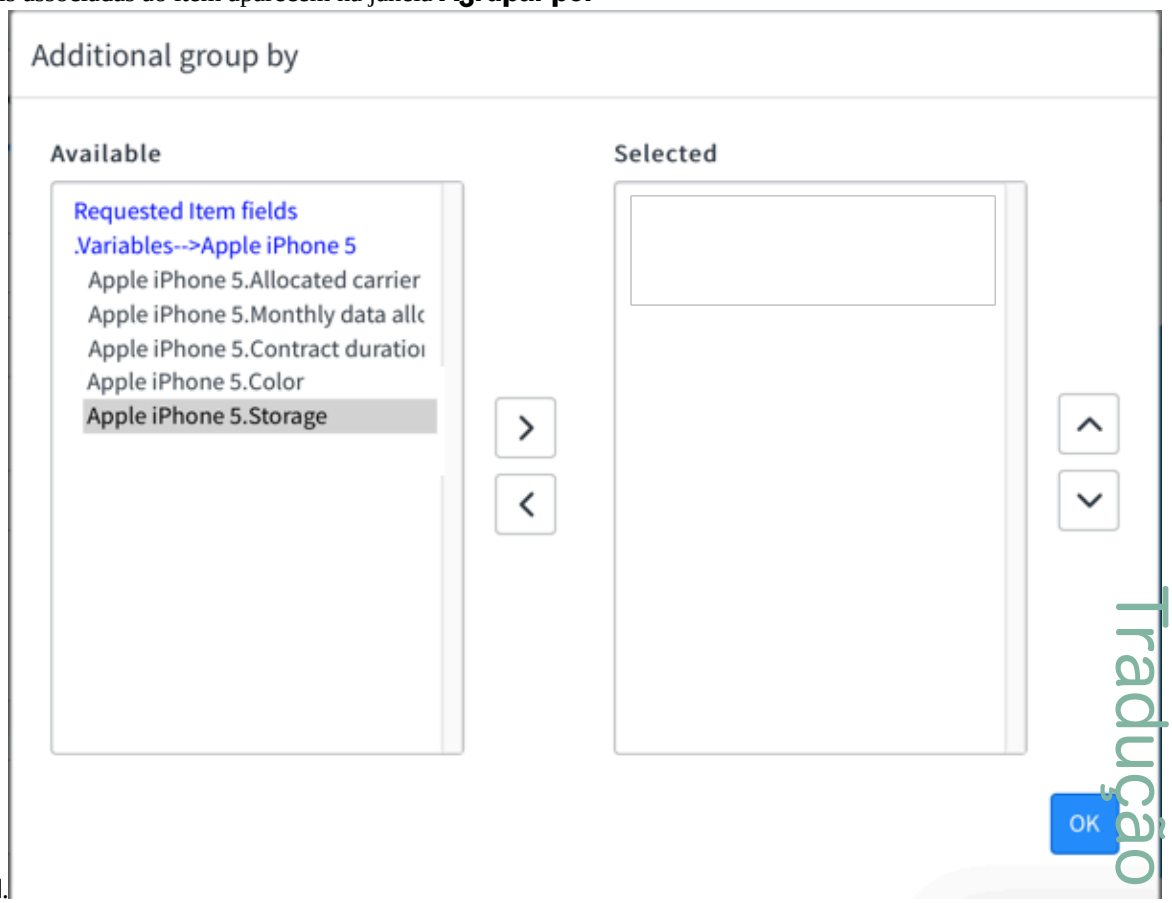


8. Selecione um **item do catálogo**.

Tradução automática

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

As variáveis associadas ao item aparecem na janela **Agrupar por adicional**.



9. Adicione as variáveis desejadas à coluna **Selecionada** e selecione **OK**.
10. Continue a configurar e estilizar o relatório de acordo com seu tipo de relatório.
Consulte Tipos de relatório.

Interações de gráfico em uma visualização de dados

Você pode definir o que ocorre quando um usuário interage com um gráfico, por exemplo, selecionando uma coluna de barra. As possibilidades incluem navegar até um URL, abrir outra visualização de dados e filtrar todas as visualizações no painel pelo valor selecionado.

https://player.vimeo.com/video/1003324543?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

O painel de configuração de uma visualização de dados inclui uma seção chamada Interação do gráfico. Nesta seção, você define o que é chamado de "comportamento ao clicar". Este termo se refere ao que acontece quando um usuário interage com um segmento do gráfico que representa um valor. Os exemplos incluem a seleção de um ponto em uma série temporal ou um segmento de uma pizza ou rosca. Você também pode desabilitar interações de gráfico para a visualização.

Importante:
Você não pode configurar interações de gráfico no Construtor de IU. Você pode ativá-los ou desativá-los com o botão **Habilitar detalhamentos**, mas não poderá alterá-los.

As seguintes ações estão disponíveis para uma interação de gráfico:

Ir para exibição de dados

Abre uma exibição dos dados apropriados para o tipo de dados. Para obter informações sobre as exibições de cada fonte de dados, consulte Exibições de dados para diferentes fontes de dados.

Tradução automática

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

Nota:
Ir para a exibição de dados é a interação padrão para todas as fontes de dados compatíveis. Análise da experiência do usuário dados não são compatíveis.

Ir para URL

Abre o URL especificado. Este URL pode estar na instância ou externo a ela. Quando relevante, você pode especificar o nome da página que é aberta em uma dica de ferramenta. Ir para a URL é a interação padrão para Análise da experiência do usuário fontes de dados.

Aplicar como filtro

Filtra todas as visualizações de dados aplicáveis no painel pelo valor do segmento selecionado. Não se aplica quando o campo Agrupar por é uma duração de tempo. Disponível somente para visualizações de barra horizontal e vertical e de pizza/rosca e somente para fontes de dados de tabela e indicador. Não disponível em Construtor de IU.

Detalhar para gráfico

Abre uma visualização de dados diferente que é filtrada pelos dados selecionados. Você pode adicionar uma visualização de detalhamento para cada métrica na visualização primária. Você configura essa nova visualização de detalhamento perfeitamente como parte do processo de configuração da interação do gráfico.

Nota:
O detalhamento do gráfico tem as seguintes limitações:

- Você não pode configurar o Detalhar para gráfico no editor de painel em linha, somente no Designer de visualizações.
- O detalhamento no gráfico está disponível somente para fontes de dados da tabela.
- Você não pode definir o detalhamento para gráfico a partir do Calendário, Mapa geográfico, Cartão de pontuação do indicador ou Visualizações de lista. No entanto, você pode fazer o detalhamento ativo de visualizações compatíveis para qualquer visualização que possa exibir dados da tabela.

Diferentes interações de gráfico oferecem suporte a diferentes fontes de dados e tipos de visualização de dados. A tabela a seguir mostra a matriz de suporte.

Suporte para interação com gráficos

Ação	Visualizações de dados compatíveis	Fontes de dados compatíveis
Ir para exibição de dados	Todos	Tudo o que a visualização suporta, exceto Análise da experiência do usuário
Ir para URL	Todos	Tudo o que a visualização suporta
Aplicar como filtro (disponível somente no editor de painéis em linha)	• Barra horizontal e vertical • Pizza e rosca	Tabela e indicador
Detalhar no gráfico (disponível somente no Designer de visualizações)	Todos, exceto Calendário, Cartão de pontuação do indicador, Lista e Mapa geográfico	Tabela

Tradução automática

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

Configurar interações de gráfico

Selecione o que acontece quando um visualizador interage com uma seção do gráfico para uma visualização de dados que você está editando.

Antes de Iniciar

Função necessária: você pode configurar esta opção em qualquer visualização criada, mas a pessoa que visualiza a visualização de dados deve ter o direito de ver os dados subjacentes.

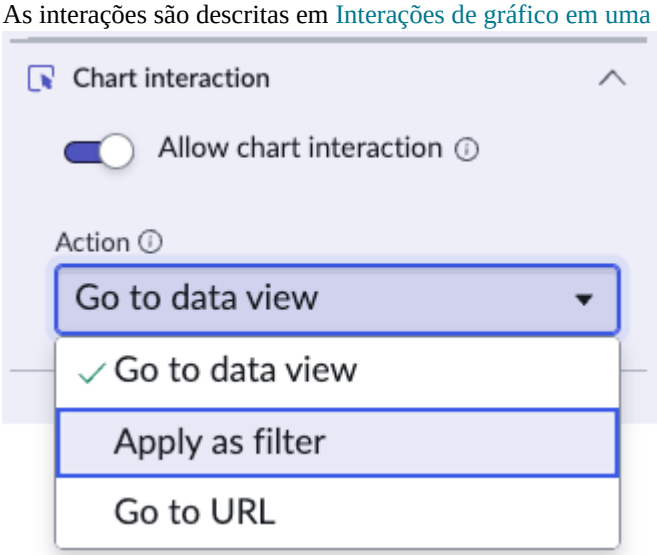
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar interações de gráfico somente no Designer de visualizações ou no editor de painel em linha, não em Construtor de IU.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione ou crie a visualização que você deseja configurar.
3. Em Interação de gráfico, ative **Permitir interação de gráfico**.
4. Em Ação, selecione uma das interações de gráfico disponíveis.
   As interações possíveis são:
   - Ir para exibição de dados
   - Ir para URL
   - Detalhamento no gráfico (disponível no Designer de visualizações): permite adicionar várias camadas de gráficos para detalhamento de cada métrica na visualização.
   - Aplicar como filtro (disponível somente ao editar em um painel)

   As interações são descritas em Interações de gráfico em uma visualização de dados.



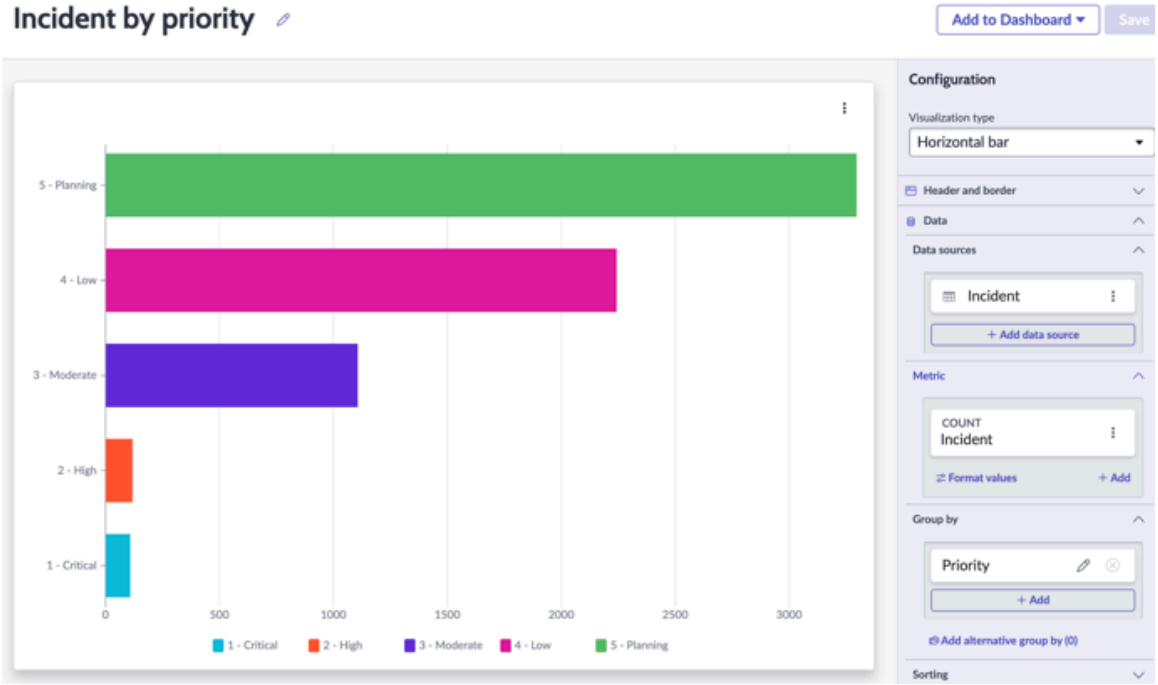
5. Selecione **Salvar**.

Example: Detalhar para gráfico

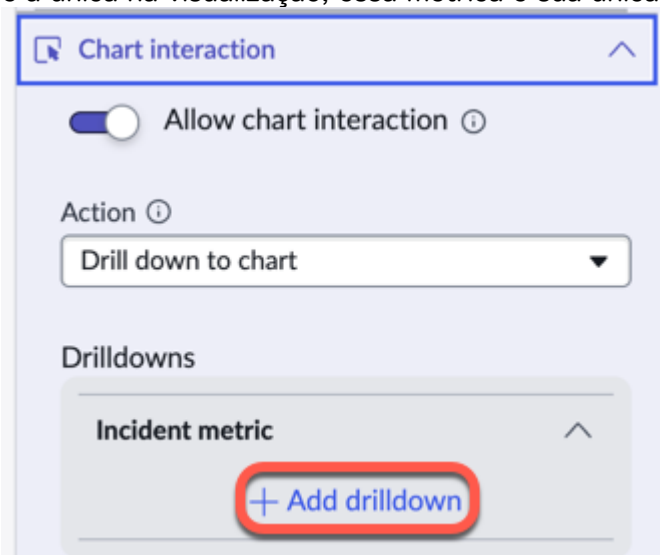
Considere uma visualização de dados de barra horizontal do número de incidentes na tabela Incidente agrupada por Prioridade. Você decide que os usuários devem fazer o detalhamento ativo de um valor neste gráfico para um gráfico de pontuação única mostrando o número total de incidentes.

Tradução automática

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



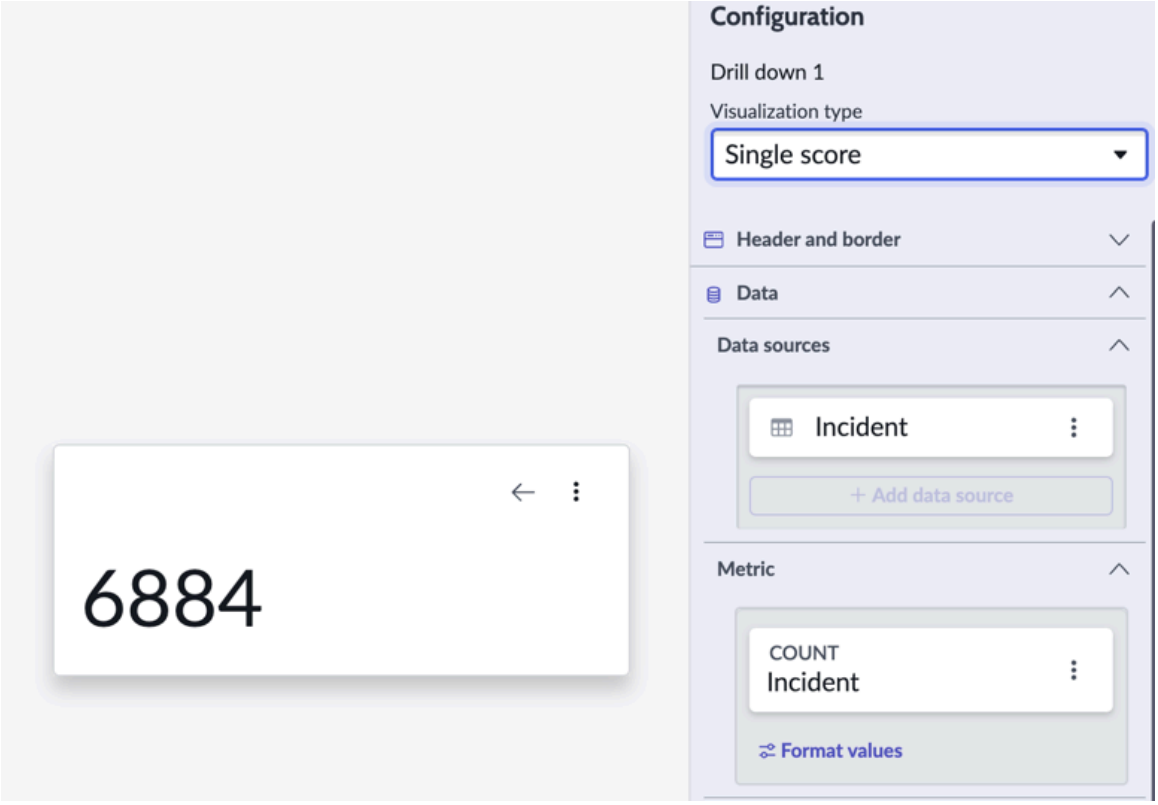
1. Você navega até a seção Interação de gráfico do painel de configuração. Aqui, você seleciona **Detalhar para gráfico** como a ação. Você pode adicionar um gráfico de detalhamento a qualquer uma das métricas na visualização. Como a métrica de Incidente é a única na visualização, essa métrica é sua única opção.



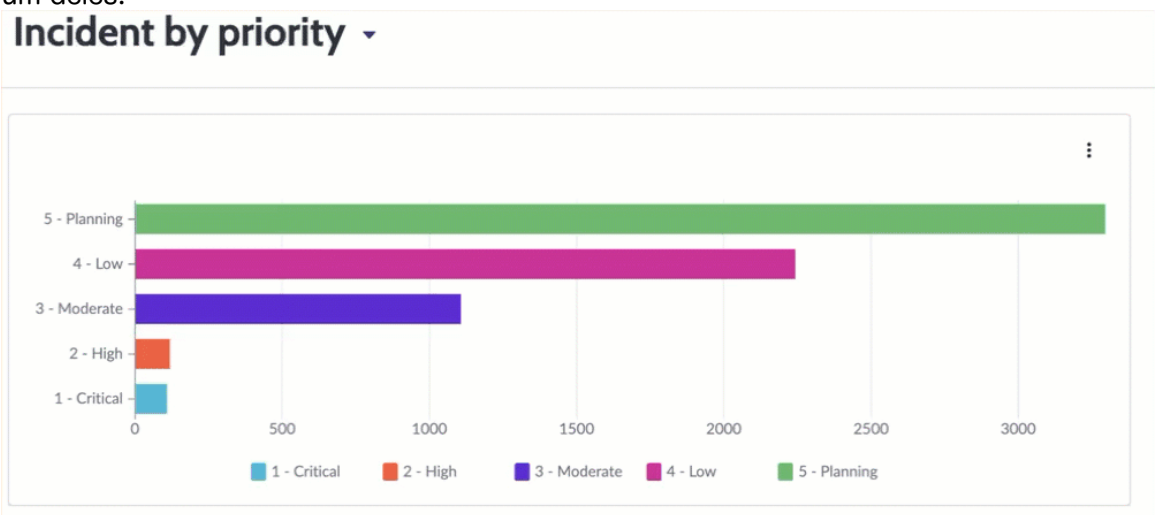
2. Você seleciona **+ Adicionar detalhamento** para a métrica de Incidente. Um painel de configuração para um novo gráfico chamado Detalhamento 1 é aberto.
3. Configure o gráfico para mostrar uma pontuação única que representa o número de registros de incidentes na tabela Incidente e salve o gráfico.

Tradução automática

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



4. Você pode adicionar outro gráfico para fazer o detalhamento ativo a partir do gráfico de pontuação única que criou, mas não acha que isso seja necessário.
5. Agora, quando um visualizador interage com esta visualização em um painel, ele pode fazer uma busca detalhada do gráfico de barras para o gráfico de pontuação única e navegar de volta para cima. Da mesma forma, você ou outro editor da visualização pode mover entre os gráficos primários e secundários para editar a configuração de qualquer um deles.



Exibições de dados para diferentes fontes de dados

Quando a interação do gráfico para uma visualização de dados é definida como Ir para os dados, a interação com um valor de dados no gráfico abre páginas diferentes, dependendo da fonte de dados.

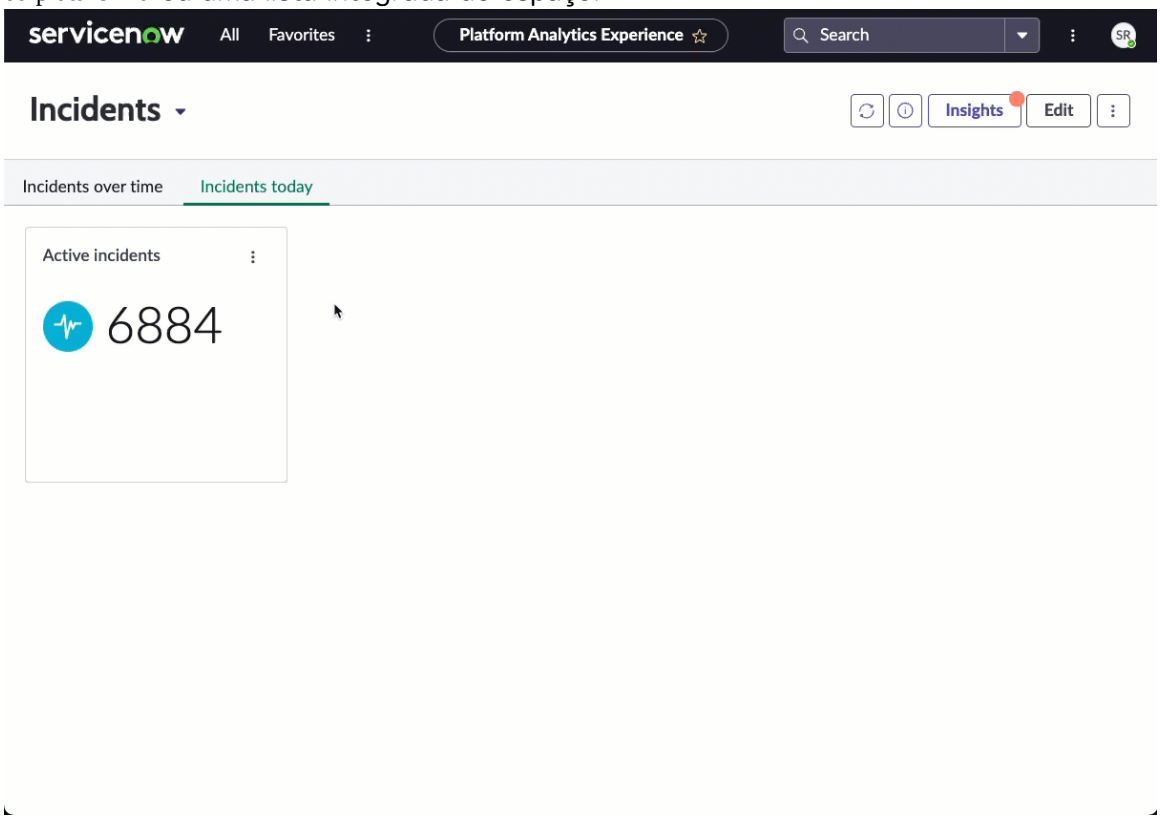
Tradução automática

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

Nota:
Para obter uma visão geral das fontes de dados que estão disponíveis para visualizações de dados, consulte Fontes de dados para visualizações de dados.

Visualizações de dados da tabela

Ir para interações do gráfico de dados das visualizações de dados da tabela abrir a lista de IU principal associada. Esta interação de gráfico não abre uma visualização de lista Análise da plataforma ou uma lista integrada do espaço.

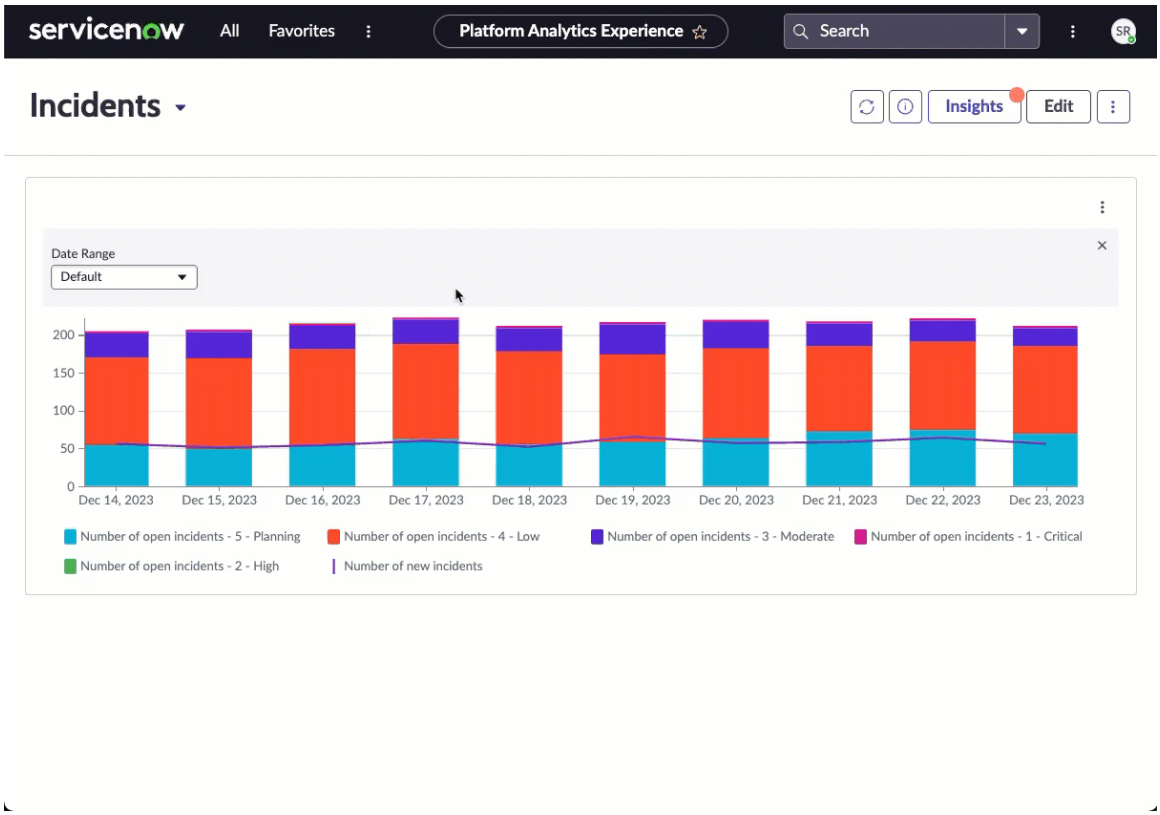


Visualizações do indicador

Ir para interações do gráfico de dados a partir de visualizações do indicador abrir a página Detalhes de KPI associada. Para obter mais informações, consulte Detalhes de KPI.

Tradução automática

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



Análise de logs de integridade

Ir para interações do gráfico de dados de Análise de logs de integridade visualizações de dados abrir o visualizador de logs. Para obter mais informações, consulte Health Log Analytics .

Nota:
Você não pode criar ou editar visualizações de dados para Análise de logs de integridade da experiência Análise da plataforma, mas somente da Construtor de IU.

MetricBase

Ir para interações do gráfico de dados de MetricBase visualizações abrir o Metrics Explorer. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

Importante:
Ir para interações do gráfico de dados para MetricBase exigem o plug-in Metric Explorer for Service Operations (sn_sow_metric_exp).

Análise da experiência do usuário

Análise da experiência do usuário não é compatível **com Ir para interações do gráfico de dados**.

Cores em visualizações de dados

Dependendo da visualização de dados, você pode selecionar cores diferentes: uma cor fixa para cada elemento Agrupar por, uma paleta de cores predefinida, um espetro que abrange valores altos e baixos ou uma única cor.

Por padrão, a visualização de dados usa as cores definidas no Tema de UX [sys_ux_theme] usado pela instância. Essas cores, por sua vez, são definidas na tabela de propriedades do tema de UX [sys_ux_theme_properties]. Os temas incluem as seguintes cores:

Tradução automática

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

- Uma cor única padrão
- Uma paleta de cores padrão
- Um espetro padrão de sombras para um intervalo de cores

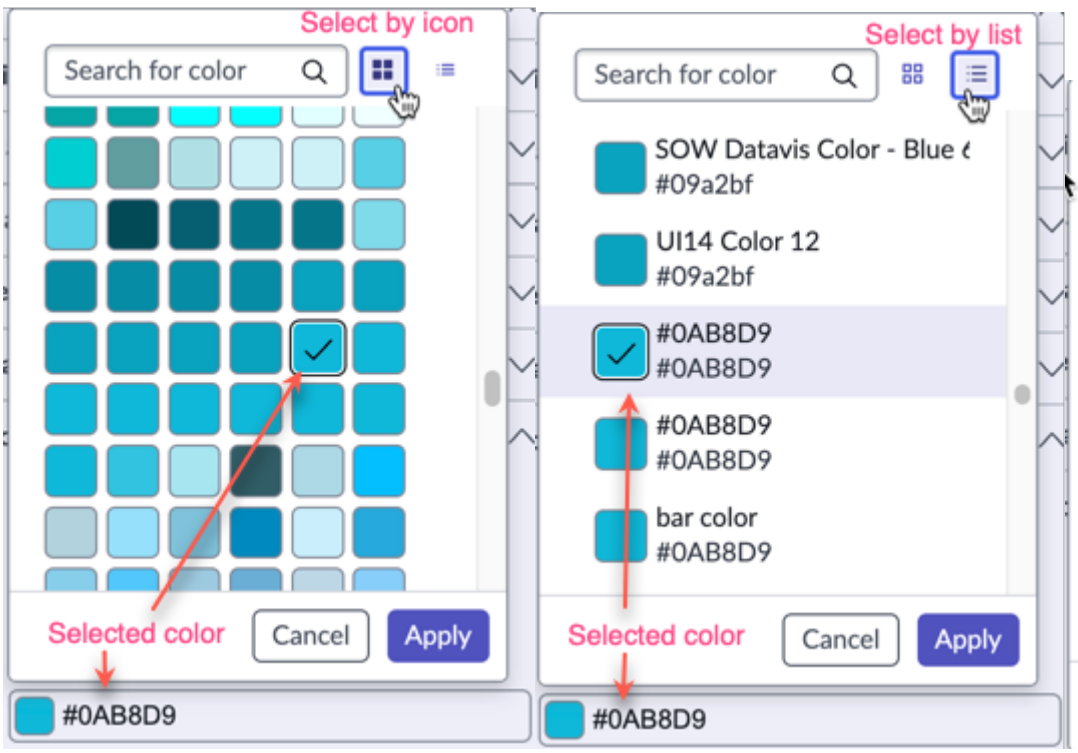
Em uma visualização específica, você pode substituir as cores definidas no tema UX. Defina cores na subseção Cores da seção Apresentação no painel de configuração de visualização. As opções disponíveis são descritas no tópico "Criar um ..." para cada tipo de visualização.

Selecionar uma cor de valor único ou uma cor por métrica

Você pode selecionar uma única cor de valor para qualquer visualização, exceto medidor e pizza/rosca. Ao selecionar uma única cor, a cor padrão será oferecida primeiro. Você pode escolher uma cor no campo **Definir cor do valor**. Interagir com esse campo abre um seletor no qual você pode escolher um ícone cor por cor ou em uma lista. A lista também mostra um ícone para cada entrada. O seletor também tem um campo de pesquisa. Inserir um valor nesse campo de pesquisa mostra uma lista de cores filtradas pelo termo de pesquisa, que pode ser linguagem simples ou parte de um código hexadecimal.

Se a visualização de dados mostrar mais de uma métrica, você poderá selecionar uma única cor para cada métrica.

Seletor de cores nos modos de ícone e lista



Regras de cores para visualizações de tabela dinâmica, mostrador e pontuação única

As visualizações de pontuação única, mostrador e tabela dinâmica podem usar uma única cor que é definida dinamicamente quando os dados atendem a determinadas condições. Por exemplo, você pode criar uma regra para mostrar a pontuação em verde para valores inferiores a 25. Para obter mais informações, consulte Criar regras de coloração para visualizações de dados.

Tradução automática

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

Opções de cor para valores de Agrupar por de fontes de dados da tabela

Se você agrupar por um valor em uma visualização com base em uma fonte de dados de tabela, terá as duas opções de intervalo de cores a seguir:

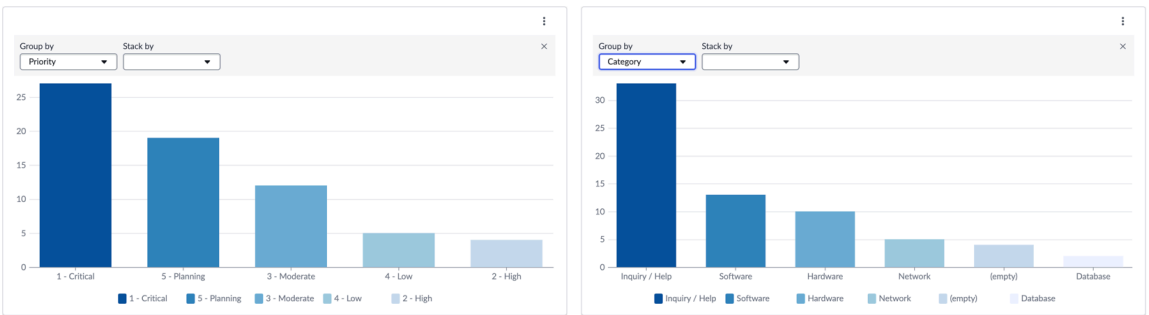
Paleta de cores

Uma sequência de cores aplicada aos elementos Agrupar por. As cores se repetem em ordem do valor mais alto para o mais baixo. Use paletas de cores em visualizações de dados quando quiser que as cores denotem a ordem. As visualizações que usam a mesma paleta usam as mesmas cores, independentemente dos dados que estão mostrando.

As paletas de cores são o padrão de coloração padrão em uma visualização de dados em que um valor de Agrupar por é definido. Se você não especificar uma paleta de cores, a paleta de cores do tema UX será usada.

As paletas de cores não padrão são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme]. A função admin ou pa_admin é necessária para criar uma paleta de cores. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

No exemplo a seguir, você vê duas visualizações de dados que mostram incidentes. Uma visualização mostra incidentes agrupados por Prioridade e a outra visualização mostra incidentes agrupados por Categoria. Ambas as visualizações usam a paleta de cores Azuis escuros a claros (6), que usa seis tons de azul. Ambas as visualizações mostram as mesmas cores para a mesma classificação de valores, embora os valores sejam diferentes.



Cores de elemento fixo

As cores de elemento fixo sempre aplicam a mesma cor ao mesmo valor de agrupamento ou empilhamento. Diferentes valores de agrupamento e empilhamento em diferentes visualizações têm cores diferentes. Use cores de elemento fixo se, por exemplo, você sempre quiser que um elemento como Prioridade > 1 - Crítico tenha a mesma cor.

Importante:

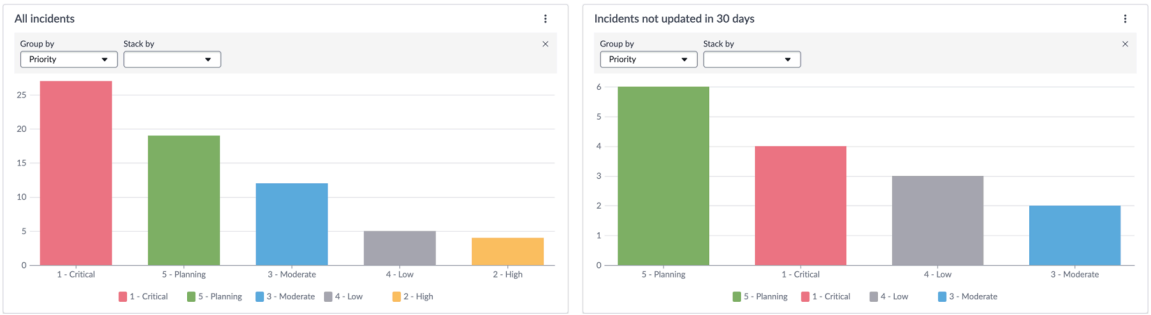
As cores de elemento fixo estão disponíveis somente para visualizações de fontes de dados da tabela.

Quando um elemento aparece pela primeira vez em uma visualização de dados que está usando cores de elemento fixas, uma cor é definida para esse elemento. Depois disso, esse elemento tem a mesma cor em qualquer visualização de dados que o mostre. As cores são armazenadas para cada elemento na tabela Cores do gráfico [sys_report_chart_color]. Para mudar a cor atribuída a um elemento, você precisa da função admin ou report_admin. Para obter mais informações, consulte Definir cores para categorias de dados.

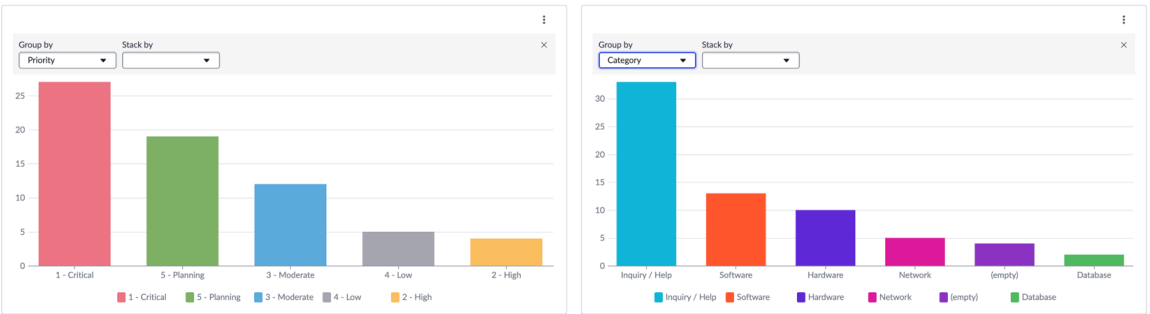
Tradução automática

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

No exemplo a seguir, você vê duas visualizações de dados que mostram incidentes agrupados pelo mesmo campo, Prioridade. Ambas as visualizações usam cores de elemento fixas. Os mesmos valores de Prioridade têm a mesma cor, apesar de estarem em uma ordem diferente.



No exemplo a seguir, as visualizações de dados são agrupadas por campos diferentes e usam cores de elemento fixas. As barras estão em cores diferentes, porque cada elemento tem uma cor exclusiva.



Tópicos relacionados

Working with themes in Next Experience

Criar regras de coloração para visualizações de dados

Configure regras para como os valores numéricos são exibidos, para destacar facilmente por que um valor é importante.

Antes de Iniciar

Função necessária: Com qualquer função interna, você pode criar uma visualização de dados a partir de um painel. Para criar uma visualização no Designer de visualizações e salvar suas visualizações na Biblioteca de visualizações, você precisa da função viz_creator, viz_admin ou admin. Para criar uma visualização significativa, você deve ter o direito de acessar os dados que deseja relatar. Para obter mais informações sobre acesso, consulte Controle de acesso Report_view.

Esta tarefa faz parte da definição das configurações de exibição de algumas visualizações de dados.

Procedimento

1. Na guia **Apresentação** do Designer de visualizações, abra a seção **Cores**.
2. Escolha o tipo **Cor única** e selecione **Adicionar regra**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Campos de regra de cor

Campo	Descrição
Operador	O operador usado ao avaliar valores, como **maior que** ou **entre**. Por exemplo, para estilizar valores inferiores a 5, selecione **inferior a** e especifique um valor de **Valor 1** de 5.
Valor 1	O número para avaliar os valores da célula. Quando o valor do **Operador** estiver **entre**, insira o valor mais baixo no campo **Valor 1**. **Nota:** ◦ A regra de cor é aplicada aos valores agregados. ◦ Ao criar regras com base em um valor de duração, especifique a duração em segundos.
Valor 2	O valor máximo para corresponder a esta regra. Este campo só aparece quando o valor do **Operador** está **entre**.
Cor da fonte	A cor da fonte a ser aplicada aos valores que correspondem a esta regra.
Ordem de regra (opcional)	Um valor numérico que determina a ordem na qual as regras se aplicam. As regras são avaliadas do valor mais baixo para o mais alto. Por exemplo, você tem uma regra que aplica a cor azul ao valor 7 e uma segunda regra que aplica a cor vermelha a valores entre 1 e 10. Se você quiser que o 7 apareça em azul, o valor da **Ordem da regra** para a primeira regra deve ser maior para que a segunda regra não o substitua. Se você não especificar uma ordem de regra, as regras de coloração serão aplicadas na ordem em que foram criadas.

4. Selecione **Aplicar** para salvar a regra.
   Crie uma nova regra ou retorne ao Designer de visualizações.

Criação de visualizações de dados em campos de tabela estendidos usando referência com pontos

A referência com pontos fornece acesso a campos em tabelas estendidas ou relacionadas, permitindo que você crie visualizações de dados em campos dessas tabelas.

Você pode acessar referências em tabelas estendidas nos campos Agrupar por/Empilhar por, coluna/linha ou Tendência por no painel Configuração. A opção Classificação também permite configurar a ordem de classificação dos campos de referência aplicáveis em tabelas estendidas. As tabelas que fazem referência a outras tabelas são indicadas com um ícone de seta ( ).

A referência com pontos faz referência a um campo criando uma cadeia de nomes de campos separados por pontos (pontos). Por exemplo, `incident.assigned_to.company` faz referência à empresa do usuário atribuído a um incidente. O limite recomendado para o comprimento da cadeia é de três níveis.

Tópicos relacionados

Exemplos de referência com pontos

Tradução automática

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

Visualizações de dados em tabelas estendidas no Designer de visualizações

Aprenda a incluir campos de tabelas que estendem a tabela de tarefas em uma única visualização de dados. Por exemplo, você pode incluir incidentes e problemas em uma única visualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Para incluir as colunas no relatório que são exclusivas das tabelas estendidas, um usuário com a função de administrador deve habilitar uma propriedade do sistema [glide.ui.list.allow_extended_fields]:

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Habilite a propriedade **Permitir listas de tabela base (task, cmdb_ci e assim por diante) para incluir campos de tabela estendidos (incident_state, os_version e assim por diante) e permitir a filtragem em campos de tabela estendidos** (glide.ui.list.allow_extended_fields).
3. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Função necessária: report_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assista a este vídeo de seis minutos para saber como incluir campos em tabelas estendidas em relatórios, começando com a tabela primária. O vídeo se refere a uma ferramenta anterior para criar visualizações de dados, mas os conceitos são os mesmos para criar visualizações de dados em espaços configuráveis.

Como incluir campos em tabelas estendidas - que não estão disponíveis por meio de referência com pontos - em visualizações de dados.

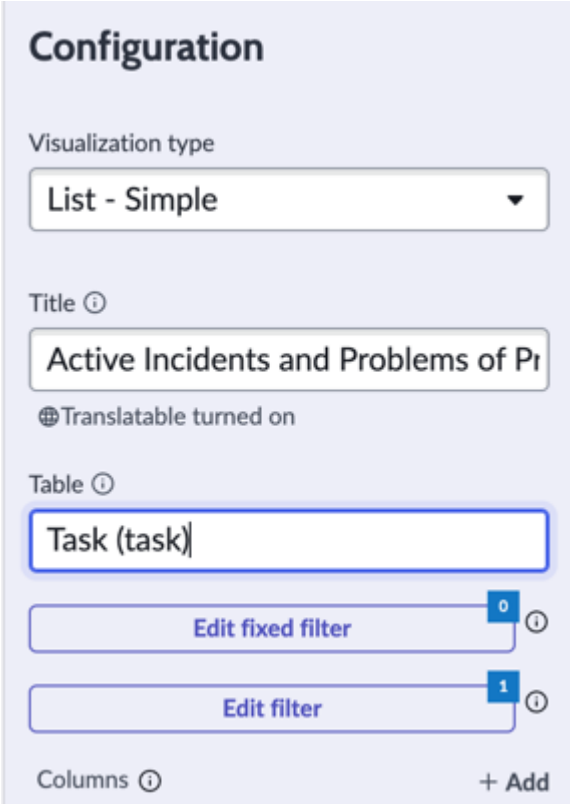
O vídeo mostra como criar um relatório com dados de várias tabelas usando o Report Designer. A visualização contém incidentes e problemas, que são tabelas secundárias da tabela de tarefas. Veja como criar a visualização Incidentes ativos e Problemas de Prioridade 1 ou 2.

Procedimento

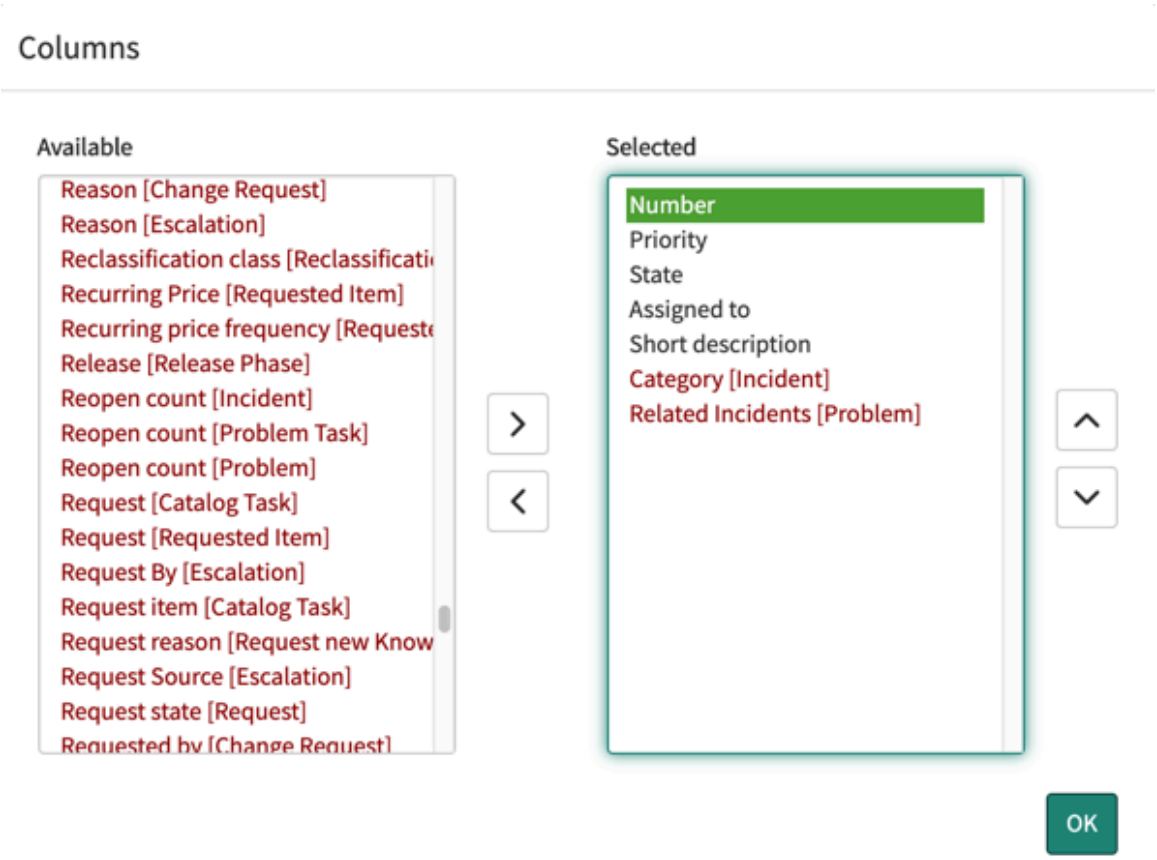
1. Navegar até **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Visualizações de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o tipo de visualização de lista simples ( ).
4. No painel Configuração, nomeie a visualização de dados como Incidentes ativos e Problemas de prioridade 1 ou 2e selecione a tabela Tarefa [task].

Tradução automática

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



5. No campo Colunas, selecione **+Adicionar** para escolher as colunas a serem exibidas na visualização, incluindo os campos de tabela estendidos Categoria [Incidente] e Incidentes relacionados [Problema] e clique em **OK**.



Tradução automática

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

Os campos Categoria [Incidente] e Incidentes relacionados [Problema] são exclusivos para as tabelas estendidas (Incidente e Problema). Os campos Incidente e Problema têm ícones Expandir (⊙) que permitem escolher entre os campos dessas tabelas. Esses dois campos estão disponíveis porque você habilitou a propriedade **Permitir que as listas da tabela base incluam campos de tabela estendidos e permitir a filtragem em campos de tabela estendidos** (glide.ui.list.allow_extended_fields).
A visualização mostra os incidentes em aberto e suas categorias e os problemas em aberto com o número de incidentes relacionados.

6. No campo **Agrupar por coluna**, selecione **+Adicionar** e escolha Tipo de tarefa.
   A lista é atualizada com todas as tarefas recolhidas em seus tipos.

7. Use o Construtor de condições para limitar o que a visualização mostra somente às informações desejadas. Selecione **Editar filtro** para abrir o Construtor de condições.
8. Para mostrar somente incidentes e problemas ativos de prioridade 1 ou 2, defina essas condições e selecione **Aplicar**.
   - Ativo é verdadeiro.
   - O tipo de tarefa é Incidente OU o tipo de tarefa é Problema.
   - A prioridade é 1 - Crítica ou 2 - Alta.

Tradução automática

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

A nova visualização tem apenas os dois tipos de tarefa. Como você selecionou somente Tarefas ativas, há menos tarefas em cada categoria.

Exemplos de referência com pontos no Designer de visualizações

Acesse campos em uma tabela relacionada de um formulário, lista ou script por referência com pontos. Este tópico inclui exemplos das diferentes maneiras como você pode fazer referência com pontos no Designer de visualizações.

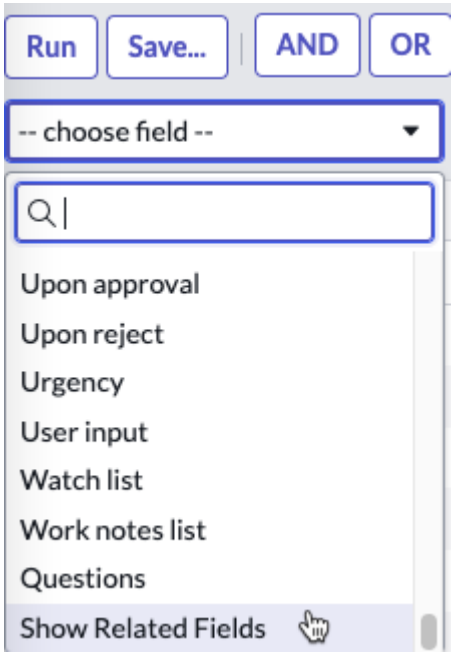
Lista de Campos

Você pode fazer referência com pontos aos campos relacionados em uma lista, como a lista de campos em um filtro. Este exemplo demonstra como filtrar a tabela Incidente [incidente] pela empresa do solicitante que registrou o incidente.

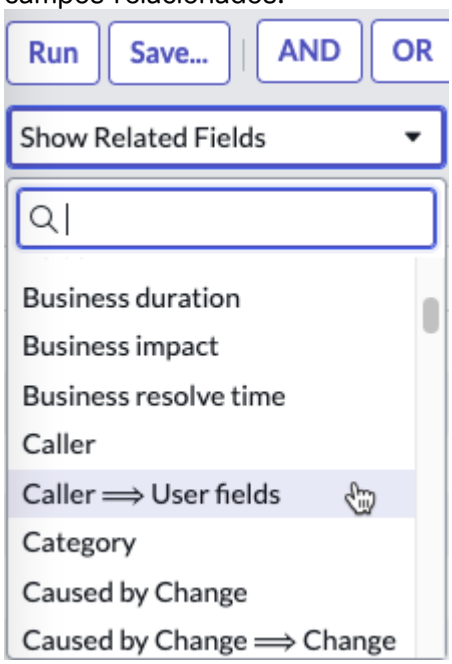
Ao abrir a lista de campos que deseja filtrar, você verá a lista de campos da tabela de incidentes disponíveis. Os campos de referência são seguidos pelos campos relacionados. Por exemplo, **Solicitante** é seguido por **Solicitante** > **Campos de usuário**, o que significa que **Solicitante** é um campo de referência e os campos relacionados são campos de usuário no registro do **Solicitante**. Se os campos relacionados não estiverem presentes na lista, selecione **Mostrar campos relacionados** na parte inferior da lista.

Tradução automática

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



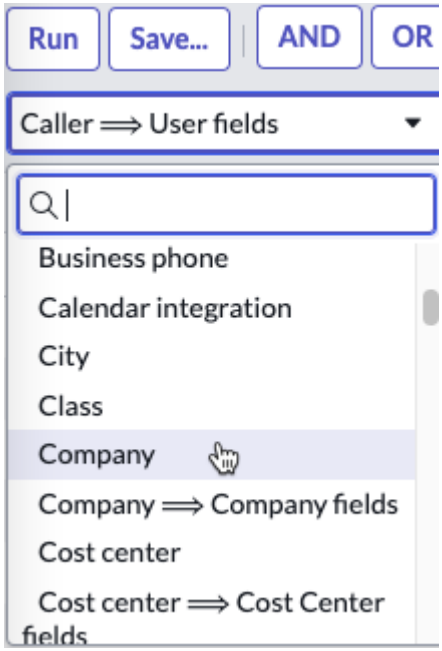
Quando você seleciona **Mostrar campos relacionados**, o menu é recarregado para exibir os campos relacionados.



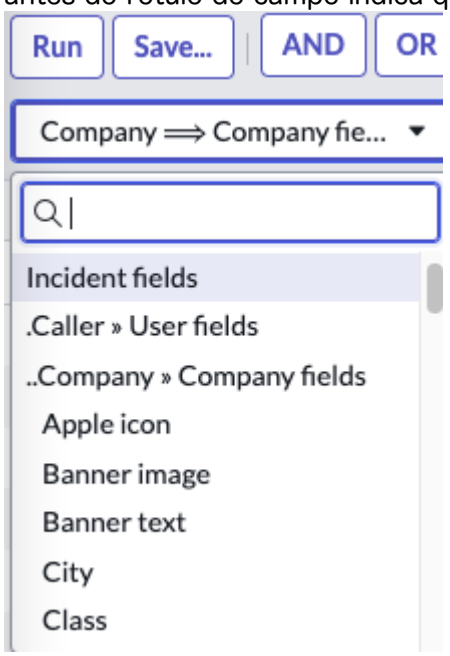
Quando você seleciona um campo relacionado, o menu é recarregado com os campos da tabela relacionada.

Tradução automática

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



O exemplo a seguir mostra onde você está na referência com pontos. Cada referência selecionada é armazenada na parte superior do menu de campos. O número de pontos antes do rótulo do campo indica quantos pontos do registro inicial o usuário atingiu.

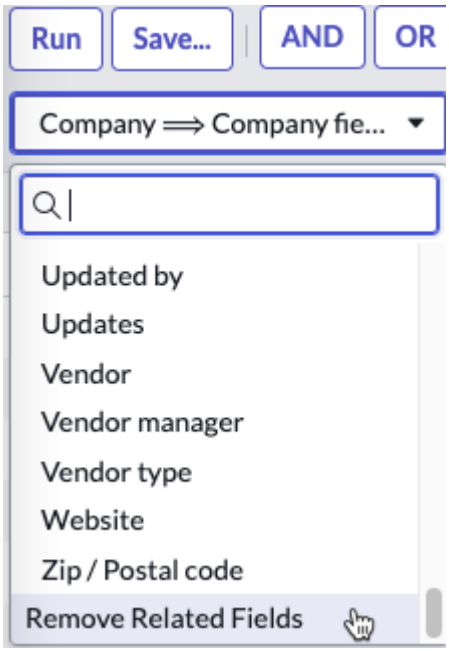


O exemplo mostra que o usuário está em **Incident.Caller.Company**. Para retornar a níveis superiores na hierarquia, selecione os campos na parte superior do menu. Por exemplo, selecione **Campos de incidentes** para retornar à lista de campos de incidentes.

Os campos relacionados podem ser removidos selecionando **Remover campos relacionados** na parte inferior da lista.

Tradução automática

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



Construtores de condição

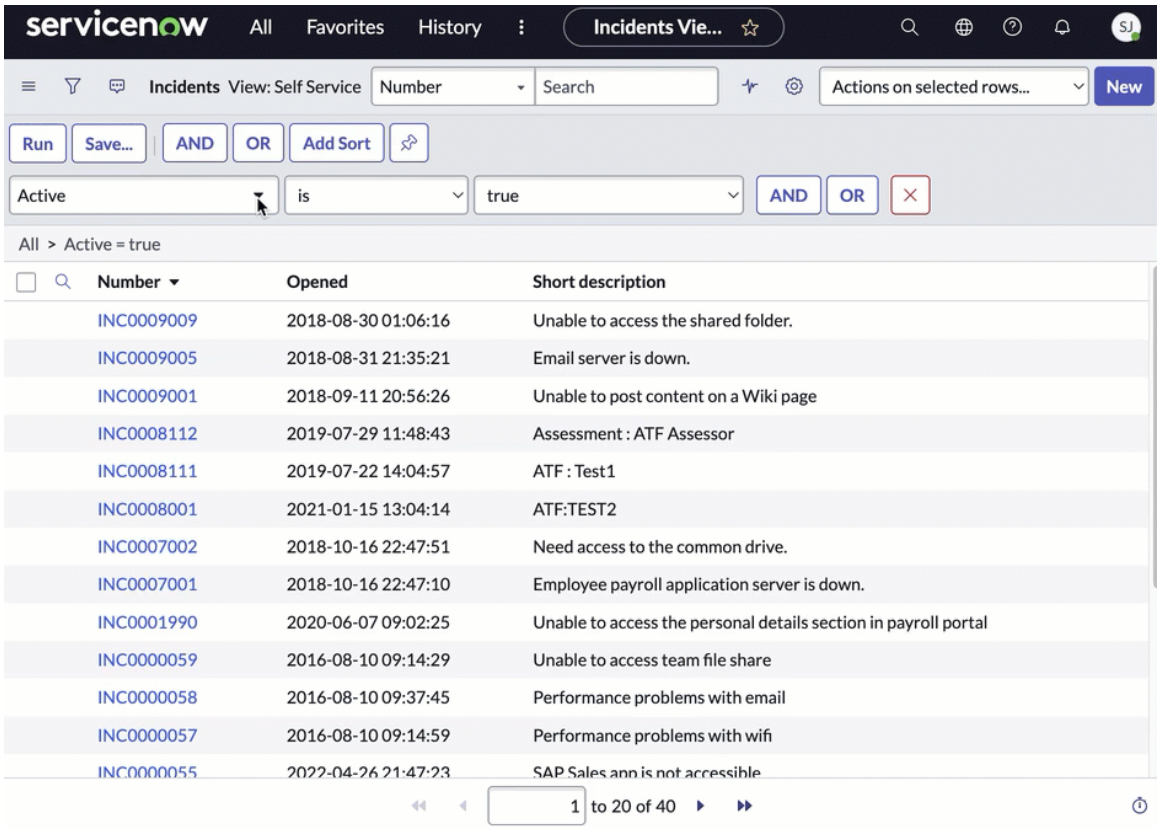
Você pode fazer uma consulta detalhada em uma tabela fazendo referência com pontos no Construtor de condições.

Para fazer referência com pontos em um construtor de condições, primeiro selecione **Mostrar campos relacionados** no menu de campos. Esta ação permite adicionar campos de tabelas relacionadas à sua consulta.

O GIF a seguir mostra como você faria referência com pontos aos campos em um construtor de condições para encontrar todos os registros de incidentes atribuídos a um usuário específico, Beth Anglin. No exemplo, o usuário navega até **Incidente** > **Aberto** e, em seguida, abre o Construtor de condições. No menu de campos, o usuário primeiro seleciona **Mostrar campos relacionados** e, em seguida, abre o menu de campos novamente para selecionar **Atribuído a → Campos de usuário**. O usuário abre o menu de campos novamente para selecionar **Sobrenome**. O usuário cria a seguinte condição: [Last name] [is] [Anglin]. Depois que o usuário seleciona **Executar**, a lista de incidentes exibe somente os registros atribuídos a Beth Anglin.

Tradução automática

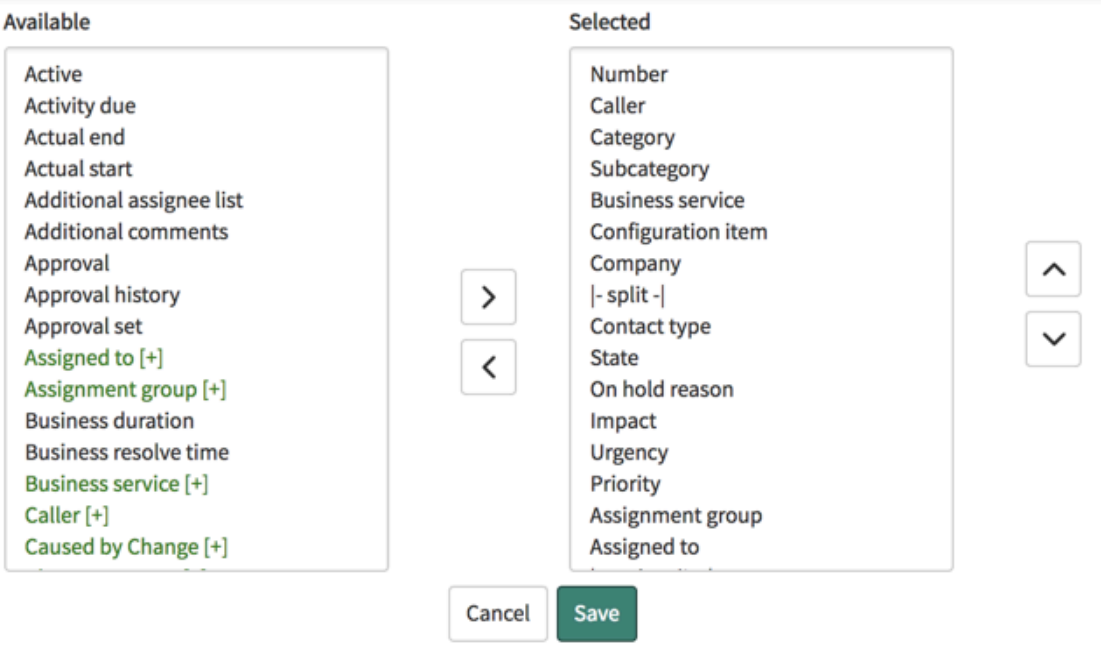
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Coletores de lista

Ao selecionar uma lista de campos de um coletor de lista (por exemplo, ao configurar um formulário), você pode fazer referência com pontos para campos de outros formulários.

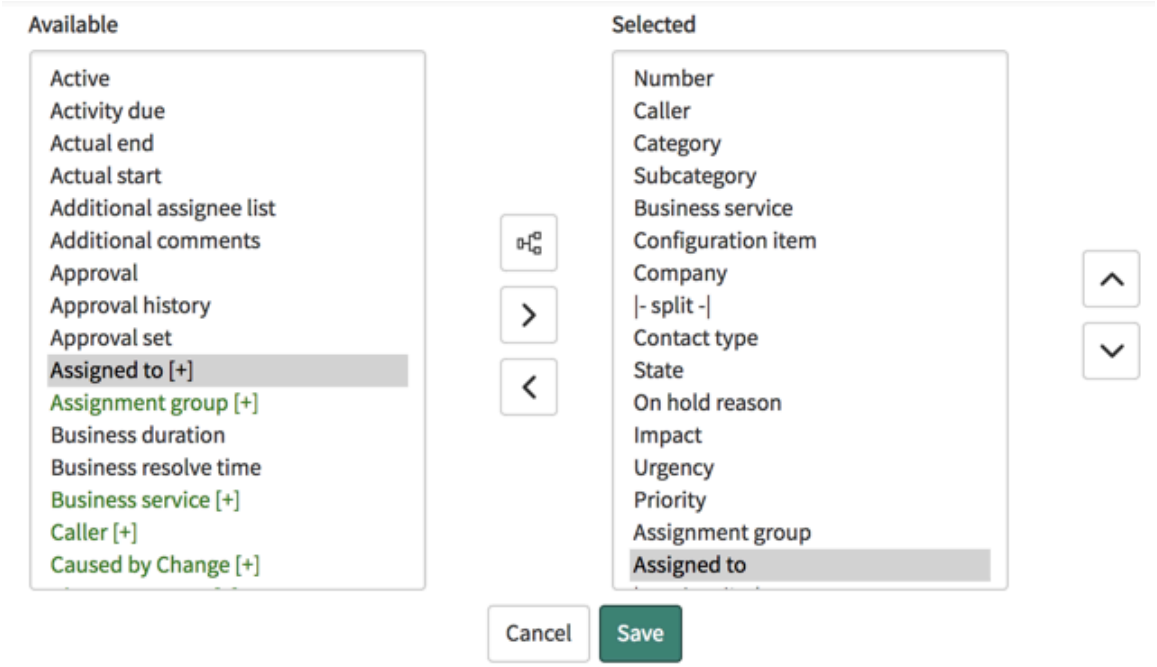
Para ver quais campos são campos de referência e podem ser usados como referência com pontos, procure campos verdes com um símbolo de adição.



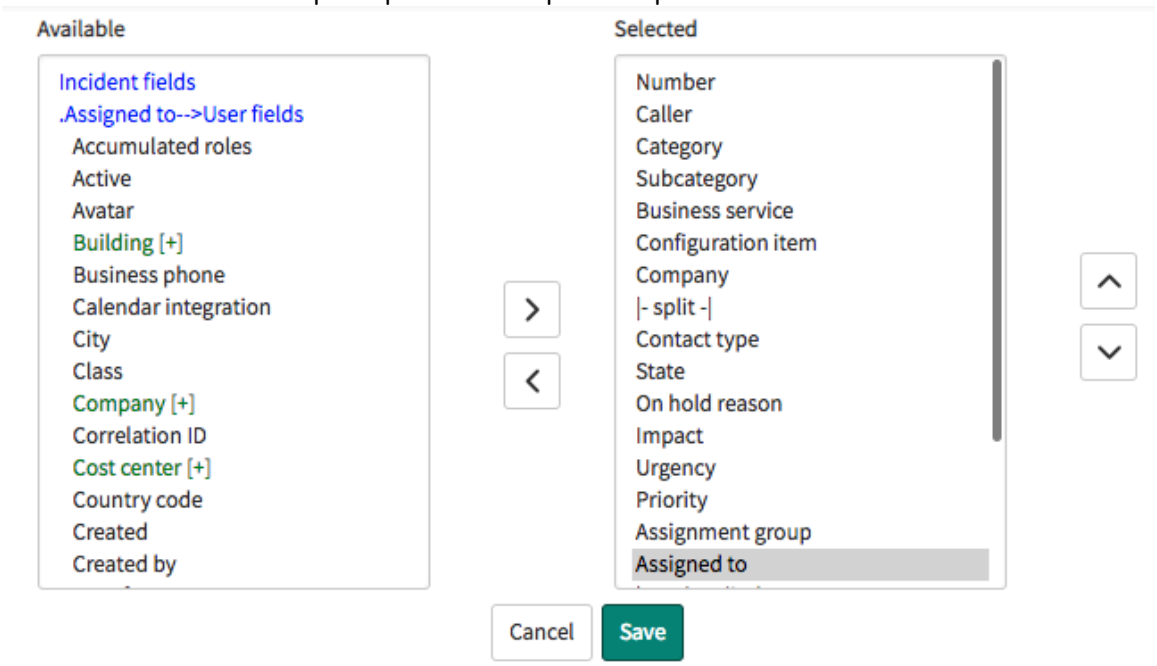
Depois que um campo de referência é realçado, o ícone de expansão ( ) aparece acima do ícone de adição.

Tradução automática

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



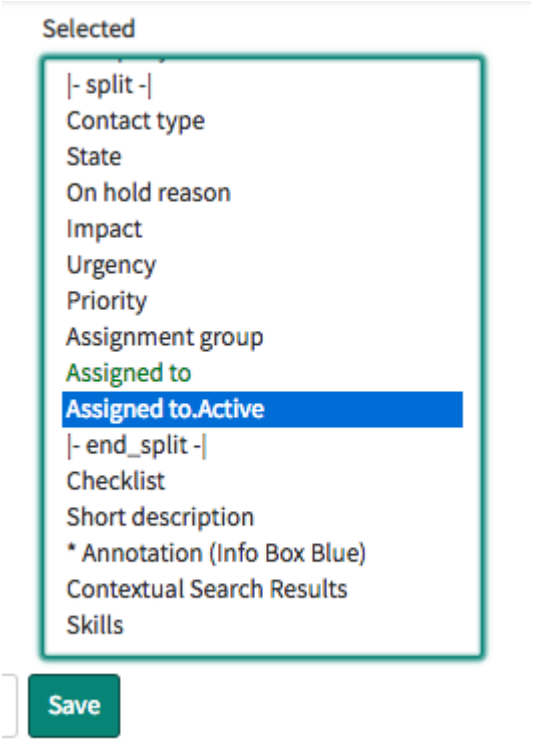
Selecionar o ícone de expansão abre a lista de campos da lista relacionada no painel **Disponível**. O exemplo a seguir mostra que os campos **Atribuído a** foram selecionados. As listas anteriores de campos aparecem na parte superior da lista.



Depois que o campo é adicionado ao painel **Selecionado**, ele aparece com sua sintaxe de referência com pontos completa. O exemplo a seguir mostra que **Atribuído a.Ativo** foi selecionado.

Tradução automática

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



Scripts

Você pode fazer referência com pontos em um script invocando a sintaxe de referência com pontos. Esta funcionalidade requer conhecimento de JavaScript.

Para scripts executados no lado do servidor, como regras de negócio, é necessário adicionar `o`.

O script a seguir, por exemplo, é uma regra de aprovação com script que solicita uma aprovação do gerente do usuário que abriu o tíquete.

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

Para scripts executados no lado do cliente, como scripts de cliente, `o atual` não é necessário. Por exemplo, o script Realçar solicitante VIP a seguir é executado no lado do cliente.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel = document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField = document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard css names
  if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = 'red';
```

Tradução automática

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

```
 //change the caller's name field to red text
 if(callerField)
    document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = 'red';
 }
   else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = '';

   if(callerField)
     document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = '';
   }
 }
}
```

Variáveis

Frequentemente, você pode adicionar variáveis a modelos, notificações ou outros formulários em que um valor está sendo chamado do formulário.

Por exemplo, *`${assigned_to}`* é a variável do campo **Atribuído a**.

Conforme mostrado no exemplo, você pode fazer referência com pontos aos campos no registro original de qualquer campo de referência. É possível fazer referência com pontos até qualquer campo no registro assigned_to, por exemplo, *`$ {assigned_to.manager}`*.

Se necessário, você pode ter uma cadeia mais longa ao fazer referência com pontos. Por exemplo: *`${assigned_to.department.manager.mobile_phone}`*.

Às vezes, você pode selecionar essa variável em um seletor de árvore.

Selecionadores de árvore

A interface do seletor de árvore tem uma exibição hierárquica expansível que você pode usar para pesquisar os seguintes itens:

- Itens de configuração (ICs) subordinados a outro IC de nível superior.
- Membros de um determinado grupo. Por exemplo, você usaria um seletor de árvore para pesquisar um usuário no grupo da Central de serviços.
- Elementos de referência para qualquer tabela hierárquica. Uma tabela hierárquica é qualquer tabela que tenha um campo primário apontando para si mesmo. A tabela Grupo [sys_user_group], por exemplo, seria considerada uma tabela hierárquica porque determinados grupos são secundários de grupos primários.

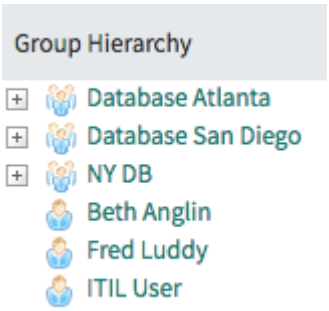
O exemplo a seguir mostra como você usaria um seletor de árvore para atribuir um registro de incidente a um usuário no grupo Banco de dados.

Você primeiro navegaria até qualquer registro de incidente e, em seguida, inseriria Banco de dados no campo **Grupo de atribuição**.

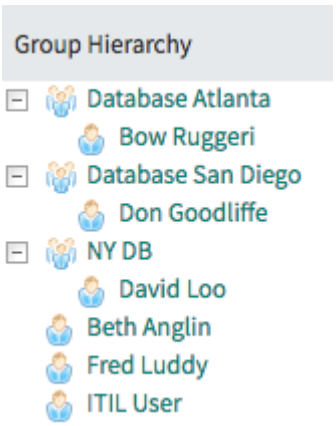
Tradução automática

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

Neste exemplo, o grupo Banco de Dados é um grupo primário com vários grupos secundários abaixo dele. Quando você seleciona o ícone de pesquisa (Ícone de) ao lado do campo **Atribuído a**, uma janela exibe os campos de referência no grupo Banco de dados.



Os campos de referência têm o ícone de expansão (+) ao lado do nome. Clicar em **+** expande uma lista dos campos nesse campo referenciado. Neste exemplo, a expansão dos campos Banco de **dados Atlanta** ou Banco de **dados San Diego** abre uma lista de registros de usuário em cada grupo secundário.



Selecione qualquer um dos registros de usuário para adicioná-lo como um valor no campo **Atribuído a**.

Nota:
Você pode configurar o seletor de árvore para selecionar até 1.000 nós ao configurar a propriedade `glide.ui.group_heirarchy.max_nodes`. Para definir a propriedade, modifique os atributos do dicionário para o campo e adicionetree_picker =`true` ao campo **Atributos**. Se houver vários atributos, use uma vírgula para separá-los sem espaços entre eles.

[store-future: BEGIN review]

Funções do Designer de visualizações

Existem várias funções associadas ao Designer de visualizações e à Biblioteca de visualizações. As funções limitam o que os usuários podem fazer com as visualizações.

Tradução automática

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

Funções

viz_admin

Cria, edita, exclui, compartilha e programa todas as visualizações.

viz_creator

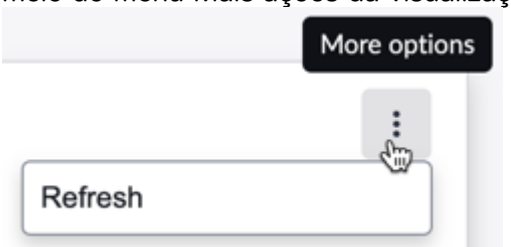
Cria visualizações. Não é possível excluir visualizações que foram compartilhadas com eles.

[End]

Atualizar uma visualização de dados no tempo de execução

Um visualizador de uma visualização de dados pode atualizar essa visualização de dados sem atualizar a página ou ter direitos de edição.

Qualquer pessoa que exiba uma visualização de dados pode atualizar essa visualização por meio do menu Mais ações da visualização.



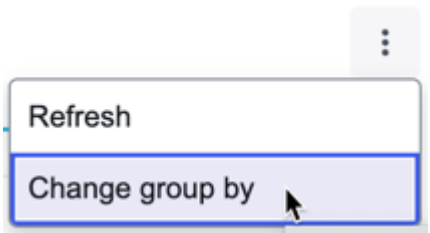
Selecione um valor de agrupamento no tempo de execução

Um visualizador de uma visualização de dados pode selecionar o valor para agrupar os dados na visualização.

Se uma visualização de dados estiver configurada com valores de agrupamento alternativos, um visualizador poderá escolher qual valor será aplicado. Nenhum direito de edição é necessário.

Nota:
As instruções para configurar o agrupamento alternativo por estão incluídas nos tópicos de opções de dados para as visualizações de dados relevantes.

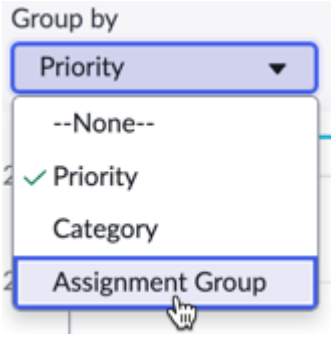
Alterne a visibilidade do seletor para valores de agrupamento selecionando **Mudar agrupar por** no menu Mais ações da visualização de dados. Um editor da visualização pode definir se o seletor está visível ou oculto por padrão.



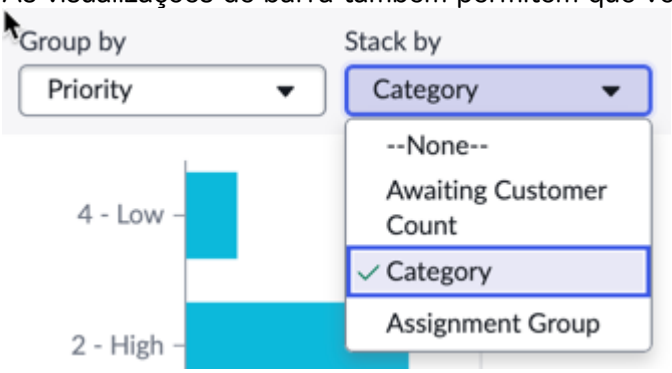
Todas as visualizações de dados compatíveis com o agrupamento também permitem que os visualizadores selecionem o valor de agrupamento, exceto para tabelas dinâmicas. Para todas essas visualizações de dados, exceto visualizações de barras, você tem apenas um único valor de agrupamento para selecionar.

Tradução automática

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



As visualizações de barra também permitem que você escolha um valor empilhar por.



Filtros em Análise da plataforma

Filtre listas e visualizações de dados em um painel por possível valor de dados, se o valor é verdadeiro ou falso ou por data. O filtro se aplica a todos os elementos na mesma guia do painel ou no mesmo painel, dependendo do posicionamento do filtro.

Como adicionar um filtro de dados de tabela de seleção múltipla a um painel

O vídeo anterior ilustra como criar um filtro, neste caso, um filtro de seleção múltipla para dados da tabela.

Adicione um elemento de filtro no editor em linha do painel. Você pode adicionar o filtro a uma guia específica ou aplicá-lo a todo o painel. Você pode adicionar um novo filtro ou usar um filtro da biblioteca de filtros. Se você criar um filtro, configure-o, incluindo os destinos a serem filtrados. Fora do modo de edição, um usuário seleciona um ou mais valores de filtro, dependendo de como você configurou o filtro. O filtro se aplica às visualizações de dados e aos componentes de lista que contêm um destino do filtro.

Ao criar um filtro, você primeiro especifica o tipo de filtro. Todas as outras opções de configuração dependem do tipo selecionado.

Se você tiver a função Analytics_filter_admin, poderá salvar filtros na biblioteca. Qualquer pessoa que possa criar um painel pode adicionar filtros da biblioteca.

Nos painéis criados no editor em linha, os filtros mantêm os valores após os logins ou as atualizações de página. No entanto, esses valores não são mais retidos quando alguém edita a configuração do filtro. Posteriormente, o filtro será revertido para os valores padrão para todos os usuários no próximo login ou atualização de página. Em painéis técnicos e páginas criadas em Construtor de IU, os filtros não retêm valores após logins ou atualizações. Para obter uma exceção, consulte Adicionar um painel a uma página de Painéis.

Tradução automática

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

Nota:
Você pode filtrar visualizações por domínio em instâncias separadas por domínio. A filtragem de domínio usa um componente diferente. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de domínio.

Selecione o tipo de filtro para um filtro de painel

Nomeie o filtro e escolha se deseja criar um filtro de seleção única, seleção múltipla, data ou verdadeiro/falso. Como alternativa, selecione um filtro na biblioteca.

Antes de Iniciar

Função necessária: no editor de painéis em linha, o usuário deve ser o proprietário do painel ou ter direitos de edição compartilhados com ele. No editor técnico de painéis, a função ui_builder_admin é necessária. Para salvar um filtro na biblioteca ou criar um filtro no Designer de filtro, você precisa da função analytics_filter_admin.

Procedimento

1. Encontre o painel no Centro de análise ou na página de painéis e abra-o para edição, conforme descrito em Editar Análise da plataforma painéis.
   Os resultados dependem de se o painel foi criado no editor em linha ou no editor técnico. Se ele foi criado no editor técnico, o painel vai ser aberto no Construtor de IU. Caso contrário, ele vai ser aberto no editor em linha do seu espaço. O editor técnico está disponível somente para usuários com a função ui_builder_admin.
2. Adicione um componente de filtro, da seguinte forma:
   - Navegue até a biblioteca de filtros e selecione **Novo** para abrir o designer de filtro.

     Para abrir a biblioteca de filtros, selecione o ícone de lista ( ) e navegue até **Biblioteca** > **Filtros**.
   - Se estiver no editor em linha, selecione **Adicionar novo elemento** e adicione um elemento de filtro.
   - Se estiver no editor técnico, prossiga conforme descrito em Adicionar e configurar componentes .

     Se estiver no editor técnico, considere usar a Referência do componente de filtro no Site do desenvolvedor. Esta referência inclui uma descrição de cada campo de configuração e informações gerais de uso que não se aplicam apenas a painéis.
3. Selecione **Novo filtro** ou **Filtro salvo**.
   - Selecione **Novo filtro** para criar um filtro do zero.
   - Selecione **Filtro salvo** para reutilizar um filtro da biblioteca.

   Quando você seleciona **Novo filtro**, o painel **Configuração** é aberto para o filtro selecionado. Ao selecionar **Filtro salvo**, você pode escolher um filtro existente para adicionar ao painel.
4. Se você estiver criando um novo filtro, selecione o tipo de dados a ser filtrado.

   Outras opções de configuração variam de acordo com o tipo de dados selecionado.
   - Seleção única: um único valor de um conjunto de opções. A seleção única é o tipo de filtro padrão.
   - Seleção múltipla: mais de um valor de um conjunto de opções, como Prioridade Alta e Crítica

Tradução automática

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

- Data: uma data do calendário. Você também pode definir um tempo. Aplica-se automaticamente a todos os dados do indicador na página ou guia.
- Verdadeiro/Falso: se um valor de campo é verdadeiro ou falso. Também pode ser usado com detalhamentos de indicador que são baseados em um grupo de buckets com apenas dois valores.

5. No campo **Rótulo do filtro**, digite um nome significativo para o filtro.
   Este nome é o nome que o usuário de tempo de execução vê.

O que Fazer Depois
Continue configurando o filtro de acordo com o tipo de filtro.

Criar um filtro de seleção única/múltipla ou em cascata

Permita que os usuários filtrem uma guia do painel em um ou mais valores de um conjunto de opções, como prioridade de incidente. Você pode fazer com que um filtro de seleção única ou múltipla siga outro filtro em uma cascata.

Antes de Iniciar
Este procedimento pressupõe que você criou um filtro no Designer de filtros ou adicionou um filtro ao painel com o tipo de filtro Seleção única ou Seleção múltipla. Consulte Selecione o tipo de filtro para um filtro de painel.

Função necessária: no editor de painéis em linha, o usuário deve ser o proprietário do painel ou ter direitos de edição compartilhados com ele. No editor técnico de painéis, a função ui_builder_admin é necessária. Para salvar um filtro na biblioteca ou criar um filtro no Designer de filtro, você precisa da função analytics_filter_admin.

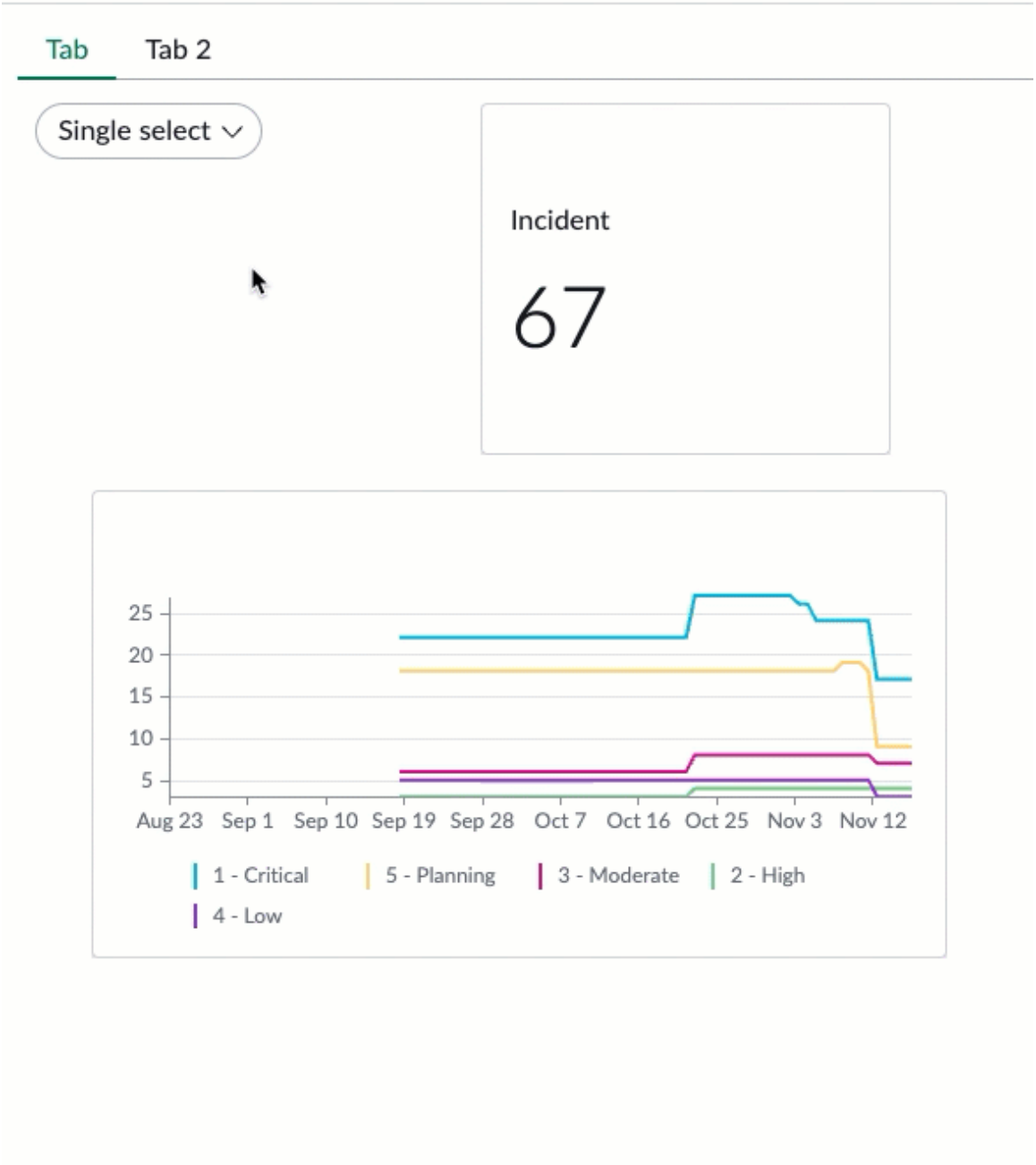
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os filtros se aplicam a visualizações de dados e listas simples. Para que o filtro se aplique a uma visualização de dados específica, ele deve ser baseado na mesma tabela ou detalhamento de indicador dessa visualização. Para que se aplique a uma lista, ele deve filtrar um campo na lista.

Em um painel com guias, um filtro pode ser aplicado aos itens em uma única guia ou ao painel inteiro. Para que o filtro se aplique a uma única guia, adicione o filtro a essa guia. Para que o filtro se aplique ao painel inteiro, adicione-o acima das guias.

Um filtro de seleção única permite que os usuários filtrem itens por um valor.

Tradução automática

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



Um filtro de seleção múltipla permite que os usuários selecionem vários valores de um campo ou detalhamento.

Tradução automática

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

Tradução automática

Procedimento

1. Em **Tipo de origem de filtro**, selecione uma Tabela ou um detalhamento de Indicador. MetricBase tabelas estão disponíveis em Tabelas.
2. Especifique a origem do filtro, dependendo do tipo de origem.

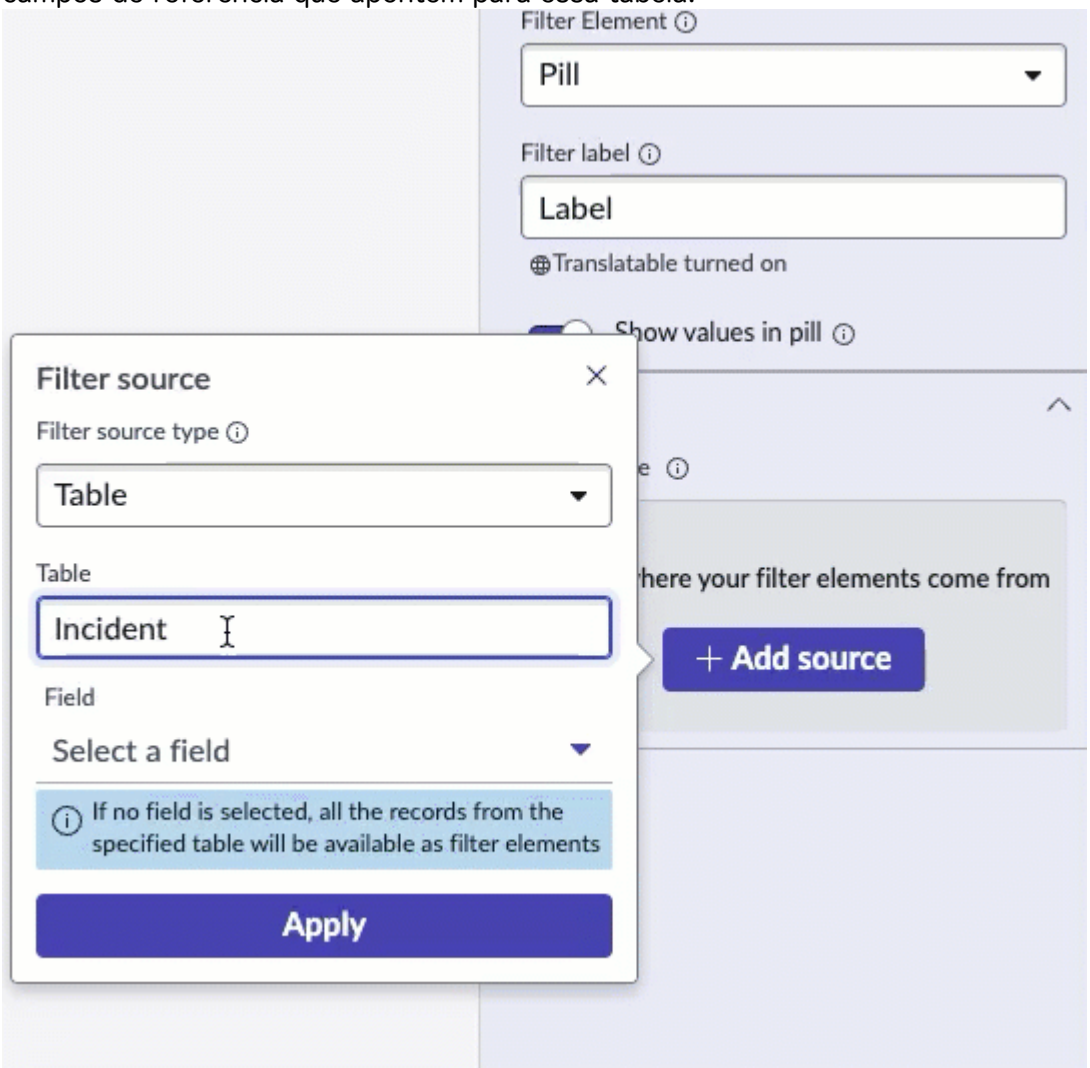
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Se você selecionou o Tipo de tabela, selecione a tabela e o campo.

Nota:

- Você pode selecionar somente campos de referência e campos que tenham uma Lista de seleção. Se a tabela tiver apenas cadeias de caracteres sem referência e campos numéricos, você não terá nenhum campo para selecionar.
- Se você não selecionar nenhum campo, poderá filtrar somente os dados nessa tabela ou em campos de referência que apontam para essa tabela. Por exemplo, se você selecionar a tabela Empresa como sua origem de filtro, só poderá filtrar a tabela Empresa ou os campos de referência que apontam para Empresa, como Incident.Caller.Company ou Incident.Location.Company.
- Se você selecionar uma tabela MetricBase, não selecione um campo.

- Se você selecionar um campo que é um campo de referência para outra tabela, a origem do filtro será redefinida para se referir a essa tabela sem nenhum campo selecionado. Os dados a serem filtrados são definidos automaticamente para o campo de referência selecionado originalmente. Como dados adicionais a serem filtrados, você pode definir somente a tabela na origem do filtro ou outros campos de referência que apontem para essa tabela.



Tradução automática

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

- Se você selecionou o tipo de detalhamento Indicador, selecione um detalhamento de indicador.

Importante:

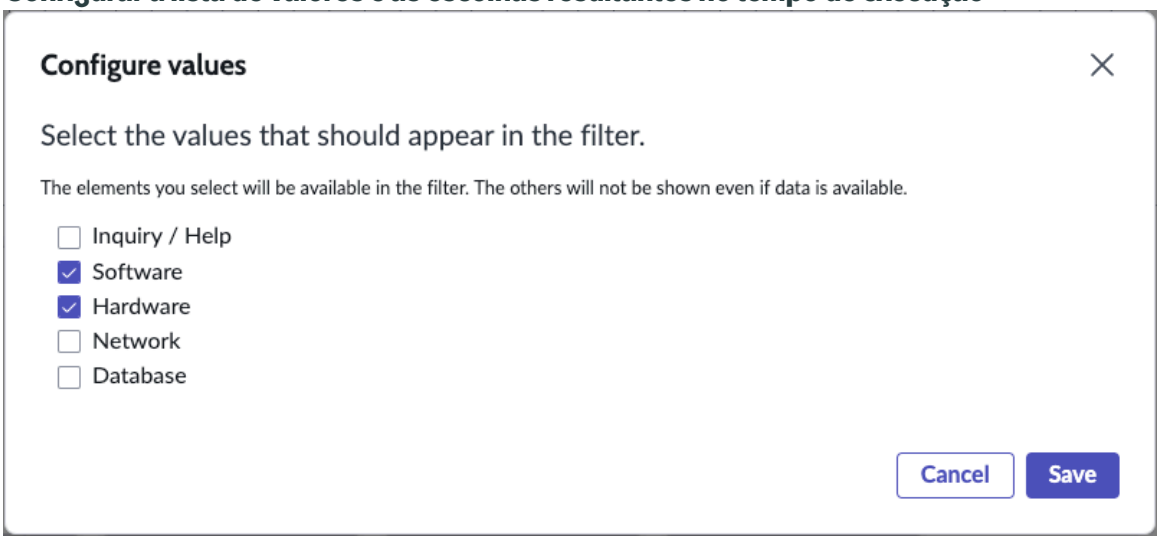
- Você só pode selecionar um detalhamento que seja usado por pelo menos um indicador.
- Não há suporte para detalhamentos com script em visualizações de dados.
- Somente dois níveis de detalhamento podem ser aplicados a um indicador ao mesmo tempo. Em um painel, podem ser dois filtros ou um filtro e um detalhamento especificado na visualização de dados.

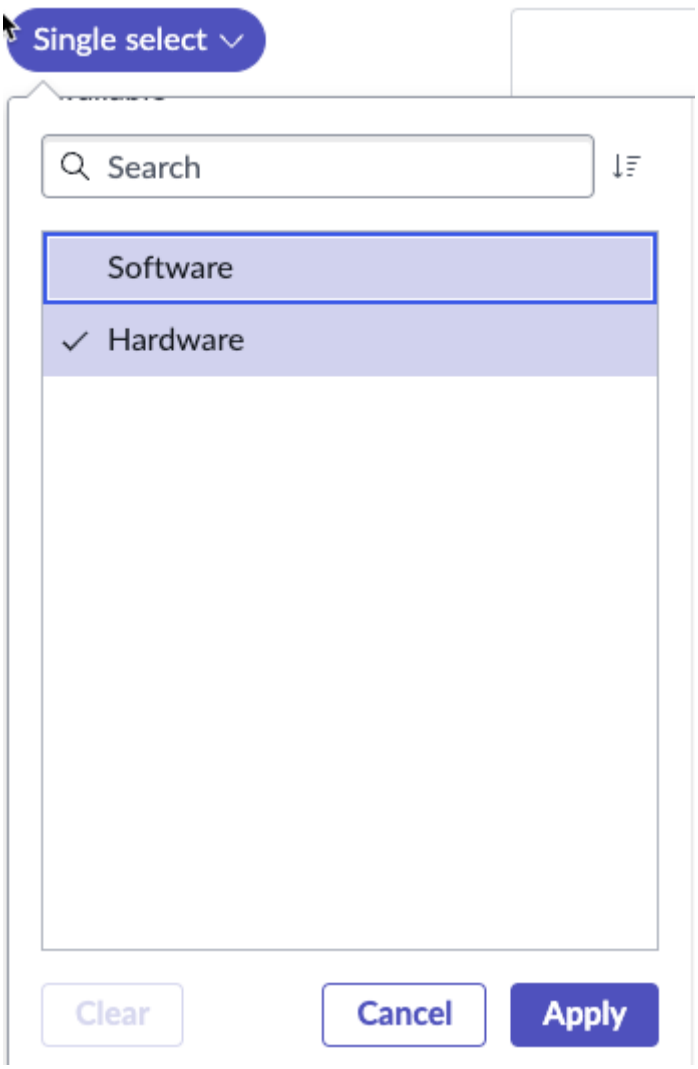
3. **Opcional:** Para limitar os valores que o usuário do tempo de execução pode filtrar, selecione **Configurar valores (número)**.
   Uma lista de valores possíveis é aberta. Limpe um valor para impedir que os usuários do tempo de execução o filtrem.

Tradução automática

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

Configurar a lista de valores e as escolhas resultantes no tempo de execução





Nota:
Se a origem do filtro for uma referência a uma tabela, você não terá uma lista de valores para configurar. Em vez disso, você pode criar uma condição para definir os valores no filtro. Você também pode definir uma condição de lista relacionada.

Tradução automática

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

4. **Opcional:** Selecione o(s) valor(es) padrão para o filtro.
   O painel aplica esses valores quando um usuário abre o painel.

5. **Opcional:** Selecione os dados a serem filtrados.
   Alguns dados a serem filtrados são escolhidos automaticamente, dependendo da origem do filtro. Por exemplo, se você selecionar o Detalhamento do indicador Categoria na origem de detalhamento Incidente.Categoria, o filtro filtrará automaticamente o campo Categoria na tabela Incidente e todos os indicadores com o detalhamento Categoria. Você pode editar a seleção automática de dados ou adicionar mais dados para filtrar.

   Nota:
   Sua seleção de origem de filtro pode afetar quais dados você pode filtrar. Para obter mais informações, consulte Etapa 2.

6. Em **Outros filtros a serem seguidos**, se as condições forem atendidas, você poderá selecionar outro filtro para o filtro atual seguir em uma hierarquia, criando uma cascata.

   Nota:
   Você só pode definir **Outros filtros a serem seguidos** quando estiver configurando filtros em um painel, não no designer de filtros.

   Quando você define o filtro para seguir outro filtro, as opções disponíveis no filtro a seguir são limitadas pelas escolhas feitas no filtro seguido. Para obter mais informações, consulte o exemplo Filtros em cascata para gerente e grupo de atribuição.

   Condições:

   - Você pode seguir um filtro somente se Cápsula for o elemento de IU para esse filtro.
   - Somente os filtros Tabela e Detalhamento de indicador são compatíveis com filtros em cascata.
   - O filtro a ser seguido deve filtrar dados na mesma tabela que a origem do filtro do filtro seguinte.

   Nota:

   - Alguns filtros têm um relacionamento de muitos para muitos, em que os valores em ambos os filtros podem corresponder a vários valores no outro filtro. Um desses filtros pode seguir outro somente por meio de uma tabela de conexão. Somente administradores podem configurar esses filtros em cascata. Para obter mais informações, consulte Definir um filtro para seguir outro filtro em um relacionamento muitos-para-muitos.
   - Dois filtros podem seguir um ao outro, mas há requisitos adicionais. Para obter mais informações, consulte Condições para que dois filtros sigam um ao outro.

7. Selecione a **Direção da Classificação**.
   Ao selecionar **Crescente**, os valores filtrados mais baixos vão ser mostrados primeiro. Ao selecionar **Decrescente**, os valores filtrados mais altos vão ser mostrados primeiro. O usuário pode alterar esse valor.

8. Para permitir que os usuários limpem os valores selecionados para o filtro, ative **Permitir limpeza do filtro**.

9. **Opcional:** Defina o número máximo de elementos que são carregados inicialmente e a cada atualização de página.
   O valor padrão é 500.

10. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Resultado
O filtro está pronto para uso quando você sai do modo de edição.

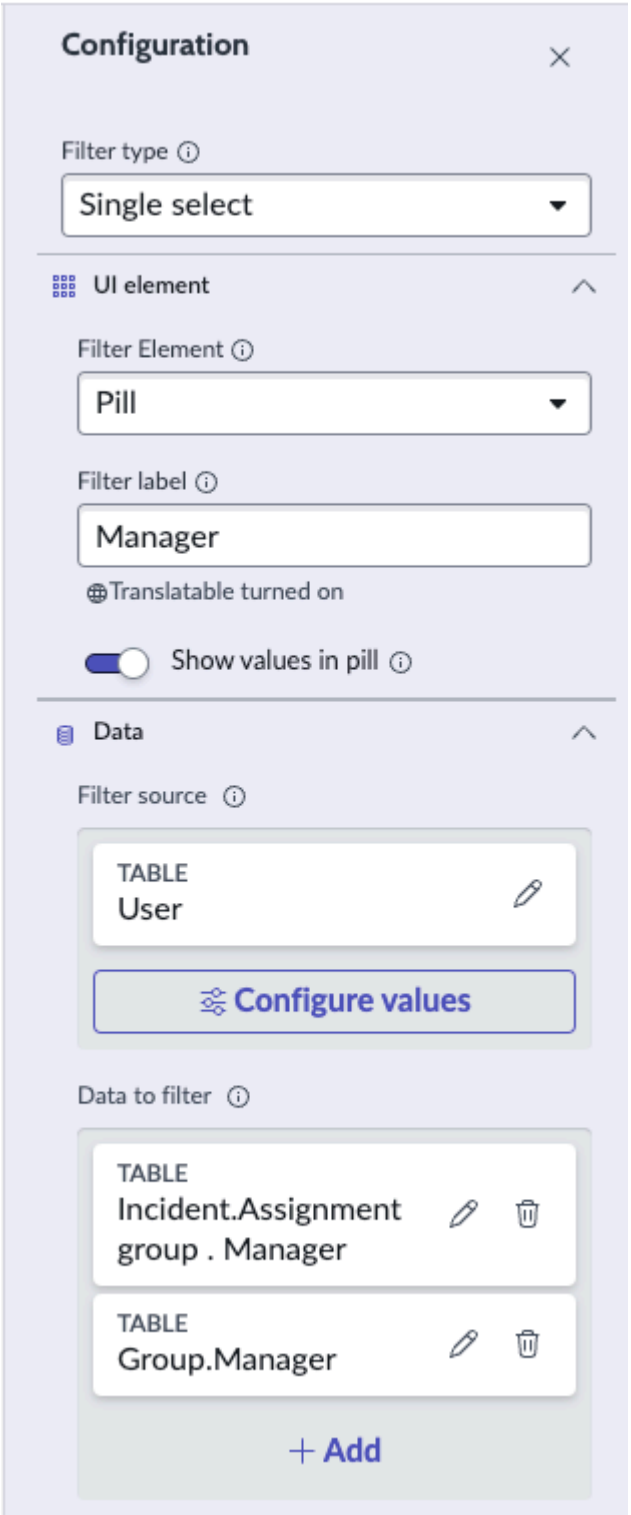
Example: Filtros em cascata para gerente e grupo de atribuição

Considere um caso em que você deseja que os usuários filtrem incidentes por gerente ou por grupo de atribuição. Além disso, você deseja limitar os grupos de atribuição que estão disponíveis no segundo filtro àqueles com o gerente selecionado no primeiro filtro.

1. Você cria visualizações de dados de incidentes, como uma visualização de dados de pontuação única do número de incidentes na tabela Incidente [incidente].
2. Você cria um filtro para filtrar incidentes por gerente de grupo de atribuição. Para fazer isso, você cria um filtro de seleção única ou múltipla com base na tabela Usuário [sys_user] como fonte de dados. O campo Gerente está nessa tabela. Como você deseja aplicar este filtro a uma visualização de dados da tabela de incidentes, edite os dados para filtrar para apontar para Incidente.Grupo de atribuição.Gerente. Você também adiciona o campo Gerente na tabela Grupo [sys_user_group] como dados a serem filtrados. Você precisará deste campo posteriormente ao configurar um filtro em cascata.

Tradução automática

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

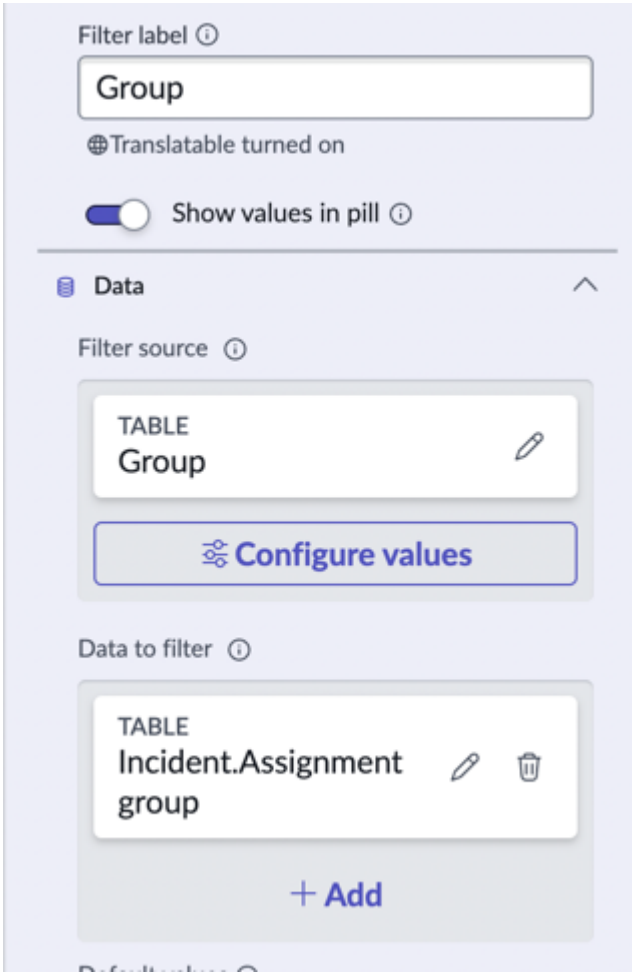


3. Você cria um filtro para filtrar dados de incidentes por grupo de atribuição.
   a. Primeiro, você cria um filtro de seleção múltipla rotulado como Grupo.
   b. Em seguida, selecione o campo Grupo de atribuição da tabela Incidente [incidente] como a origem do filtro.

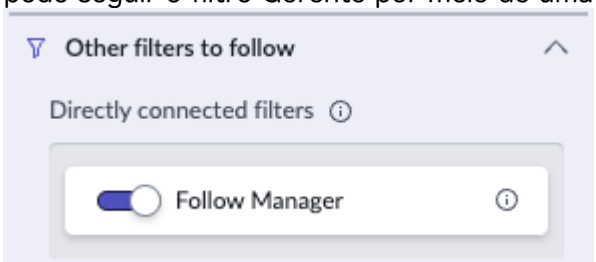
   Como o Grupo de atribuição é um campo de referência que se refere à tabela Grupo [sys_user_group], a origem do filtro é redefinida automaticamente para a tabela Grupo. Os dados a serem filtrados permanecem Incidente.Grupo de atribuição.

Tradução automática

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



4. Lembre-se de que você deseja que o usuário possa selecionar grupos que foram filtrados por gerente. Para que isso aconteça, o filtro do grupo deve seguir o filtro do gerente. Para tornar essa cascata possível, o filtro do gerente deve ser configurado para filtrar dados na tabela Grupo. Este requisito é o motivo pelo qual você adicionou Group.Manager como dados para o filtro do gerente filtrar. Ao rolar para baixo no painel Configuração até **Outros filtros a serem seguidos**, você vê que, de fato, o filtro Grupo pode seguir o filtro Gerente por meio de uma conexão direta.

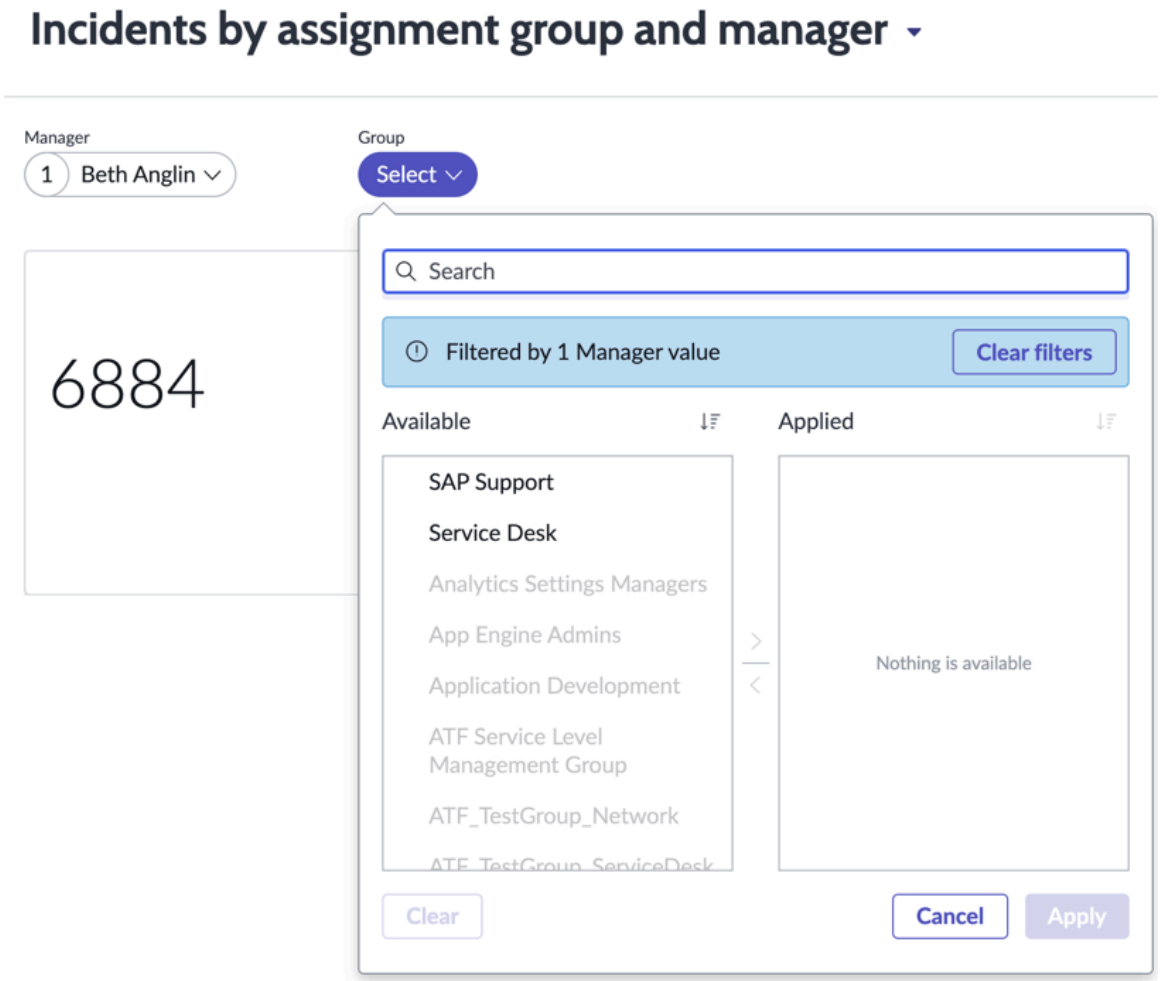


5. Você define o filtro Grupo para seguir o filtro Gerente, salvar e sair do modo de edição. Posteriormente, um visualizador de painel seleciona Beth Anglin no filtro do gerente. Em

Tradução automática

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

seguida, ao selecionar grupos de atribuição no filtro Grupo, somente os grupos com Beth Anglin como gerente estarão disponíveis.



O que Fazer Depois

Se você tiver as funções necessárias, adicione o filtro à biblioteca de filtros. Você também pode reconfigurar, excluir ou duplicar o filtro. Para obter mais informações, consulte Editar um filtro de Análise da plataforma.

Tópicos relacionados

Aplicando filtros a mapas de mineração de processos

Definir um filtro para seguir outro filtro em um relacionamento muitos-para-muitos

Em alguns casos, os valores em um par de filtros podem se referir a vários valores um do outro. Para que um desses filtros siga outro, ele deve passar por uma tabela de conexão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na maioria dos casos, um filtro segue outro filtro em um relacionamento um para um ou em um relacionamento de um para muitos. No último caso, a origem do filtro é um campo de referência. Qualquer pessoa que possa editar um painel pode configurar um desses filtros para seguir outro nesse painel, em uma conexão direta. Para obter mais informações, consulte o exemplo em Criar um filtro de seleção única/múltipla ou em cascata.

Tradução automática

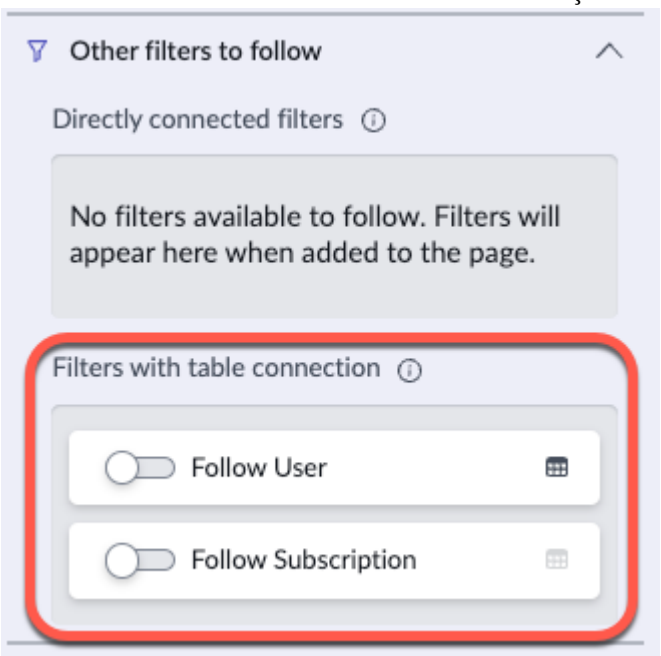
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Se os valores em cada filtro puderem se referir a vários valores no outro filtro (um relacionamento muitos para muitos), você precisará selecionar uma tabela de conexão. Esta tabela de conexão tem um registro exclusivo para cada referência possível entre os dois filtros. As tabelas de conexão entre duas tabelas são definidas nas tabelas Coleção [sys_] e Definição Muitos para Muitos [sys_m2m]. Somente administradores podem acessar essas tabelas.

As tabelas de conexão vêm predefinidas para todas as tabelas relevantes incluídas em sistema base ou em Soluções Análise da plataforma. No entanto, se você quiser usar uma tabela personalizada em um relacionamento muitos para muitos, deverá definir esse relacionamento na tabela Definição de Muitos para Muitos. Para obter mais informações, consulte Create a many-to-many table relationship .

Procedimento

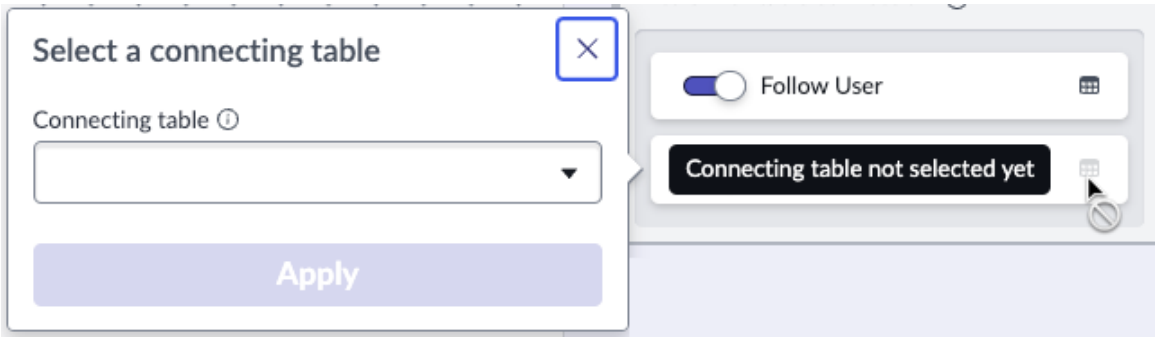
1. Adicione pelo menos dois filtros de seleção única ou múltipla ao painel relevante.
   Para obter mais informações sobre como adicionar filtros a um painel, consulte Selecione o tipo de filtro para um filtro de painel.
2. Coloque o painel no modo de edição.
3. Abra o menu de configuração do filtro que você deseja seguir o outro filtro.
   Se o filtro puder seguir outros filtros no painel em um relacionamento muitos para muitos, esses filtros serão listados em **Filtros com conexão de tabela** na seção **Outros filtros a serem seguidos**.



4. Ative o acompanhamento para os filtros que você deseja que este filtro siga.
5. Se nenhuma tabela de conexão tiver sido selecionada para esse filtro, uma caixa de diálogo será aberta para selecionar a tabela de conexão.
   O ícone Tabela ao lado da alternância fica esmaecido quando nenhuma tabela de conexão foi selecionada ainda.

Tradução automática

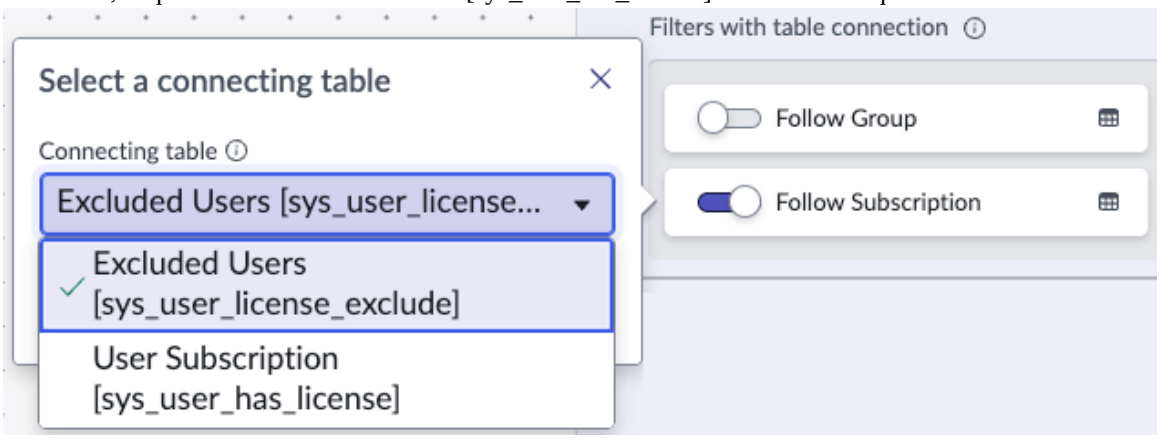
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Depois de definir a tabela de conexão, você pode selecionar o ícone da tabela para alterá-la.

Example

Se você tiver a opção entre mais de uma tabela de conexão, os nomes das tabelas de conexão devem sugerir qual selecionar. Por exemplo, Usuários excluídos [sys_user_license_exclude] filtra usuários que não têm uma assinatura, enquanto Assinatura de usuário [sys_user_has_license] filtra usuários que têm.



6. Salve o painel e saia do modo de edição.

Condições para que dois filtros sigam um ao outro

É possível configurar dois filtros para que se sigam mutuamente. No entanto, várias limitações técnicas se aplicam.

Dois filtros de seleção única/múltipla podem seguir um ao outro por meio de uma conexão direta, conforme descrito em Criar um filtro de seleção única/múltipla ou em cascata. As condições descritas nesse tópico se aplicam a ambos os filtros. Por exemplo, ambos os filtros devem filtrar dados na origem de filtro do outro.

Dois filtros de seleção única/múltipla também podem filtrar um ao outro por meio de uma conexão muitos para muitos, conforme descrito em Definir um filtro para seguir outro filtro em um relacionamento muitos-para-muitos. Somente administradores podem configurar essa conexão.

Além das condições gerais para um filtro seguir outro, as seguintes condições também se aplicam:

Os tipos de conexão mista são inválidos

Ambos os filtros devem seguir um ao outro por meio de uma conexão direta ou de muitos para muitos. Um filtro não pode seguir o outro diretamente e ser seguido por meio de uma conexão muitos-para-muitos.

As conexões muitos-para-muitos devem usar a mesma tabela de conexão

Tradução automática

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

Se dois filtros se seguirem por meio de conexões muitos para muitos, ambas as conexões deverão usar a mesma tabela de conexão.

Criar um filtro Verdadeiro/Falso

Permita que os usuários filtrem por campos verdadeiro/falso e elementos de detalhamento. Por exemplo, você pode permitir que os usuários escolham somente os incidentes em que o campo **Ativo** está definido como **verdadeiro**.

Antes de Iniciar

Função necessária: no editor de painéis em linha, o usuário deve ser o proprietário do painel ou ter direitos de edição compartilhados com ele. No editor técnico de painéis, a função ui_builder_admin é necessária. Para salvar um filtro na biblioteca ou criar um filtro no Designer de filtro, você precisa da função analytics_filter_admin.

Este procedimento pressupõe que você criou um filtro no Designer de filtros ou adicionou um filtro ao painel com o tipo de filtro Verdadeiro/Falso. Consulte Selecione o tipo de filtro para um filtro de painel.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O filtro se aplica a todos os elementos na mesma guia do painel ou no mesmo painel, dependendo do posicionamento do filtro.

Procedimento

1. **Opcional:** Defina rótulos de exibição personalizados no lugar de "Verdadeiro" e "Falso", como "Sim" e "Não".
2. Em **Dados a serem filtrados**, especifique um campo de tabela ou detalhamento de indicador a ser filtrado. Você pode adicionar qualquer número de metas ao filtro. Selecione uma tabela e um campo ou todos os indicadores com um detalhamento específico. Se você selecionar uma tabela, também poderá selecionar para aplicar o filtro à hierarquia de tabelas relacionadas: primárias, secundárias, irmãs e quaisquer exibições de banco de dados que contenham a tabela.

   MetricBase tabelas podem ser filtradas e são listadas com as outras tabelas.

   Nota:

   - Se você selecionar uma tabela, deverá selecionar pelo menos um campo verdadeiro/falso (booliano). Você só pode selecionar campos verdadeiro/falso.
   - Para ajudá-lo a selecionar somente detalhamentos do indicador verdadeiro/falso, sua escolha é limitada a detalhamentos com base em um bucket [pa_buckets] com apenas dois valores. No entanto, o sistema não pode verificar se o detalhamento do indicador é realmente verdadeiro/falso. Você mesmo precisa determinar se o detalhamento é booliano. Peça ajuda ao administrador Now Platform.
   - Um valor vazio (nulo) é possível para um campo. Portanto, o número total de valores verdadeiros e falsos pode ser menor que o número total de registros ou menor que uma pontuação de indicador que conta registros.
3. **Opcional:** Especifique um valor padrão de verdadeiro ou falso.
   O filtro é aplicado com este valor quando o painel é aberto.
4. Selecione a **Direção da Classificação**.
   Ao selecionar **Crescente**, os valores filtrados mais baixos vão ser mostrados primeiro. Ao selecionar **Decrescente**, os valores filtrados mais altos vão ser mostrados primeiro. O usuário pode alterar esse valor.

Tradução automática

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

5. Para permitir que os usuários limpem os valores selecionados para o filtro, ative **Permitir limpeza do filtro**.
6. Selecione **Salvar**.

Resultado
O filtro está pronto para uso quando você sai do modo de edição.

O que Fazer Depois
Se você tiver as funções necessárias, adicione o filtro à biblioteca de filtros. Você também pode reconfigurar, excluir ou duplicar o filtro. Para obter mais informações, consulte Editar um filtro de Análise da plataforma.

Tópicos relacionados
Aplicando filtros a mapas de mineração de processos

Criar um filtro de data

Permita que os usuários selecionem períodos predefinidos ou especifiquem datas de início e término personalizadas para os dados em uma guia do painel.

Antes de Iniciar
Função necessária: no editor de painéis em linha, o usuário deve ser o proprietário do painel ou ter direitos de edição compartilhados com ele. No editor técnico de painéis, a função ui_builder_admin é necessária. Para salvar um filtro na biblioteca ou criar um filtro no Designer de filtro, você precisa da função analytics_filter_admin.

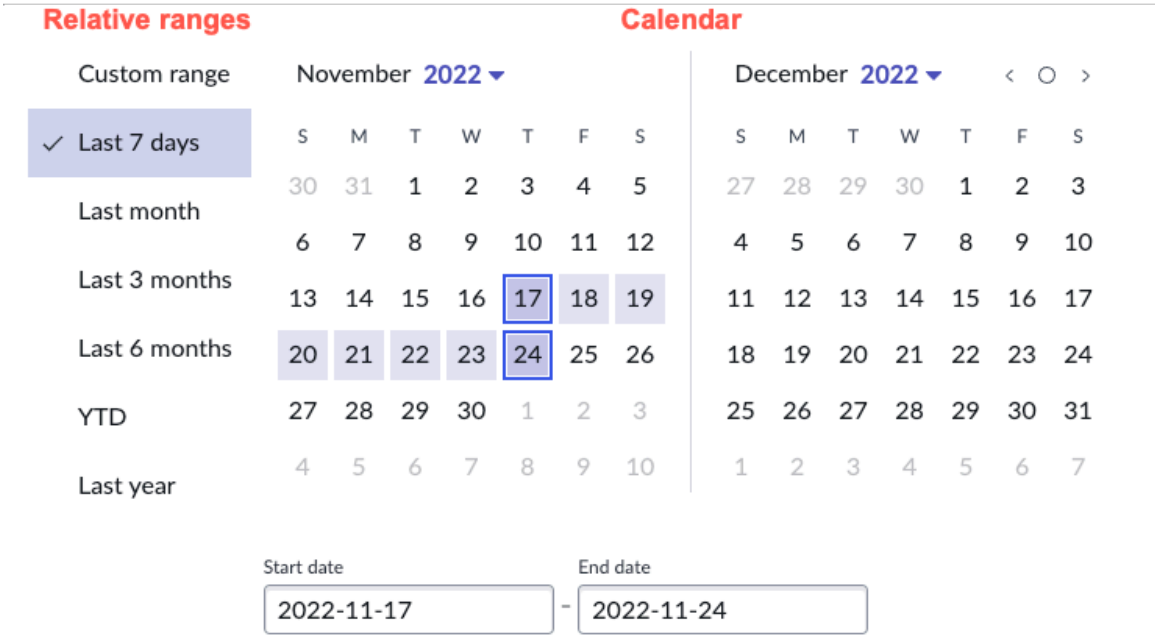
Este procedimento pressupõe que você criou um filtro no Designer de filtro ou adicionou um filtro ao painel com o tipo de filtro Data. Consulte Selecione o tipo de filtro para um filtro de painel.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os filtros de data se aplicam a visualizações de série temporal para indicadores e a visualizações de Barra, Pizza, Rosca e Pontuação Única para tabelas. O filtro se aplica a todas essas visualizações no mesmo painel (se colocado acima das guias) ou na guia do painel que o filtro.

Procedimento
1. Especifique os dados a serem filtrados.
   O filtro é aplicado automaticamente a todos os Performance Analytics indicadores e MetricBase KPIs na guia ou no painel. Você pode adicionar qualquer número de campos de data nas tabelas para aplicar o filtro. Se você adicionar um campo de tabela, também poderá optar por aplicar o filtro à hierarquia de tabelas relacionadas: primárias, secundárias, irmãs e quaisquer exibições de banco de dados que contenham a tabela.
2. Na **exibição Filtro de data**, selecione as opções que o usuário do tempo de execução tem para escolher intervalos de datas:
   - Calendário e intervalos relativos, como sete dias ou ano até o momento (YTD)
   - Somente calendário
   - Somente intervalos relativos

Tradução automática

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



3. **Opcional:** Se você permitir que os usuários selecionem intervalos relativos, poderá selecionar quais intervalos relativos eles podem escolher em **Selecionar intervalos predefinidos**.
   Você não pode adicionar seus próprios intervalos predefinidos, como para um calendário comercial.
4. Para permitir que os usuários filtrem o tempo em horas e minutos em vez de apenas a data, habilite a opção **Permitir seleção de tempo**.
5. **Opcional:** Em **Valores padrão**, especifique um intervalo relativo para filtrar automaticamente quando o painel for aberto.
6. Para permitir que os usuários limpem os valores selecionados para o filtro, ative **Permitir limpeza do filtro**.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado

O filtro está pronto para uso quando você sai do modo de edição.

O que Fazer Depois

Se você tiver as funções necessárias, adicione o filtro à biblioteca de filtros. Você também pode reconfigurar, excluir ou duplicar o filtro. Para obter mais informações, consulte Editar um filtro de Análise da plataforma.

Criar um filtro de domínio

Crie um filtro de domínio para que você possa filtrar visualizações de dados em domínios em uma instância separada por domínio. Os filtros de domínio permitem que o usuário veja os dados associados a um ou mais domínios.

Antes de Iniciar

Os filtros de domínio estão disponíveis em instâncias com o Domain Separation habilitado. Os filtros de domínio não são habilitados automaticamente por padrão. Para habilitá-los, instale estes dois plug-ins:

- com.glide.domain.msp_extensions.installer
- com.snc.pa.domain_support

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Separação de domínios para provedores de serviço . Os filtros de domínio são um componente diferente do componente de filtro.

Função necessária: ui_builder_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros de domínio são compatíveis com a lista de domínios da instância e as configurações de domínio Performance Analytics. Os filtros baseados na lista de domínios fornecem resultados diferentes dos filtros baseados em configurações de domínio. Para obter mais informações, consulte Diferenças entre a lista de domínios e os filtros de configuração de domínio.

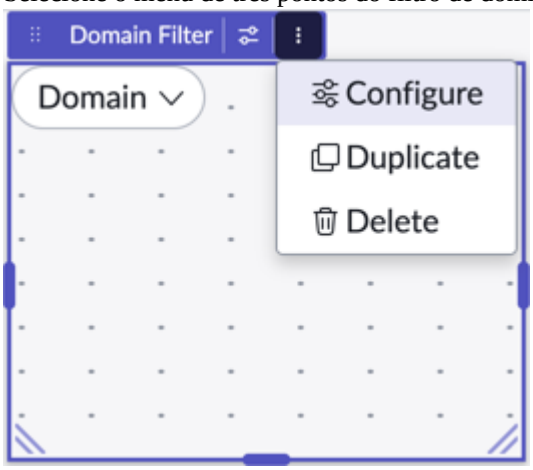
O filtro se aplica a todos os elementos na mesma guia do painel ou no mesmo painel, dependendo do posicionamento do filtro. Os filtros nas guias do painel têm prioridade mais alta do que os filtros de nível superior.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de Análise da plataforma**ou qualquer espaço que tenha o componente Centro de análise ( ).

   Nota:
   Estas instruções são para usar o editor de painel em linha. Se você estiver editando um painel técnico no Construtor de IU, consulte a Referência do componente no Site do desenvolvedor.

2. Crie ou abra o painel ao qual você deseja adicionar um filtro de domínio.
   Para obter mais informações, consulte Editar Análise da plataforma painéis.
3. Selecione **Editar**.
4. No menu **Adicionar novo elemento**, selecione **Filtro de domínio**.
   O filtro de domínio é adicionado ao layout do painel no primeiro espaço disponível. Este local pode estar abaixo dos elementos do painel existente.
5. Selecione o menu de três pontos do filtro de domínio e escolha **Configurar**.



6. No campo **Rótulo do filtro**, digite um nome significativo para o filtro.
   Este nome é o nome que o usuário de tempo de execução vê.
7. Para determinar quais dados serão exibidos no filtro, configure a exibição do domínio e se os dados do domínio devem ser incluídos.

Tradução automática

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

a. Selecione a **exibição de Domínio**.
Você pode filtrar por uma configuração de domínio ou por uma lista de domínios padrão.

Opções	Descrição
Usar a configuração de domínio do Performance Analytics	Permite que os usuários filtrem resultados com base em uma configuração de domínio. Para saber mais sobre configurações de domínio, consulte Domínios de agrupamento em configurações de domínio Performance Analytics.
Usar a lista de domínios padrão	Permite que os usuários filtrem resultados com base na lista de domínios. A lista mostra somente domínios ativos. As agregações não estão incluídas.

Para obter uma descrição mais detalhada de como essas propriedades afetam os resultados do filtro, consulte Diferenças entre a lista de domínios e os filtros de configuração de domínio.

b. Escolha se deseja **Incluir dados de domínio global**.
Quando selecionado, o filtro inclui valores de registros no domínio global. O domínio global geralmente contém somente registros de configuração.

8. Selecione **Salvar**.

Diferenças entre a lista de domínios e os filtros de configuração de domínio

Os filtros de domínio baseados em Performance Analytics configurações de domínio se comportam de maneira diferente dos filtros de domínio baseados na lista de domínios de plataforma.

Visão geral das diferenças

Os resultados da filtragem de domínio diferem com base na presença de domínios secundários e na inclusão do domínio global. Se você usar configurações de domínio, os resultados também dependerão da agregação.

Lista de domínios da plataforma

Domínio global incluído

Visualizações baseadas em dados do indicador

Mostre somente as pontuações do domínio selecionado. As pontuações de domínio secundário e de domínio global não estão incluídas. Os valores podem vir de trabalhos de coleta de dados e de entrada manual.

Visualizações baseadas em dados da tabela ou exibições de banco de dados

Combine os valores dos domínios global e selecionado e todos os domínios secundários ou primários.

Domínio global não incluído

Visualizações baseadas em dados do indicador

Mostre somente a pontuação do domínio selecionado. As pontuações de domínio secundário e de domínio global não estão incluídas.

Visualizações baseadas em dados da tabela ou exibições de banco de dados

Tradução automática

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

Combine os valores do domínio selecionado e os valores dos domínios secundários.

Performance Analytics configurações de domínio

Consulte Domínios de agrupamento em configurações de domínio Performance Analytics para obter uma discussão detalhada sobre configurações de domínio.

Depois de agrupar domínios em uma configuração de domínio Performance Analytics, há duas considerações ao filtrar um domínio nessa configuração:

- O domínio tem secundários ou é um domínio autônomo?
- Os dados estão agregados?

Domínio global incluído

Visualizações baseadas em dados do indicador

Mostre somente as pontuações do domínio selecionado e somente se um trabalho de coleta de dados tiver coletado pontuações do indicador para esse domínio.

As pontuações agregadas vêm de todos os domínios na configuração do domínio, mas excluem domínios secundários. O domínio global também é excluído.

Visualizações baseadas em dados da tabela ou exibições de banco de dados

Incluir valores do domínio selecionado, todos os domínios secundários desse domínio e o domínio global.

Os resultados agregados vêm de todos os domínios na configuração, incluindo seus domínios secundários, além do domínio global.

Domínio global não incluído

Visualizações baseadas em dados do indicador

Mostre somente as pontuações do domínio selecionado. Os domínios secundários e o domínio global são excluídos.

As pontuações agregadas vêm de todos os domínios na configuração do domínio, mas excluem domínios secundários. O domínio global também é excluído.

Visualizações baseadas em dados da tabela ou exibições de banco de dados

Inclua os valores do domínio selecionado e os secundários do domínio selecionado, se houver. Valores de domínio global não estão incluídos.

Os resultados agregados vêm de todos os domínios na configuração de domínio, além de todos os secundários de domínios nessa configuração. Valores de domínio global não estão incluídos.

Tópicos relacionados

Abordagens para Performance Analytics com Domain Separation

Editar um filtro de Análise da plataforma

Ao criar um filtro, você pode usá-lo apenas no painel em que o criou ou salvá-lo na biblioteca. Na biblioteca, outras pessoas podem adicioná-la aos próprios painéis. Salvar filtros na biblioteca requer a função de análise_filter_admin.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: no editor de painéis em linha, o usuário deve ser o proprietário do painel ou ter direitos de edição compartilhados com ele. No editor técnico de painéis, a função ui_builder_admin é necessária. Para salvar um filtro na biblioteca ou criar um filtro no Designer de filtro, você precisa da função analytics_filter_admin.

Procedimento

1. Navegue até o painel com o filtro que você deseja editar.
2. Selecione **Editar**.
3. Selecione o filtro que você deseja editar e selecione o ícone **Mais ação** ( ).
4. Escolha uma das opções a seguir.
5. Selecione **Salvar** para salvar suas mudanças e continuar editando ou selecione **Sair do modo de edição** para concluir a edição.
   Ao salvar mudanças em um filtro, você tem duas opções:
   - Salve as mudanças somente para o painel atual.

     Esta ação cria uma nova versão do filtro. Se houver uma versão do filtro na biblioteca, essa versão não será alterada.
   - Salve as mudanças na biblioteca.

     Quando você faz essa seleção, a nova versão do filtro é habilitada em todos os painéis que a usam.

Como criar Análise da plataforma páginas em seu próprio espaço

Você pode criar um novo espaço com Análise da plataforma páginas pré-configuradas em App Engine Studioou adicionar Análise da plataforma páginas ao seu próprio espaço.

Escolha uma das seguintes maneiras de adicionar Análise da plataforma ao seu espaço. Essas abordagens diferem no grau de personalização que fornecem:

- Adicione um espaço pré-criado inteiro de App Engine Studio.
- Use os modelos de página fornecidos em Construtor de IU. Você pode recriar toda a experiência Análise da plataforma ou pode adicionar somente as partes selecionadas.

Criar um espaço [Análise da plataforma de App Engine Studio

O App Engine Studio inclui um espaço pré-criado que você pode adicionar a uma aplicação. Este espaço inclui uma página do Centro de análise, junto com as páginas às quais o Centro de análise está vinculado.

Os manipuladores de eventos dos componentes do Centro de análise do espaço são todos pré-configurados. Por exemplo, a seleção de um indicador no Cartão de pontuação do indicador abre esse indicador em Detalhes de KPI.

Para obter mais informações sobre como usar App Engine Studio para criar um espaço com um centro de análise, consulte Como adicionar uma experiência de aplicação .

Tradução automática

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

Adicionar Análise da plataforma páginas a espaço configurável

Adicione um Centro de análise e suas páginas relacionadas ao seu próprio espaço por meio de modelos de página.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nos espaços, o Centro de análise fornece uma página central com guias para todas as outras páginas relacionadas a Análise da plataforma. Você não precisa adicionar um Centro de análise, mas este procedimento usa essa página como exemplo. O mesmo procedimento se aplica à adição de outras Análise da plataforma páginas de modelos. Detalhes sobre essas páginas são fornecidos no final deste tópico.

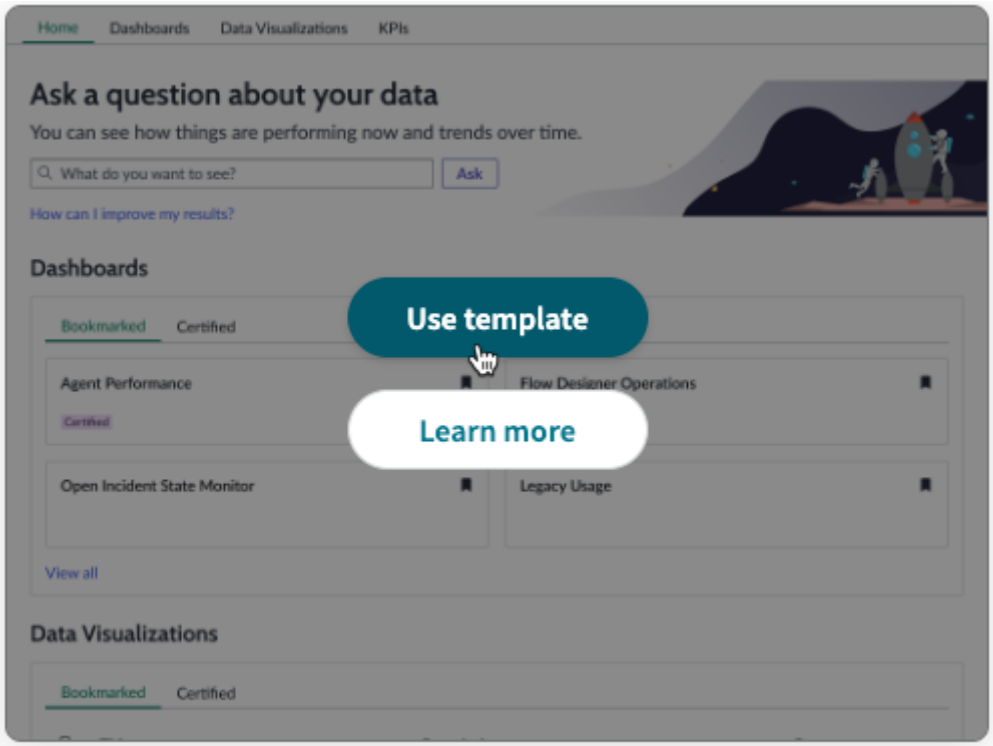
Procedimento

1. Abra seu espaço configurável no Construtor de IU.
2. Selecione o sinal de mais ao lado de **Páginas e variantes** e selecione **Criar uma nova página**.

3. Na caixa de diálogo Selecionar um modelo de página, expanda **Exibir modelos legados**.
4. Mantenha o cursor sobre o modelo do Centro de análise e selecione **Usar modelo**.

Tradução automática

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



Analytics Center

5. Especifique um nome e um caminho para a página.
6. Selecione **Usar a página original (personalização limitada)**.

> ⚠ **Aviso:**
> A opção **Copiar conteúdo da página** não fornece um Centro de análisetotalmente funcional. Para que os eventos sejam expedidos corretamente, você deve ter os client scripts que são incluídos somente quando você usa a página original.

7. Clique em **Criar**.
   Você retorna à lista de páginas do seu espaço, que agora inclui o novo Centro de análise.
8. Na entrada da página do Centro de análise (não uma variante da página), abra **Configurações**.
   A caixa de diálogo Configurações gerais é aberta.
9. Em Parâmetros de página, adicione os seguintes parâmetros opcionais:
   - guia
   - filtros

   Esses parâmetros garantem que, na atualização da página, a última guia aberta do Centro de análise seja aberta. Além disso, o último filtro selecionado (como Marcado como **favorito**) está habilitado.

Resultado
Agora você tem uma página com um Centro de análisetotalmente configurado, incluindo todos os componentes. No entanto, nenhum dos links para outras páginas funcionará até que essas páginas sejam adicionadas e configuradas.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Crie páginas usando os seguintes modelos. Siga o mesmo processo usado para criar a página Centro de análise, inclusive usando a página original em vez de copiar o conteúdo. Forneça às páginas os seguintes caminhos e parâmetros:

Nota:

- Detalhes de KPI, Lista simples e Visão geral do painel são modelos de página legados, como o Centro de análise. Você deve especificar os parâmetros manualmente para essas páginas. Os modelos de página mais recentes fornecem os parâmetros durante a criação da página.
- Análise da plataforma é modular. Você pode criar apenas algumas das páginas e obter suas funções autônomas. Por exemplo, se você quiser apenas suporte a painéis ou Detalhes de KPI, crie as páginas com essa funcionalidade e não crie um Centro de análise.

Nome do modelo	Função	Parâmetros obrigatórios	Parâmetros opcionais	Caminho
Detalhes de KPI	Exibe os detalhes de um único indicador	uuid	scoreDate, detalhamentos, domínio, agregado	detalhes_ac_kpi
Lista Simples	Exibe uma lista de registros de tabela	tabela	listTitle, query, disableInlineEditing, listView	simplelist
Registro padrão	Exibe os detalhes de um registro de tabela	table, sysId	consulta, extraParams, exibições, selectedTabIndex	registro
Visão geral do painel	Exibe todos os blocos do painel	nenhum	nenhum	todos-painéis
Painéis	Usado para criar, editar e mostrar painéis junto com visualizações de dados dentro desses painéis. Este modelo de página é o requisito mínimo para suporte ao painel.	nenhum	editar, sysId, tabSysId, filtro, elemento	painéis
Designer de visualizações	Usado para criar e editar visualizações de dados independentemente de painéis, sem usar o Editor de painéis.	sysid	nenhum	designer de visualizações

Importante:
Você deve usar esses caminhos, que são os mesmos caminhos das páginas na experiência de Análise da plataforma. Os manipuladores de eventos pré-configurados nas páginas usam esses caminhos. Se você não fornecer esses caminhos às suas páginas, os manipuladores de eventos não funcionarão.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Adicionar um painel a uma página de Painéis

Adicionar um painel a uma página de Painéis

Você pode adicionar um painel técnico ou um criado no editor em linha a uma página criada a partir do modelo de página Painéis. Configure o componente do painel nessa página.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar um painel a uma página em Construtor de IU, crie a página a partir do modelo de página Painéis. Você pode preencher o painel no editor em linha ou expor um painel existente. O painel existente pode ser um painel técnico ou um criado no editor em linha. Você pode expor um painel inteiro ou somente as guias selecionadas.

Procedimento

1. Se houver um painel existente que você deseja mostrar em sua experiência, adicione sua experiência ou espaço configurável ao campo **Visibilidade do painel** nos detalhes desse painel.
   Os detalhes do painel estão disponíveis por meio do editor em linha, até mesmo para painéis técnicos. Para obter mais informações, consulte Configurar Análise da plataforma detalhes do painel.

   Nota:
   Ignore esta etapa se não houver nenhum painel existente que você deseja mostrar. Em vez disso, siga apenas as etapas 2, 6 e 7 e preencha o painel no editor em linha.

2. Navegar até **Todos** > **Experiências** e abra seu espaço.
3. Crie uma página no espaço usando o modelo de página Painéis ou abra uma página existente criada a partir do modelo.
   Para obter mais informações, consulte Create a page from a template e Adicionar Análise da plataforma páginas a espaço configurável.

   Nota:
   Você não pode adicionar um componente de painel a uma página. Você só pode criar uma página a partir do modelo de Painéis. Esta página incluirá um componente de painel.

   Agora você tem um painel vazio que pode ser preenchido.
4. Abra o componente do Painel na página e vá para o painel de configuração.
5. Em **Painel padrão**, selecione o painel que você deseja adicionar à página.
   - Se houver um painel específico que você deseja mostrar, selecione-o na lista suspensa. Se o painel não estiver listado, verifique se ele está visível neste espaço ou experiência conforme descrito na Etapa 1.
   - Se você quiser que diferentes painéis sejam exibidos de acordo com as escolhas que o visualizador faz na página, use a vinculação de dados para selecionar o painel de acordo com uma variável @state.
   - Para outras maneiras de selecionar o painel dinamicamente, grave um script.

   Nota:
   Se você selecionar um painel que foi criado no editor em linha, os filtros nesse painel manterão seus valores após logins ou atualizações de página, a menos que a configuração do filtro seja editada.

Tradução automática

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

6. Se você quiser mostrar apenas uma guia específica do painel importado, especifique o **SysId da guia**.
   Como com o próprio painel, você pode especificar uma guia ou selecioná-la dinamicamente por meio de vinculação de dados ou script.
7. Selecione **Usar como integrado** se quiser usar o componente do painel dentro da sua página isoladamente dos parâmetros de URL da página.
   Em outras palavras, ative para ter controle total sobre o que o painel renderiza, independentemente dos parâmetros de URL. As opções Copiar URL e Copiar URL com filtro não estão disponíveis nesses painéis incorporados.
8. Defina as outras opções de configuração conforme descritas na referência do componente do painel no site do desenvolvedor .

O que Fazer Depois

Você pode abrir o painel em tempo de execução e editá-lo no editor em linha. Qualquer visualizador com direitos de edição pode fazer o mesmo. Se o visualizador tiver direitos para salvar um painel na biblioteca, ele terá a opção de salvar o painel localmente ou alterar o painel original na biblioteca em Análise da plataforma.

Configurar redirecionamento personalizado de um painel

Se você criou uma página no seu espaço a partir do modelo de página do painel, pode personalizar o redirecionamento ao clicar a partir dos componentes do painel nessa página que foram criados no editor em linha.

Antes de Iniciar

Você criou um espaço em Construtor de IU com uma página gerada a partir do modelo de página do painel. Em seguida, você adicionou um painel conforme descrito em Adicionar um painel a uma página de Painéis. O painel deve ter sido criado no editor em linha.

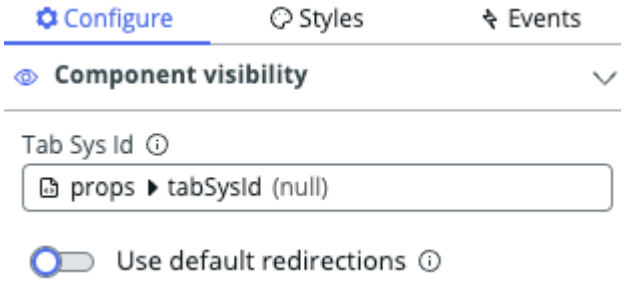
Função necessária: ui_builder_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
O procedimento descrito aqui se aplica somente a painéis criados no editor em linha. Para painéis técnicos, você configura o redirecionamento por meio de um evento de detalhamento para cada visualização de dados. Para obter mais informações, consulte Adicionar um evento de detalhamento a uma visualização de dados em um painel técnico.

Procedimento

1. Abra seu espaço em Construtor de IU.
2. Abra a página relevante.
   Você terá criado esta página usando o modelo de página de Painéis.
3. Selecione o componente do painel.
4. No painel de configuração, desative **Usar redirecionamentos padrão**.

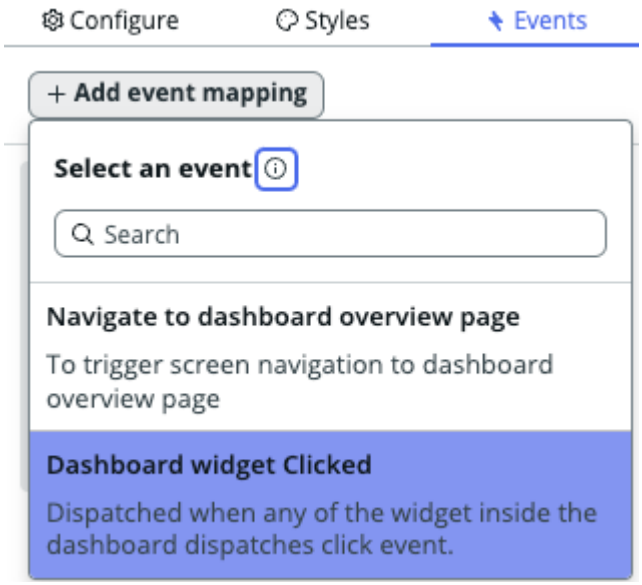


Tradução automática

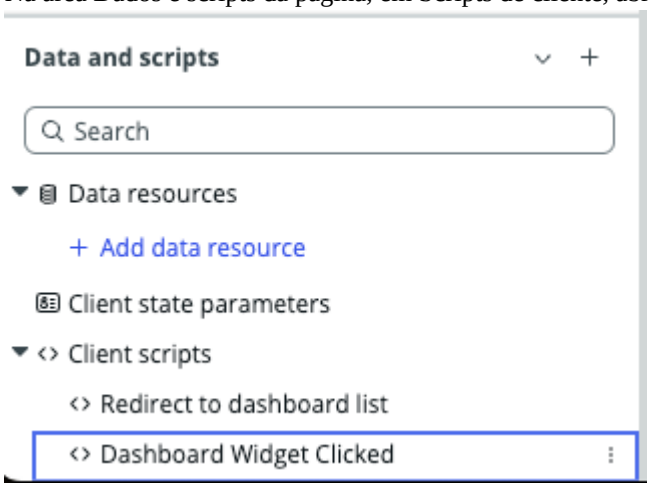
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Você desativou os redirecionamentos. Clicar em um gráfico durante o tempo de execução não aciona nenhuma ação.

5. No painel de eventos, selecione **+ Adicionar mapeamento de evento**.
6. Na lista de eventos disponíveis, selecione Widget do painel clicado.



7. Na área Dados e scripts da página, em Scripts de cliente, abra Widget do painel clicado.



8. No painel Editar client script, localize a linha `api.emit('NAV_ITEM_SELECTED', payload);`.
9. Atualize a carga para se alinhar com sua lógica de redirecionamento personalizada.

Resultado
Todos os redirecionamentos de visualizações de dados nesse painel abrem o destino especificado.

Biblioteca de KPIs no Análise da plataforma

A biblioteca de KPIs lista todos os Performance Analytics indicadores/KPIs aos quais você tem acesso. Por padrão, esta página é chamada Seus KPIs.

Abrir a lista de KPIs em **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **KPIs**. A lista de KPIs inclui nome, tendência, pontuação, mudança e destino. Você pode classificar os KPIs em ordem

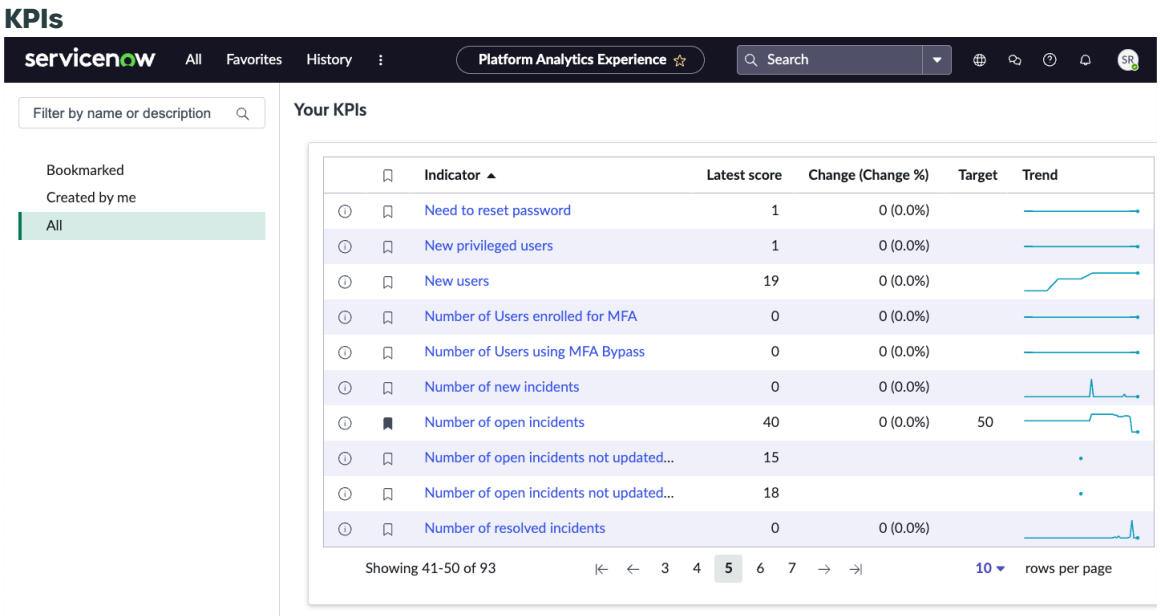
Tradução automática

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

crescente ou decrescente em ordem alfabética ou por uma das colunas numéricas. Para filtrar os KPIs, clique nos três pontos verticais e insira os termos do filtro na caixa de diálogo que é aberta. O filtro é aplicado aos nomes e às descrições dos KPIs.

Você pode ver qualquer indicador automatizado, de fórmula, externo ou manual ao qual suas funções concedem acesso. No entanto, você não vê nenhum indicador de parâmetro de comparação. Os dados reais de benchmarking só podem ser acessados por meio da guia Comparar no clássico Hub de análise. Você também pode ver somente os indicadores com a **opção Publicar no hub de análise** habilitada em seus registros de indicador.

Clique no nome de um KPI para abrir seu Detalhes de KPI.



Filtro de KPI

- Marcado como**favorito** mostra somente os KPIs marcados como favoritos. Marque como favorito qualquer KPI ao qual você tenha acesso para que possa encontrá-lo facilmente aqui.
- **Criado por mim** mostra somente os KPIs que você criou.
- **Todos** mostra todos os KPIs aos quais você tem acesso.

Tópicos relacionados

Detalhes de KPI

Performance Analytics indicadores

Treinamento de Performance Analytics Essentials

Detalhes de KPI

Detalhes de KPI é uma exibição exploratória de indicadores, usada para análises mais detalhadas. Ele permite que você veja tendências, previsões, divisões e registros associados para um indicador específico. A página Detalhes de KPI permite que você se aprofunde nas informações por trás dos principais indicadores de desempenho.

Os Detalhes de KPI permitem responder a perguntas como:

Tradução automática

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

- “Os novos incidentes críticos estão aumentando diariamente desde a última atualização?”
- “O aumento de incidentes críticos é mais rápido do que o aumento de incidentes P3?”
- “Quais são os 3 principais grupos com o maior aumento de incidentes críticos no último trimestre?”
- “Quais incidentes específicos correspondem a esse pico de incidentes na semana passada?”
- “Qual é o meu número normal (mediano/média/total) de novos incidentes nas últimas 3 semanas? Últimos 2 meses?”

Saiba como usar Detalhes de KPI para realizar as seguintes tarefas:

- Analise a integridade geral de um indicador.
- Explorar tendências para qualquer indicador.
- Revise os registros individuais correspondentes a qualquer data.
- Gerencie metas e limites para seus indicadores.

Aprimore Detalhes de KPI configurando notificações de tendências significativas em Sinais de KPI.

Dica:
Um treinamento gratuito para Detalhes de KPI está disponível no ServiceNow University Center .

Nota:
Valores entre 10.000 e 999.999 são arredondados para o milhar mais próximo e abreviados com K, como 11.000 para 11.234. Valores entre 1 milhão e 999.999.999 são arredondados para o milhão mais próximo e abreviados com um M. Valores de 1 bilhão e superiores são arredondados para o bilhão mais próximo e abreviados com um G.

Exibir detalhes de KPI

Em uma lista de indicadores, selecione um indicador para abrir sua página Detalhes de KPI.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma. No entanto, as instâncias atualizadas podem exigir pa_viewer.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As seguintes ações abrem Detalhes de KPI:

Procedimento

- Selecione um indicador na página de KPIs na biblioteca Análise da plataforma, **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **KPIs**.
  Para que um indicador apareça nessa lista, a configuração **Publicar no Hub de análise** na guia Controle de acesso desse registro de indicador deve ser selecionada (verdadeira).
- Selecione um ponto no gráfico de um indicador em uma visualização de dados.
  Embora por padrão isso abra Detalhes de KPI, a visualização de dados específica pode ser configurada para não abrir.
- Se uma consulta nas perguntas e respostas de análise retornar um indicador, clique em uma pontuação de indicador para abrir o indicador em Detalhes de KPI.
- Em uma aplicação criada com Componetes do Next Experience, um componente como o Cartão de pontuação do indicador pode ser vinculado a Detalhes de KPI.

Tradução automática

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

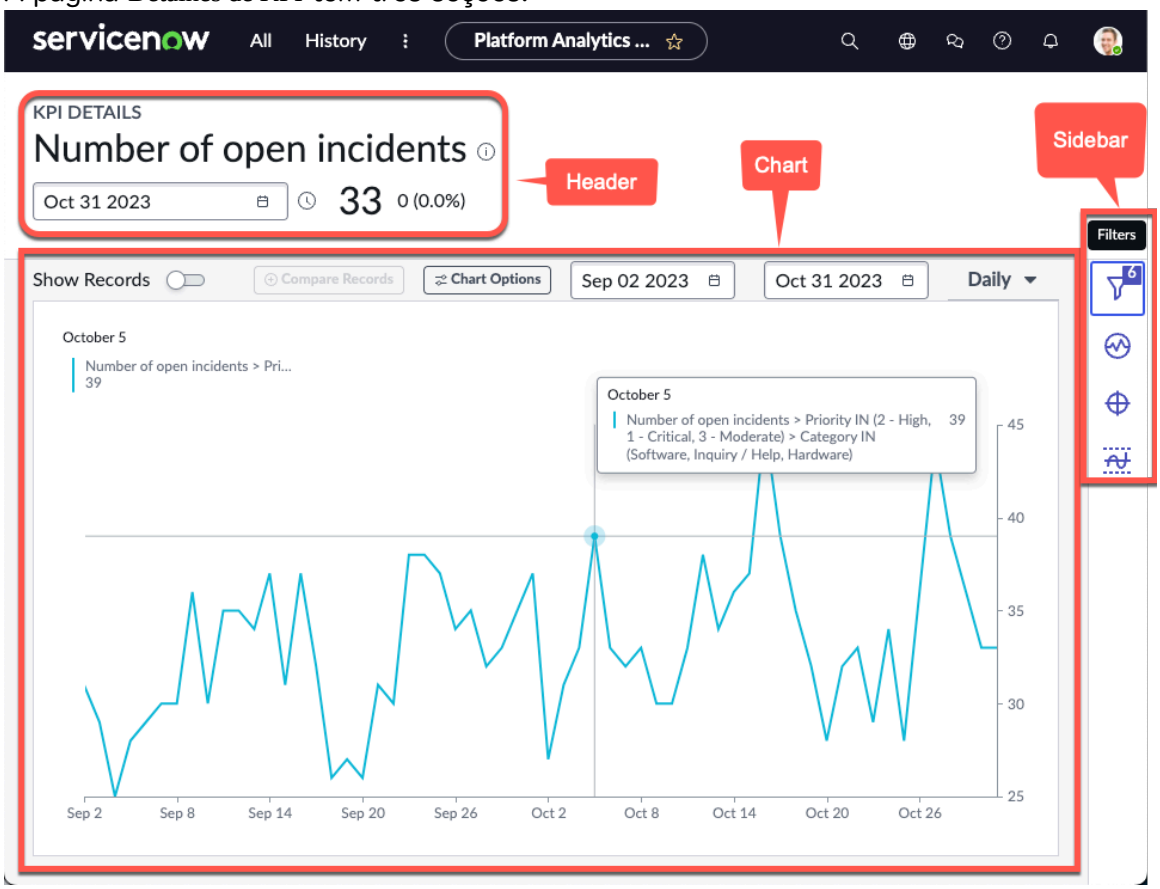
Resultado
A página Detalhes de KPI no indicador selecionado é aberta.

Explorando indicadores com Detalhes de KPI

O recurso Detalhes de KPI permite que você se aprofunde nas informações por trás dos principais indicadores de desempenho. Aplique previsões, tendências, metas e limites. Filtrar por elemento de detalhamento ou aplicar agregações de série temporal.

Visão geral Detalhes de KPI

A página Detalhes de KPI tem três seções:



Cabeçalho

O cabeçalho contém o nome do indicador, a data da última coleta de dados e a própria pontuação. O cabeçalho de uma meta definida para uma data selecionada também mostra o valor da meta e a lacuna da meta para a data selecionada.

Se as pontuações em tempo real estiverem habilitadas para o indicador, você poderá selecionar se deseja exibi-las no cabeçalho. Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real.

> **Aviso:**
> As pontuações em tempo real podem diferir por visualizador e diferir das pontuações coletadas. As pontuações em tempo real são obtidas diretamente das tabelas de fatos relevantes. Portanto, as Listas de Controle de Acesso (ACL) dessas tabelas de fatos determinam as pontuações em tempo real que cada usuário conectado vê.

Gráfico de indicador

O gráfico do indicador mostra:

Tradução automática

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

- O menu **Opções de gráfico**
- Um seletor de data para escolher o intervalo de datas das informações na visualização
- Uma representação gráfica de série temporal do indicador ao longo do tempo
- Um seletor de agregação de série temporal
- A alternância **Mostrar registros** mostra os registros associados à pontuação do indicador na data selecionada.

Aviso:
Em alguns casos, quando você coleta detalhamentos de segundo nível, a pontuação e o número de registros não coincidem. Quando esses valores não coincidem, a pontuação está correta. Para obter mais detalhes e um exemplo, consulte KB0748969 .

Importante:
Os registros não são listados para o elemento de detalhamento "Incompatível" quando você o seleciona no filtro.

Nota:
A exibição de lista dos registros mostrados segue uma destas configurações, em ordem de prioridade:

1. O valor da propriedade de configuração da **exibição de lista de registros** em Construtor de IU, se definido
2. O valor no campo **Exibição de lista** na origem do indicador, se definido
3. A exibição padrão

Barra lateral

Use os controles da barra lateral para:

- Filtrar por detalhamento e elemento .
- Exibir Sinais de KPI do indicador ( ). Consulte Sinais de KPI.
- Defina um destino do indicador ( ). Consulte Metas do indicador em Detalhes de KPI.
- Defina um limite de indicador ( ). Consulte Limites do indicador em Detalhes de KPI.

Cabeçalho

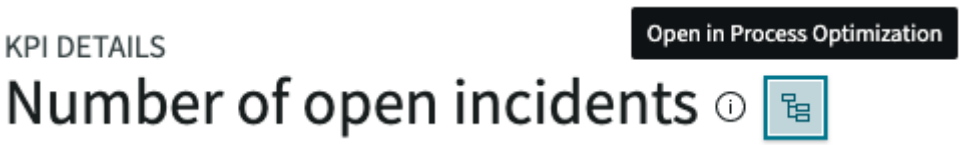
No canto superior esquerdo da guia, você vê:

- O nome do indicador seguido por um ícone de informações (ⓘ). Clique no ícone para a descrição, frequência e direção do KPI. Os KPIs baseados em indicadores de fórmula também mostram a fórmula no painel de informações.
- A pontuação em um período de coleta de dados selecionado. Por padrão, a pontuação é para o período de coleta de dados mais recente.
- A mudança, absoluta e percentual, entre essa pontuação e a pontuação do período de coleta anterior.

Tradução automática

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

- Um calendário para selecionar o período de coleta de dados. A pontuação deste período é exibida e também é o período mais recente que a visualização mostra. Por padrão, o período de coleta de dados mais recente é selecionado.
- Se as pontuações em tempo real estiverem habilitadas no registro do indicador, você terá um ícone para exibir pontuações em tempo real. Este ícone fica sólido quando as pontuações em tempo real estão sendo exibidas ( ). É transparente quando as pontuações em tempo real estão desativadas ( ). Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real.
- Se Mineração de processos estiver habilitado, você terá um link para abrir o indicador em um painel Mineração de processos. Para obter mais informações, consulte Mineração de processos.



Os resultados são codificados por cores para mostrar favorabilidade. Se a direção de um indicador for Maximizar, os aumentos nas pontuações serão mostrados em verde e as diminuições em vermelho. Se a direção de um indicador for Minimizar, os aumentos nas pontuações serão mostrados em vermelho e as diminuições em verde. Da mesma forma, uma barra colorida indica se o destino foi atendido ou não. As cores dependem do esquema de cores que foi definido para o destino. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores de destino.

O período de tempo associado a uma pontuação é mostrado acima da pontuação. Os controles permitem que você se mova entre períodos de tempo. A data selecionada aqui é refletida na pontuação, na mudança, na porcentagem de mudança e no gráfico de série temporal. O período de tempo selecionado persiste quando você muda para outra guia. A duração de um período de tempo (dia, mês, trimestre e assim por diante) é a mesma que a frequência do indicador.

Você também pode selecionar a data clicando no gráfico de série temporal. Quando você navega até Detalhes de KPI a partir de um widget, a data selecionada no widget persiste.

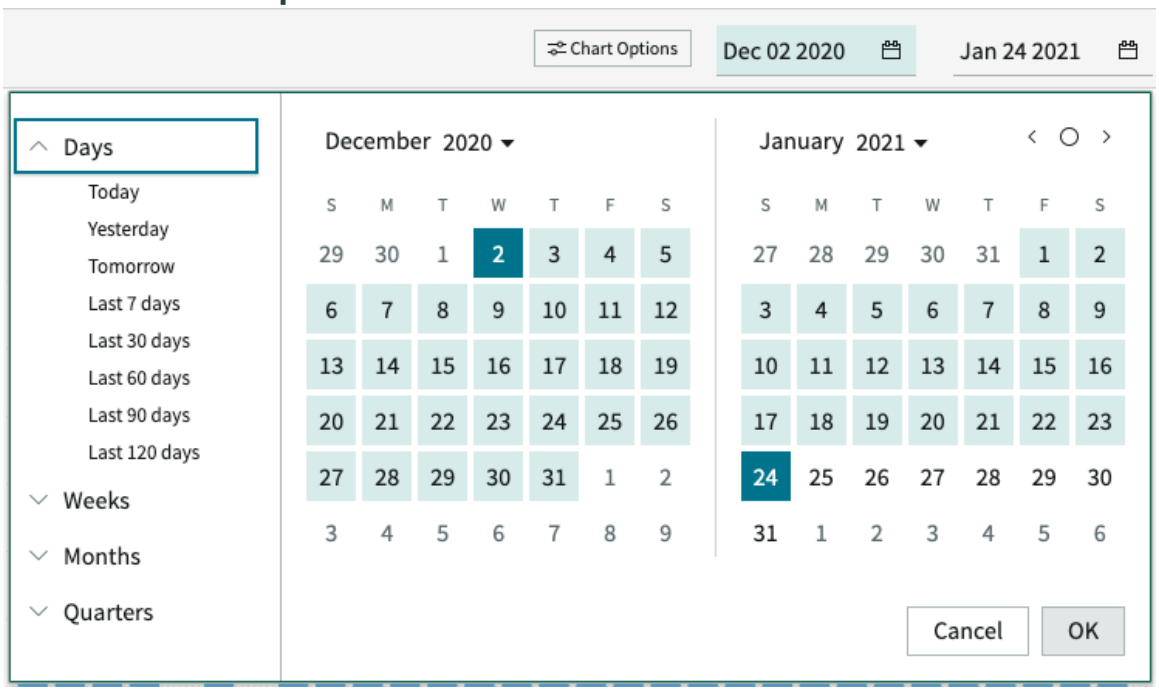
Intervalo de data

Você pode definir o período de tempo das pontuações que a página Detalhes de KPI descreve. Os controles para fazer isso estão acima do lado direito da visualização. O período de tempo escolhido é refletido na pontuação, na mudança, na porcentagem de mudança e no gráfico de série temporal. Defina o período de tempo ajustando o calendário.

Tradução automática

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

Detalhes de KPI exemplo de intervalo de datas



Selecione um intervalo de datas no calendário ou um período de tempo relativo predefinido no menu à esquerda. Somente períodos de tempo no passado são válidos. A seleção de um período de tempo no futuro resulta em uma mensagem de erro.

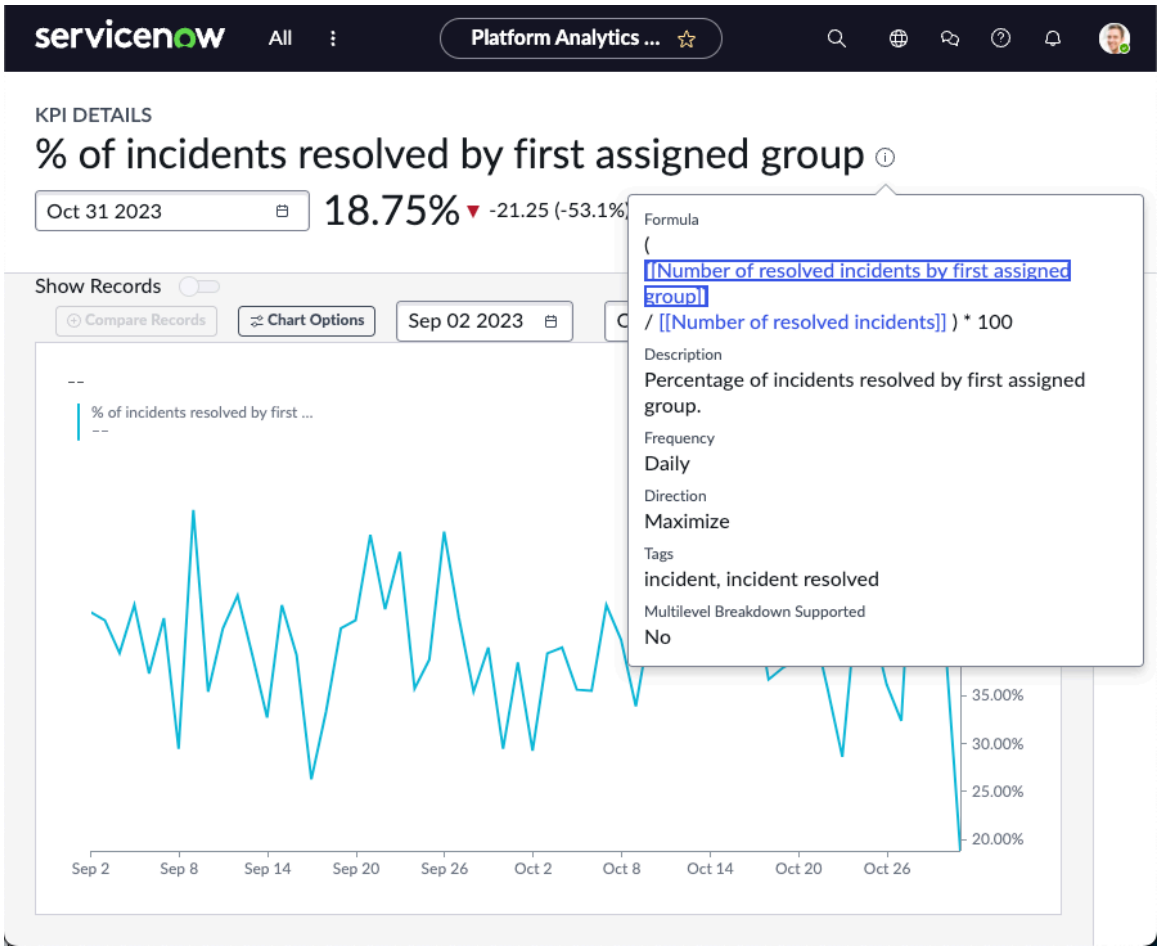
Exibir indicadores que contribuem para uma fórmula no Detalhes de KPI

Se você estiver exibindo um indicador de fórmula em Detalhes de KPI, poderá listar os indicadores que contribuem para essa fórmula. Dependendo da configuração Detalhes de KPI, você pode abrir os indicadores de contribuição em Detalhes de KPI.

O ícone ⓘ ao lado do nome do indicador abre um painel de informações. Se o indicador for um indicador de fórmula, o painel de informações incluirá a fórmula.

Tradução automática

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



Dependendo de como o administrador Construtor de IU configurou o componente Detalhes de KPI que você está exibindo, os nomes dos indicadores de contribuição podem ser clicáveis. Se for clicável, a seleção de um nome de indicador abrirá esse indicador em Detalhes de KPI. Novamente, dependendo da configuração, o indicador pode abrir na mesma guia Detalhes de KPI ou em uma nova guia no mesmo espaço.

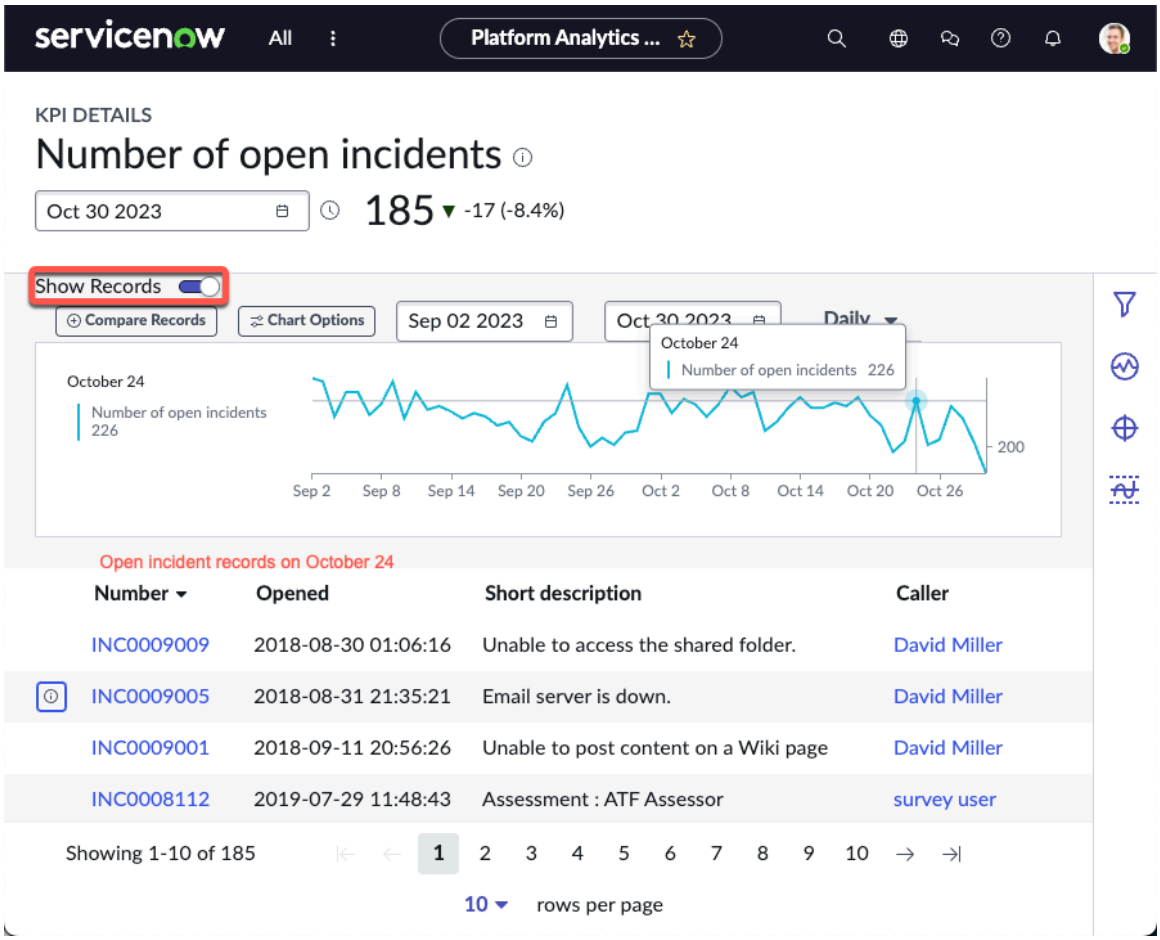
Mostrar, comparar e editar registros em Detalhes de KPI

Você pode exibir a lista de registros subjacentes a uma pontuação do indicador. Você pode editar registros individuais ou comparar registros.

As pontuações dos indicadores automatizados são baseadas em valores coletados de registros da tabela. Se você estiver vendo um indicador automatizado em Detalhes de KPI, alterne **Mostrar registros** para ver uma lista dos registros subjacentes à pontuação do indicador. Você vê os registros por trás da pontuação para qualquer data selecionada.

Tradução automática

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



Nota:
Não há registros disponíveis para indicadores de fórmula, como indicadores que calculam porcentagens ou médias.

Exibir ou editar um registro

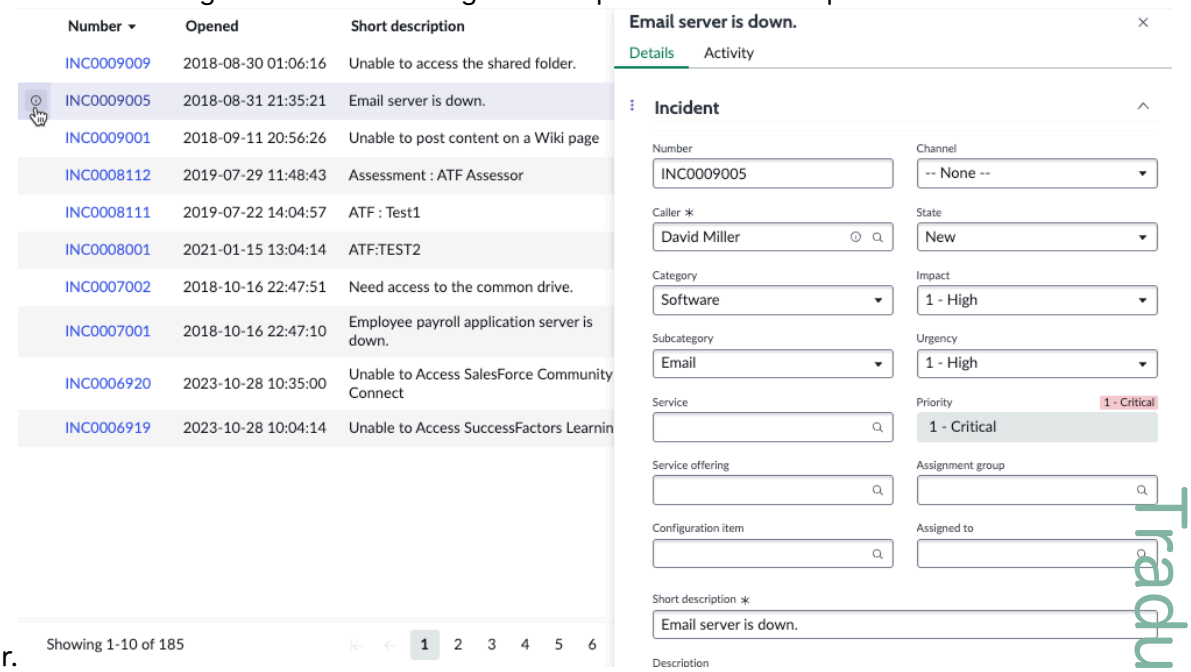
Se você ativou **Mostrar registros**, poderá editar um dos registros de dentro de Centro de análise.

Dependendo de como o componente Detalhes de KPI está configurado, você pode editar um registro listado de uma das seguintes maneiras:

Tradução automática

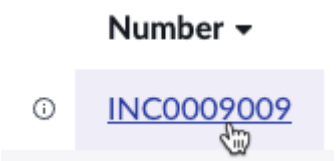
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- No painel de exibição Rápida. Para abrir a exibição rápida de um registro, clique no ícone de informações (ⓘ) ao lado da entrada da lista do registro. Você pode exibir a atividade no registro ou editar o registro. Clique em **Atualizar** quando terminar.



O painel de exibição Rápida estará disponível somente se tiver sido ativado em Construtor de IU.

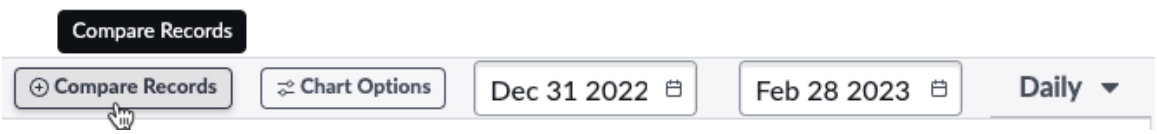
- Em uma guia separada do registro. Para abrir o registro em uma nova guia, clique no valor na primeira coluna da entrada da lista.



Comparar registros

Você pode comparar as pontuações do indicador e os registros subjacentes de dois períodos quaisquer. Liste os registros que foram movidos para fora, compartilhados ou movidos entre esses períodos.

Clique em **Comparar registros** acima do gráfico para abrir a exibição de comparação de registros.



Selecione os períodos a serem comparados digitando as datas ou usando um calendário. As datas estão no formato [Jan-Dec] DD YYYY. O período à esquerda deve ser igual ou anterior ao período à direita. Se você tentar selecionar um período posterior à esquerda ou um período anterior à direita, ambas as pontuações mudarão para o período que você acabou de selecionar.

Tradução automática

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

Entre as duas pontuações, você vê o número de registros que foram movidos para fora, compartilhados ou movidos entre esses períodos. Cada um desses valores é um botão. Selecione um valor para listar os registros correspondentes.

Você pode comparar registros filtrados em até dois detalhamentos, cada um com um elemento. Você não pode comparar registros filtrados em vários elementos de nível 1.

Você pode comparar registros de um período anterior com pontuações em tempo real. Quando as pontuações em tempo real estão ativadas, por padrão, você compara a pontuação do último período coletado com a pontuação em tempo real.

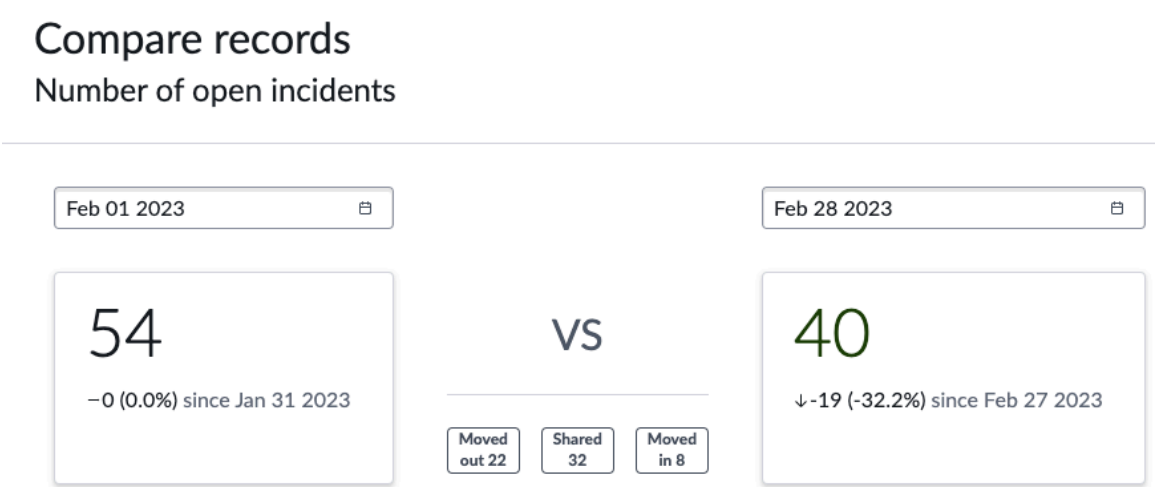
Importante:
A comparação de registros está disponível somente para indicadores automatizados com a coleta de registros ativada. Além disso, se você aplicar uma agregação de tempo, poderá comparar somente pontuações, não registros.

Example: Comparando registros

Neste exemplo, o número de registros de incidentes abertos em 1º de fevereiro de 2023 é comparado com o de 28 de fevereiro. Você verá as seguintes mudanças:

1º de fevereiro	28 de fevereiro
54 registros	40 registros
Mudança de 0% desde 1º de janeiro	19 registros a menos (-32,2%) desde 27 de fevereiro

- Saiu (removido entre as datas): 22
- Compartilhado (presente em ambas as datas): 32
- Movido para dentro (adicionado entre as datas): 8



Opções de gráfico em Detalhes de KPI

O menu Detalhes de KPI **Opções de gráfico** permite mostrar, ocultar ou alterar aspectos de uma visualização do indicador. As opções de gráfico selecionadas persistem por usuário para cada indicador. As opções de gráfico são divididas em análise, série temporal e opções de tipo de gráfico.

Tradução automática

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

Opções de análise

Nota:
Metas, limites, tendências e comentários não são compatíveis com Detalhes de KPI quando as pontuações do indicador são agregadas em vários elementos.

Destinos

As metas são as pontuações desejadas para o indicador. Selecione para mostrar os destinos do indicador na visualização. Se nenhuma meta estiver configurada no indicador, esta opção não estará disponível.

Limites

Os limites definem um intervalo normal de pontuações para um indicador. Selecione para mostrar os limites do indicador na visualização. Se nenhum limite estiver configurado no indicador, esta opção não estará disponível.

Previsão

As previsões permitem prever pontuações futuras com base nas tendências existentes. Para configurar previsões, consulte Previsões de pontuações do Performance Analytics. Se as previsões não estiverem configuradas no indicador, esta opção de gráfico não estará disponível.

Tendência

Mostra a tendência linear nos valores de pontuação ao longo do período selecionado. As tendências não estão disponíveis para indicadores filtrados em vários elementos.

Comentários

Selecione para mostrar os comentários adicionados ao indicador no Hub de análise ou gerados por cálculos do sistema. Os cálculos do sistema incluem notificações de violação de limites.

Rótulos

Os rótulos mostram os principais valores da série temporal do indicador. Os rótulos não são mostrados para linhas de série temporal derivadas, como metas e limites.

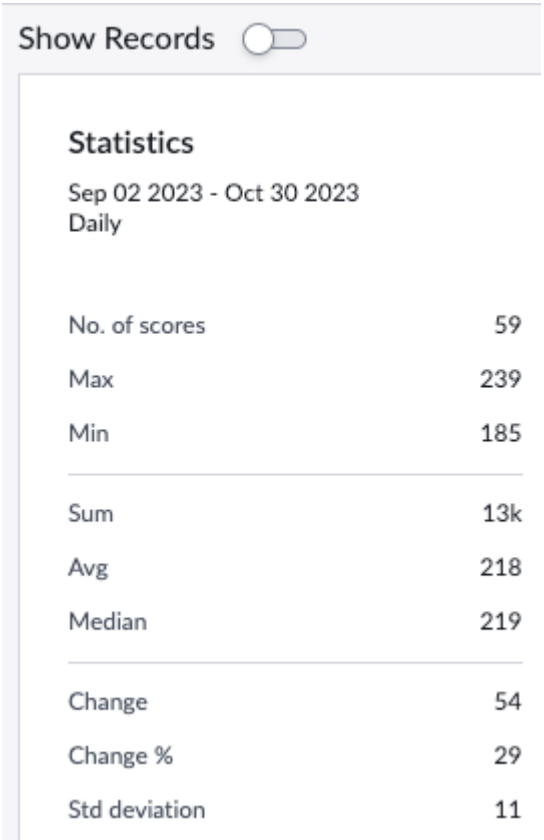
Estatísticas

Ative para exibir um conjunto de estatísticas para o indicador no intervalo de datas selecionado. Para obter detalhes, consulte a seção Estatísticas deste tópico.

Tradução automática

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

Estatísticas



Quando a opção do gráfico Estatísticas está ativada, Detalhes de KPI mostra as seguintes estatísticas, em todo o intervalo de datas que o gráfico mostra:

Nº de pontuações

O número de pontuações do indicador no intervalo de tempo selecionado.

Máximo(a)

O valor de pontuação mais alto ou máximo no intervalo de tempo selecionado.

Mínimo(a)

O valor de pontuação mais baixo ou mínimo no intervalo de tempo selecionado.

Soma

A soma das pontuações no intervalo de tempo selecionado.

Média

A pontuação média no intervalo de tempo selecionado, calculada dividindo a soma pelo número de pontuações. A média é preferível à mediana quando você tem uma distribuição normal de pontuações com poucos ou nenhum valor atípico.

Mediana

O número do meio na distribuição de pontuações. Metade das pontuações são maiores que esse número e metade das pontuações são inferiores. A mediana é preferível à média quando as pontuações incluem um ou mais valores atípicos, como 130 nas séries 2,3,3,5,7,130. Se houver uma grande diferença entre a média e a mediana, a mediana provavelmente será a estatística mais significativa.

Mudança

A diferença entre a última pontuação e a primeira pontuação no intervalo de tempo selecionado.

Tradução automática

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

% de mudança

A diferença entre a última pontuação e a primeira pontuação no intervalo de tempo selecionado, como uma porcentagem da primeira pontuação.

Desvio padrão

A quantidade de variação do valor médio entre as pontuações no intervalo de tempo selecionado. Um desvio padrão baixo significa que as pontuações estão próximas da média. Detalhes de KPI calcula o desvio padrão da amostra, não o desvio padrão da população.

Nem todas as estatísticas são aplicáveis a todos os indicadores. No registro do indicador, você pode impedir que as estatísticas que não se aplicam apareçam em Detalhes de KPI ou Hub de análise. Por exemplo, você pode excluir a exibição da estatística % de mudança para indicadores cuja unidade é porcentagem. Para obter mais informações, consulte Configurações avançadas do indicador.

Opções de série temporal

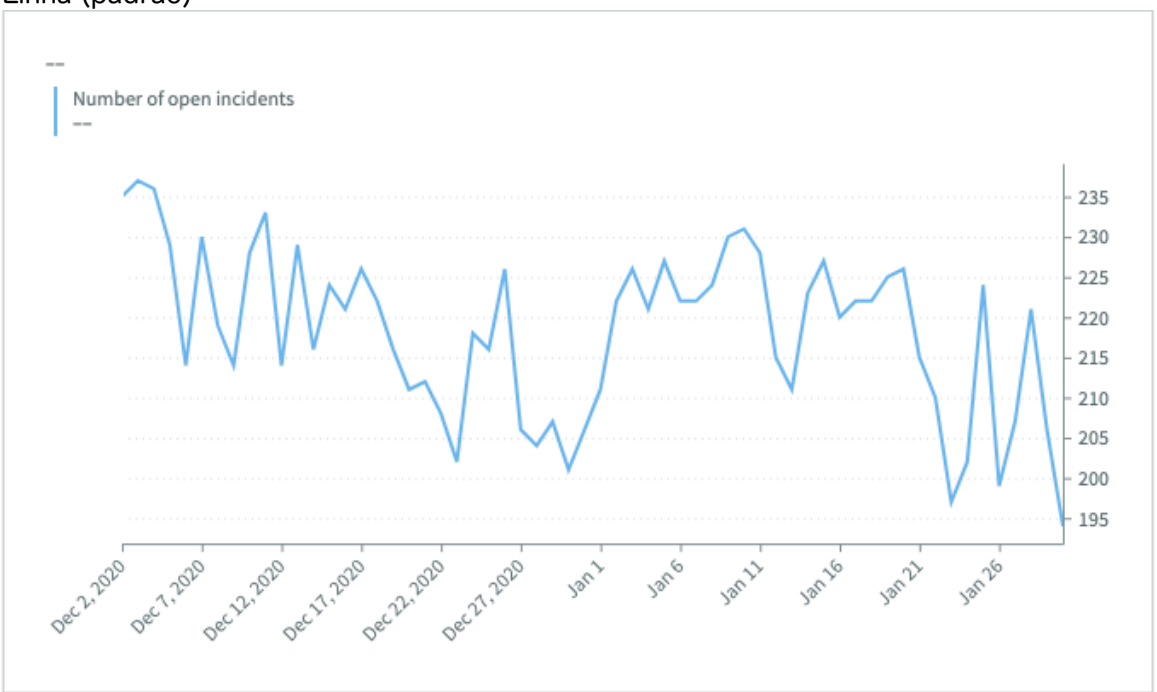
As opções de série temporal definem o tipo de medidas que o gráfico exibe. Todas as medições podem ser mostradas juntas.

- Pontuação (padrão)
- Mudança
- % de mudança

Opções de tipo de gráfico

Selecione uma das seguintes visualizações de gráfico:

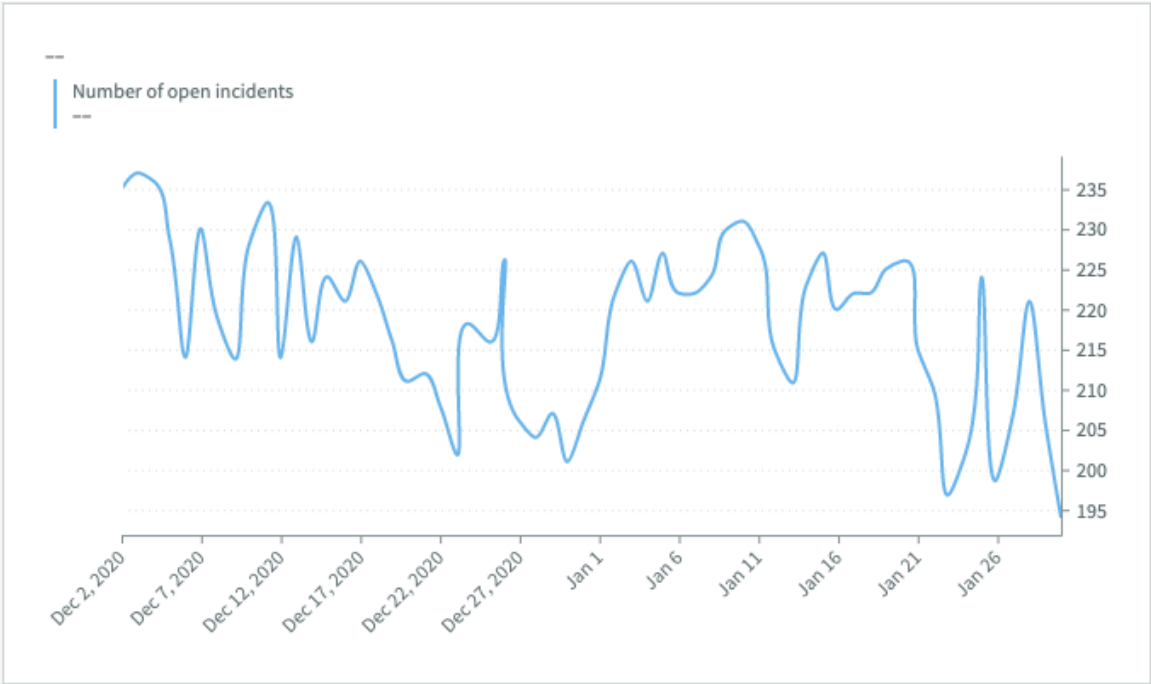
- Linha (padrão)



- Gráfico de

Tradução automática

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

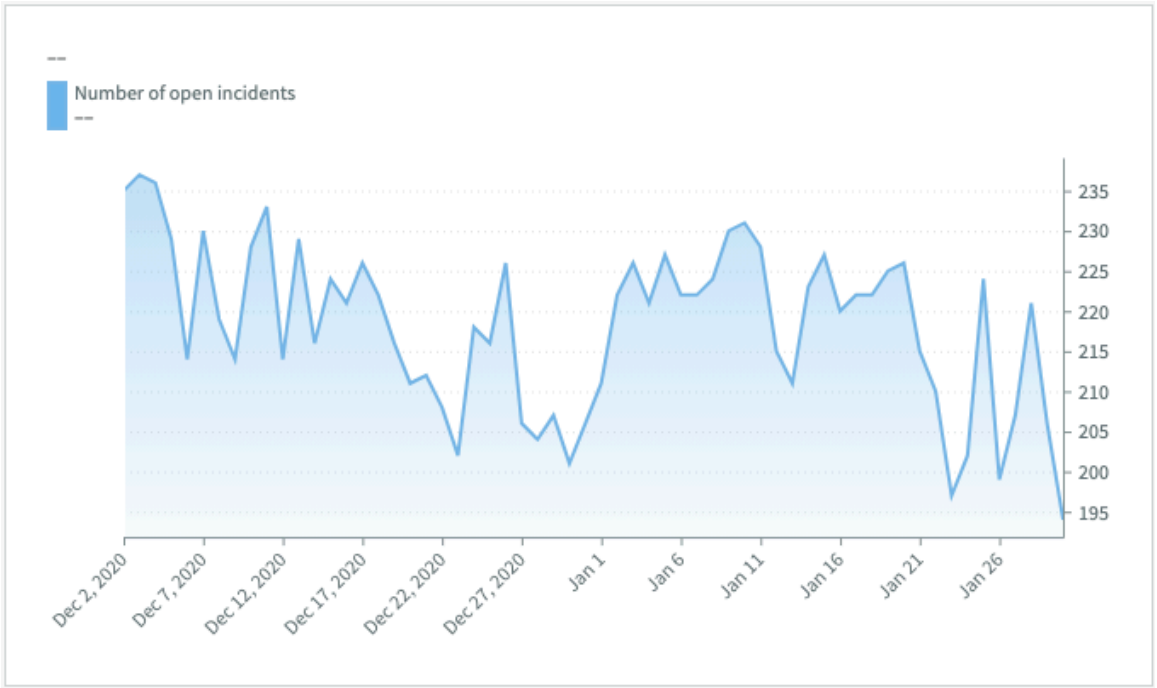


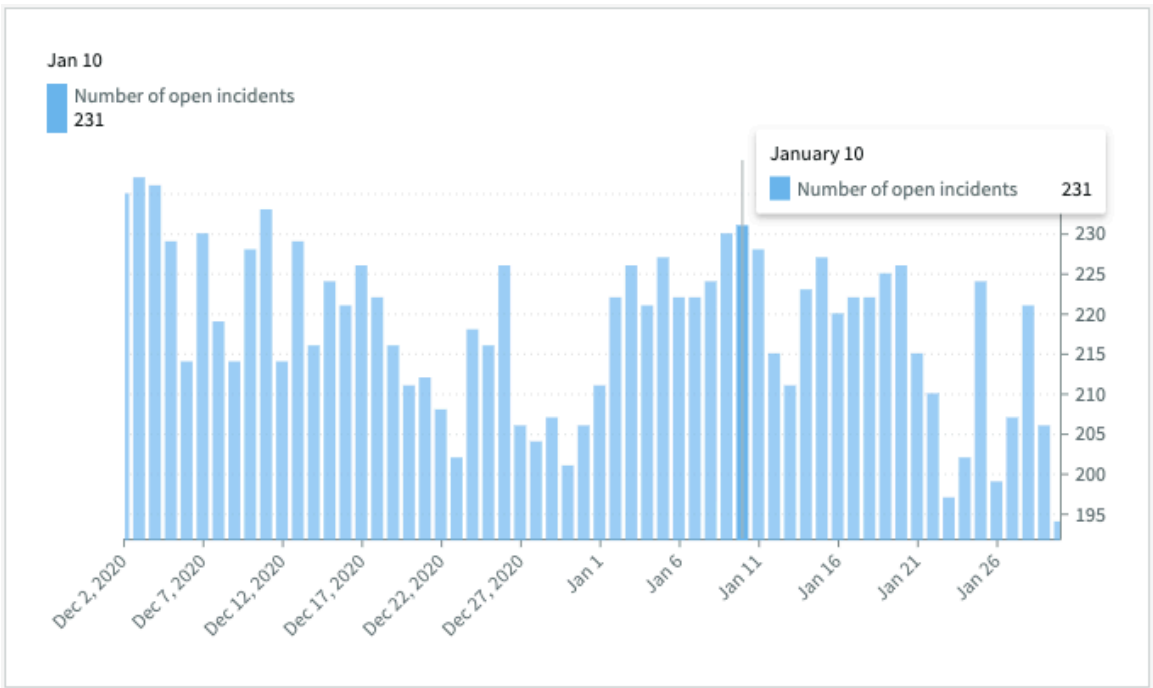
de curva

- Gráfico de área de

Tradução automática

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





-

Selecionar agregação de tempo em Detalhes de KPI

Você pode agregar mudanças nos indicadores em intervalos de tempo discretos. Uma agregação de tempo consiste em uma função MÉDIA ou SOMA combinada com uma série temporal, como Por trimestre.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma. No entanto, as instâncias atualizadas podem exigir pa_viewer.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para explorar um aspecto de tempo diferente do indicador, aplique uma das seguintes agregações de tempo:

Em execução

Tradução automática

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

Suavize os picos para revelar tendências. Por exemplo, observar as contagens de incidentes diários pode mostrar uma diminuição a cada fim de semana, mas uma média de execução de 7 dias atenua essas quedas.

Período

Agregue os dados a um período menos frequente. Por exemplo, talvez você queira rastrear o número de incidentes P1 diariamente, mas a frequência é muito alta quando as pontuações são consideradas diárias. Em vez disso, você pode definir uma meta no nível mensal com uma série temporal "Por mês".

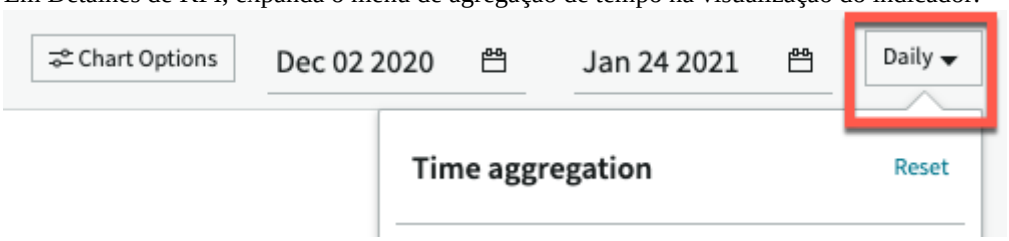
Até a presente data

Mostrar pontuações cumulativas. Essas agregações de tempo são úteis quando você tem uma meta mensal a atingir, mas também precisa ver a velocidade ao longo do mês.

Para obter mais informações sobre o uso, comportamento e limitações de agregações de tempo, consulte Aplicar agregações de séries temporais. Para obter exemplos e uma exploração mais profunda do uso de agregações de série temporal com indicadores, consulte este Performance Analytics vídeo da Academy, Como aproveitar séries temporais com Performance Analytics .

Procedimento

1. Em Detalhes de KPI, expanda o menu de agregação de tempo na visualização do indicador.



Nota:
Agregações de tempo não estão disponíveis para pontuações em tempo real. Quando você seleciona uma agregação de tempo, as pontuações em tempo real são desabilitadas. Se você retornar à frequência padrão, as pontuações em tempo real serão habilitadas novamente, mas desligadas. Você pode ativá-los se quiser.

2. Selecione uma agregação de **data Emexecução**, **Período** ou Até para configurar.
3. Selecione um período de tempo.
   Períodos de tempo inválidos e excluídos para a frequência do indicador não estão habilitados. Para obter mais informações sobre períodos de tempo excluídos, consulte Excluir série temporal de um indicador.
4. Selecione a função de média ou de soma.
5. Se você selecionou uma Agregação de **período**, decida se deseja **Incluir períodos parciais**.
   Se você incluir períodos parciais, mostrará uma pontuação para o período atual, mesmo quando ele ainda não tiver sido concluído. Tenha cuidado porque a inclusão de períodos parciais pode distorcer as médias.

Resultado

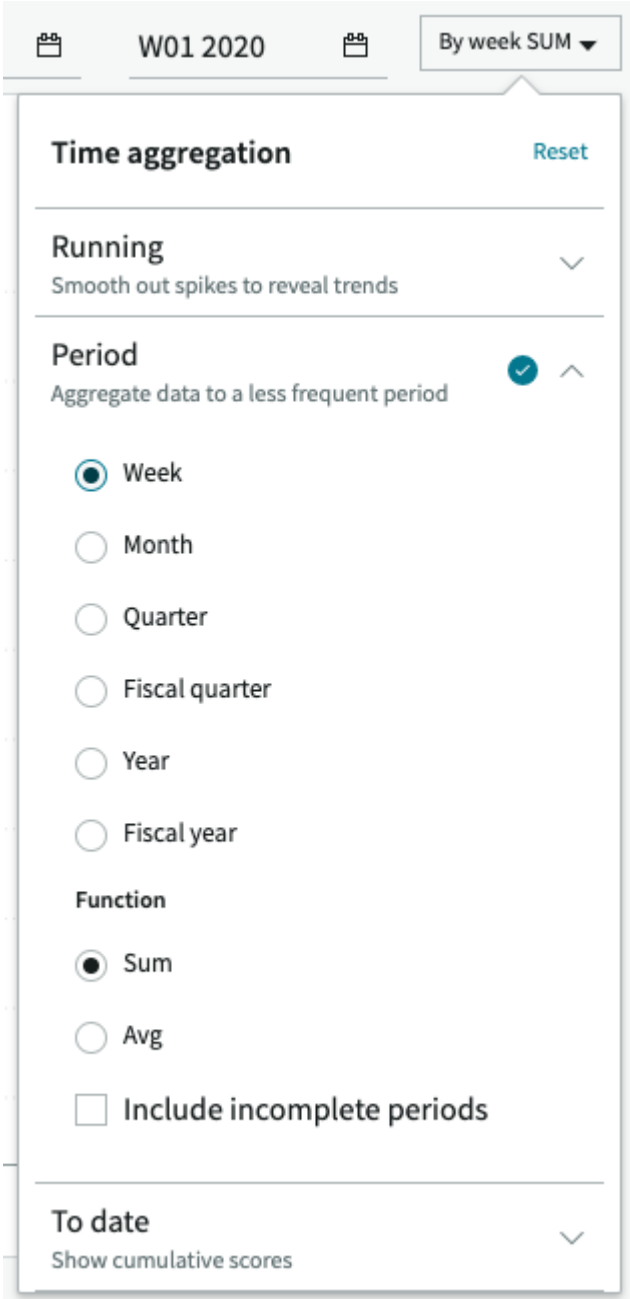
A visualização do indicador é atualizada a cada seleção feita. Altere sua seleção o quanto quiser. Para retornar à agregação de tempo padrão do indicador, selecione **Redefinir**.

Example: Agregação de tempo em um indicador diário

No menu de agregação de tempo a seguir, o indicador diário Número de incidentes em aberto é agregado por período para uma soma semanal. Semanas parciais não estão incluídas.

Tradução automática

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



Tradução automática

Filtrar Detalhes de KPI por elementos de detalhamento

Em Detalhes de KPI, você aplica detalhamentos e elementos ao indicador na barra lateral Filtros.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma. No entanto, as instâncias atualizadas podem exigir pa_viewer.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode selecionar até dois detalhamentos. Você pode selecionar vários elementos no primeiro detalhamento, mas apenas um elemento em um segundo detalhamento.

Procedimento

1. Na barra lateral de Detalhes de KPI, selecione o ícone Filtro.
   Você verá uma lista dos detalhamentos deste indicador.
2. Expandir um detalhamento.

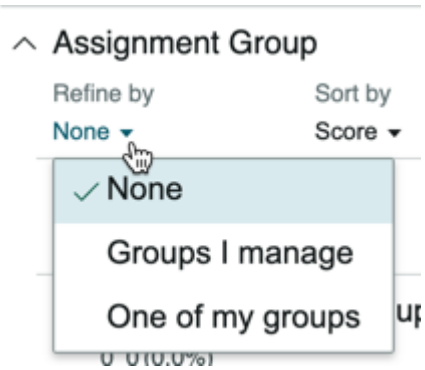
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Você verá uma lista dos elementos do detalhamento.

3. Se houver um filtro de elementos para o detalhamento, você poderá usá-lo para refinar a lista de elementos.

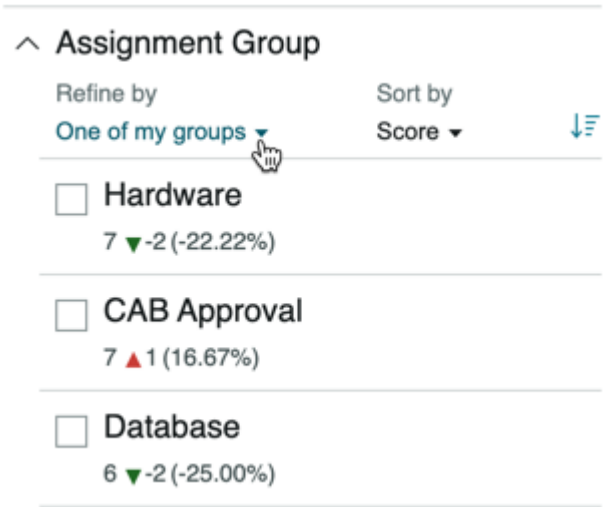
   a. Expanda a lista **Refinar por** para ver os filtros de elemento disponíveis.

   Example
   Esta imagem mostra os filtros de elementos "Grupos que gerencio" e "Um dos meus grupos", que estão disponíveis para o detalhamento de Grupo de atribuição no sistema base.



   b. Selecione um filtro de elementos.

   Example
   Nesta imagem, "Um dos meus grupos" está selecionado. A lista de elementos agora inclui somente os grupos de atribuição aos quais o usuário conectado pertence.



4. No menu **Classificar por**, classifique os elementos por nome, pela pontuação da data selecionada ou pela mudança da data anterior.
   Se as pontuações em tempo real estiverem ativadas, somente a classificação por nome estará disponível.
5. Selecione um ou mais elementos.
   Se os elementos forem classificados por pontuação, o painel de filtro mostrará a pontuação de cada elemento de detalhamento na data selecionada. Se os elementos forem classificados por mudança, o painel de filtro mostrará a mudança percentual desde o período de coleta anterior para a data selecionada. Quando as pontuações em tempo real estão ativadas, não há visualizações disponíveis.
6. **Opcional:** Selecione um detalhamento de segundo nível.

Tradução automática

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

a. Expanda um segundo detalhamento.

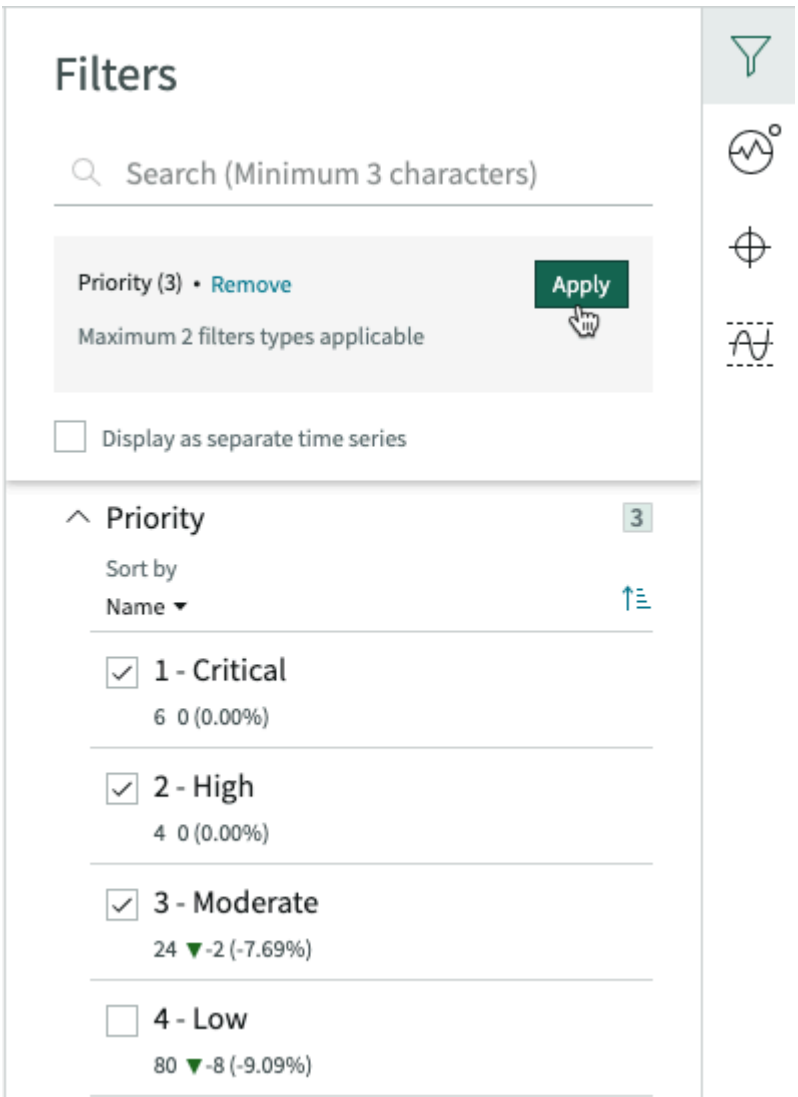
b. Selecione apenas um elemento.

7. Se você selecionou vários elementos, selecione como exibir os elementos.
Por padrão, a pontuação agregada é exibida. Selecione **Exibir como séries temporais separadas** para mostrar cada elemento separadamente. Você pode fazer uma seleção somente nos casos em que as exibições de pontuação agregada e separada são possíveis. Para obter mais informações, consulte Pontuação agregada de vários elementos.

8. Clique **em Aplicar**

Example: Selecionar elementos para filtrar por

Neste exemplo, a barra lateral de filtro foi aberta. Você expande o Detalhamento de prioridade e seleciona os elementos 1 - Crítico, 2 - Alto e 3 - Moderado. Você está prestes a clicar em **Aplicar**. Você verá os valores desses elementos como um único agregado, porque não selecionou **Exibir como séries temporais separadas**.



Pontuação agregada de vários elementos

Ao filtrar um indicador por vários elementos de detalhamento, você pode exibir uma única pontuação agregada de todos os elementos ou uma pontuação separada para cada

Tradução automática

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

elemento. No entanto, nem todos os indicadores oferecem suporte a uma pontuação agregada de vários elementos.

Os indicadores a seguir oferecem suporte a uma pontuação agregada de vários elementos:

- Indicadores automatizados que agregam dados como um valor de Contagem, Soma, Mínimo ou Máximo

  Nota:
  A palavra "agregado" é usada para duas coisas diferentes aqui: a exibição agregada de várias pontuações do indicador e a agregação de dados definida em um indicador.

- Indicadores manuais
- Indicadores externos que não usam `SQL AVG()` ou `SQL COUNT(DISTINCT...)` em sua instrução SQL
- Indicadores de fórmula que têm exibições de elemento agregado habilitadas em seus registros de indicador. Para obter mais informações, consulte a entrada no campo **Permitir agregação de várias pontuações de elemento de detalhamento** na guia Outros em Criar um indicador de fórmula.

Nota:
Quando você navega para Detalhes de KPI de um widget Performance Analytics em um Experiência com o espaço, e esse widget usa um filtro de elemento que retorna mais de um elemento, somente o primeiro elemento é aplicado.

Se o indicador oferecer suporte a uma exibição de vários elementos, Detalhes de KPI mostrará o controle **Exibir como série temporal separada** na barra lateral Filtros. O comportamento deste controle depende de quais exibições de vários elementos são compatíveis:

- Se um indicador oferecer suporte a exibições agregadas e separadas, você verá a exibição agregada por padrão. Para mostrar uma linha separada para cada elemento de um detalhamento, selecione **Exibir como séries temporais separadas**.
- Se um indicador oferecer suporte somente à exibição de vários elementos como linhas separadas, **Exibir como séries temporais separadas** será selecionado e a opção ficará inativa.

Nota:
O controle **Exibir como série temporal separada** não é habilitado até que você selecione vários elementos.

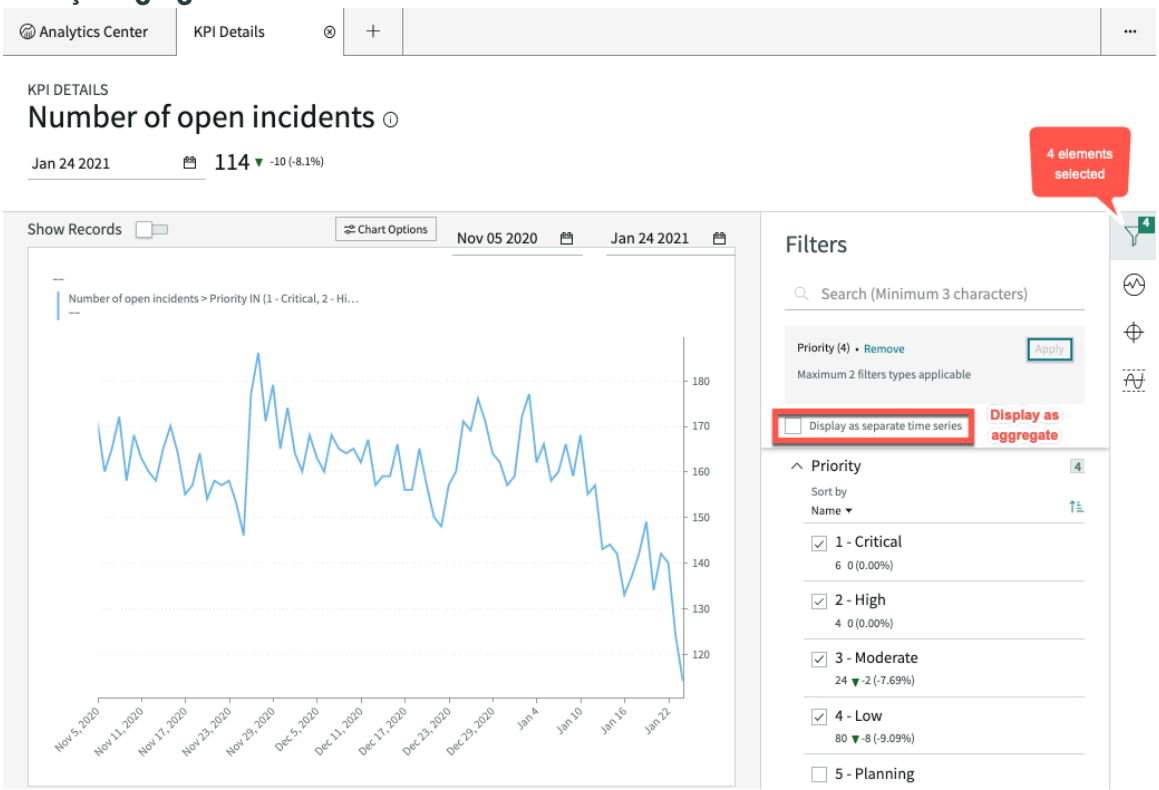
Example: Agregar em comparação com a exibição separada de vários elementos

Neste exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto é agregado por Contagem e, portanto, oferece suporte a uma exibição agregada de vários elementos. As exibições agregadas e separadas são mostradas.

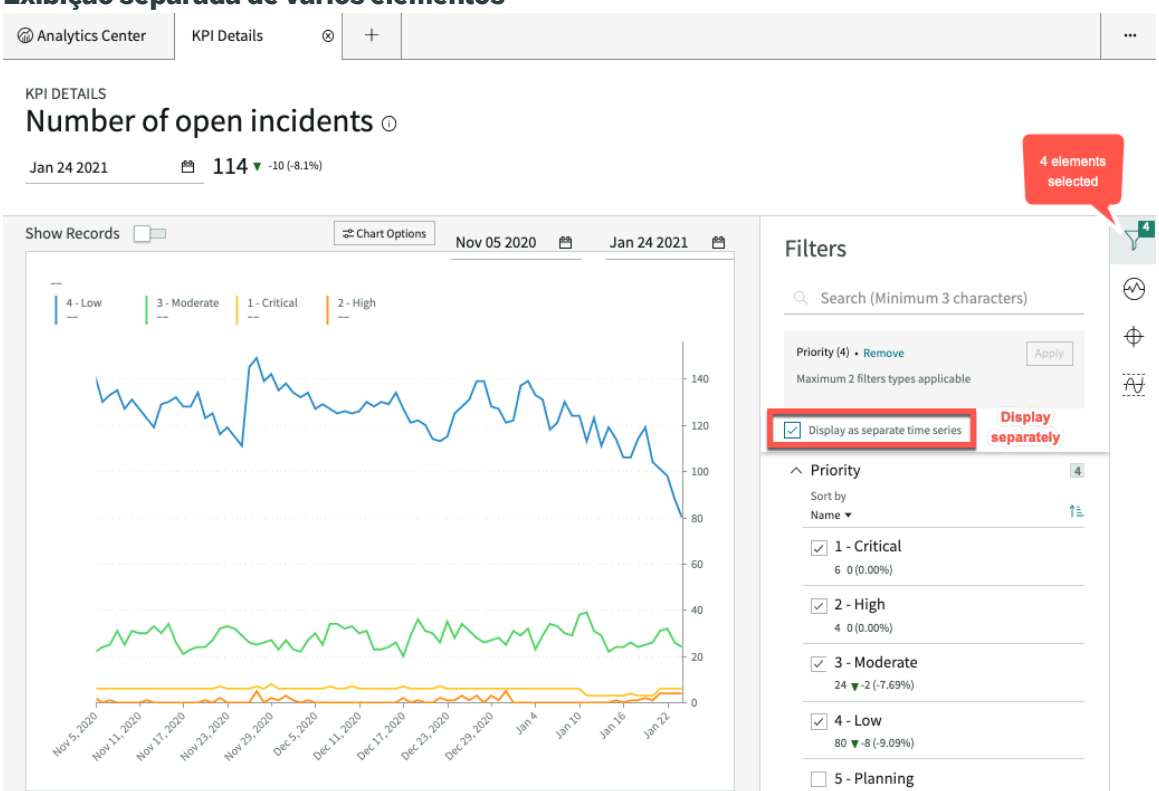
Tradução automática

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

Exibição agregada de vários elementos



Exibição separada de vários elementos

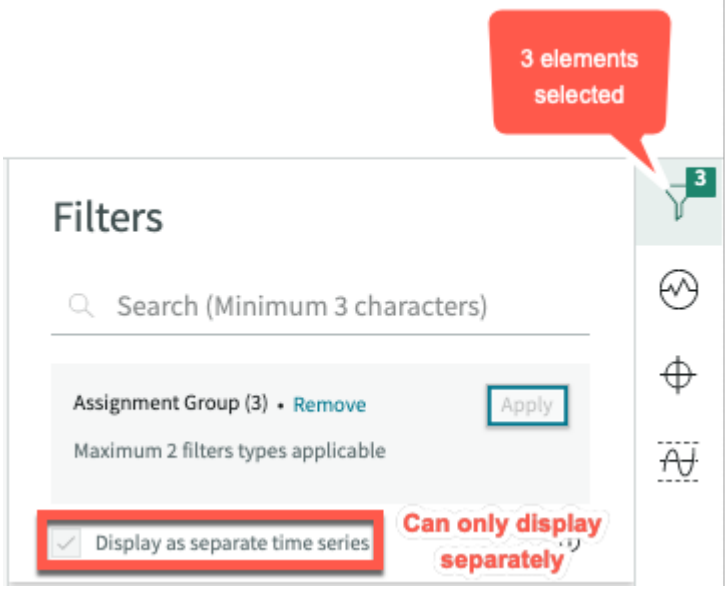


O indicador de fórmula a seguir não tem exibições agregadas de vários elementos habilitadas. A opção **Exibir como série temporal separada** é selecionada automaticamente e você não pode alterá-la.

Tradução automática

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

Barra lateral de filtro do indicador que não é compatível com a exibição agregada



Tópicos relacionados

Detalhamentos do Performance Analytics

Metas do indicador em Detalhes de KPI

Metas são objetivos que sua organização deseja alcançar. Eles mostram a diferença entre as pontuações desejadas e reais de um indicador em uma determinada data.

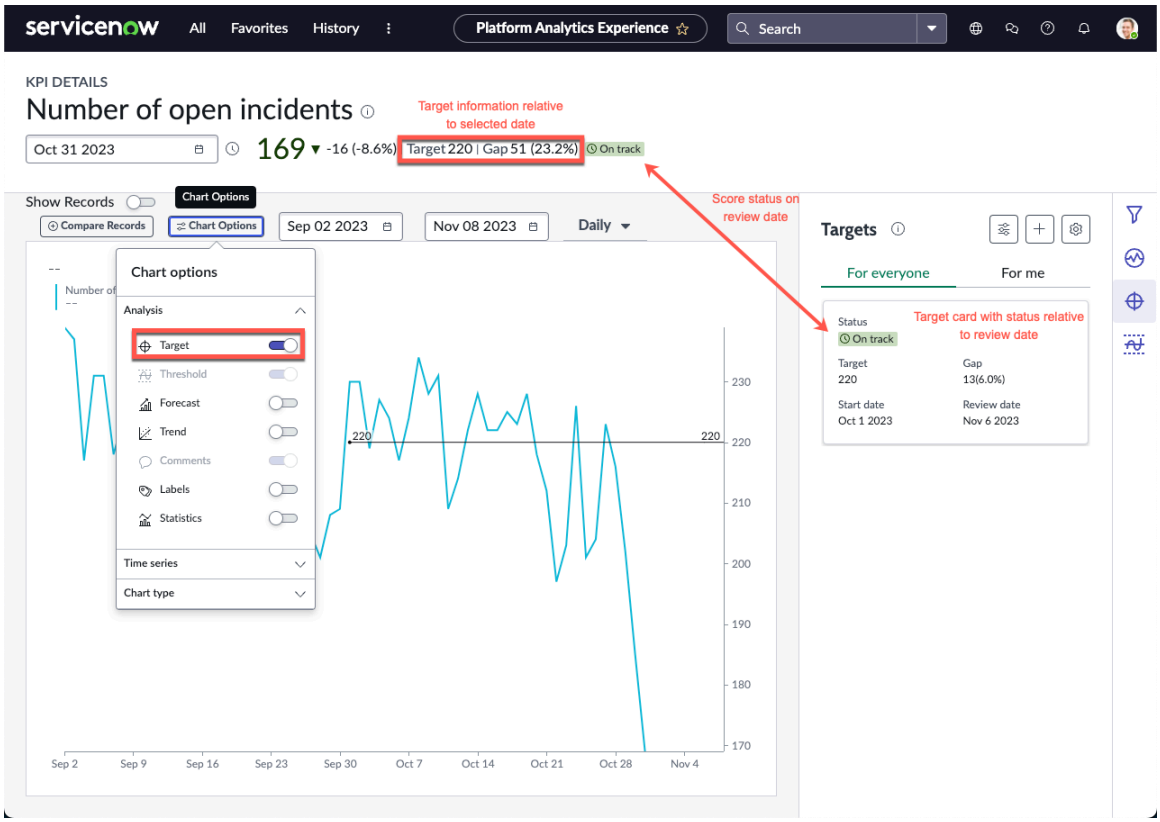
Um destino pode ser pessoal ou global. Um destino pessoal fica visível somente para o usuário que o criou e aparece como uma linha clara. Uma meta global está visível para todos os usuários e aparece como uma linha escura. Como você não pode compartilhar um destino pessoal, ele aparece somente em Detalhes de KPI e Hub de análise. As metas globais também podem aparecer em séries temporais e visualizações de dados de pontuação única. Os painéis podem alertar os visualizadores sobre eventos relacionados a metas por meio de cartões de informações de análise proativa.

Example: Detalhes de KPI com destino atual

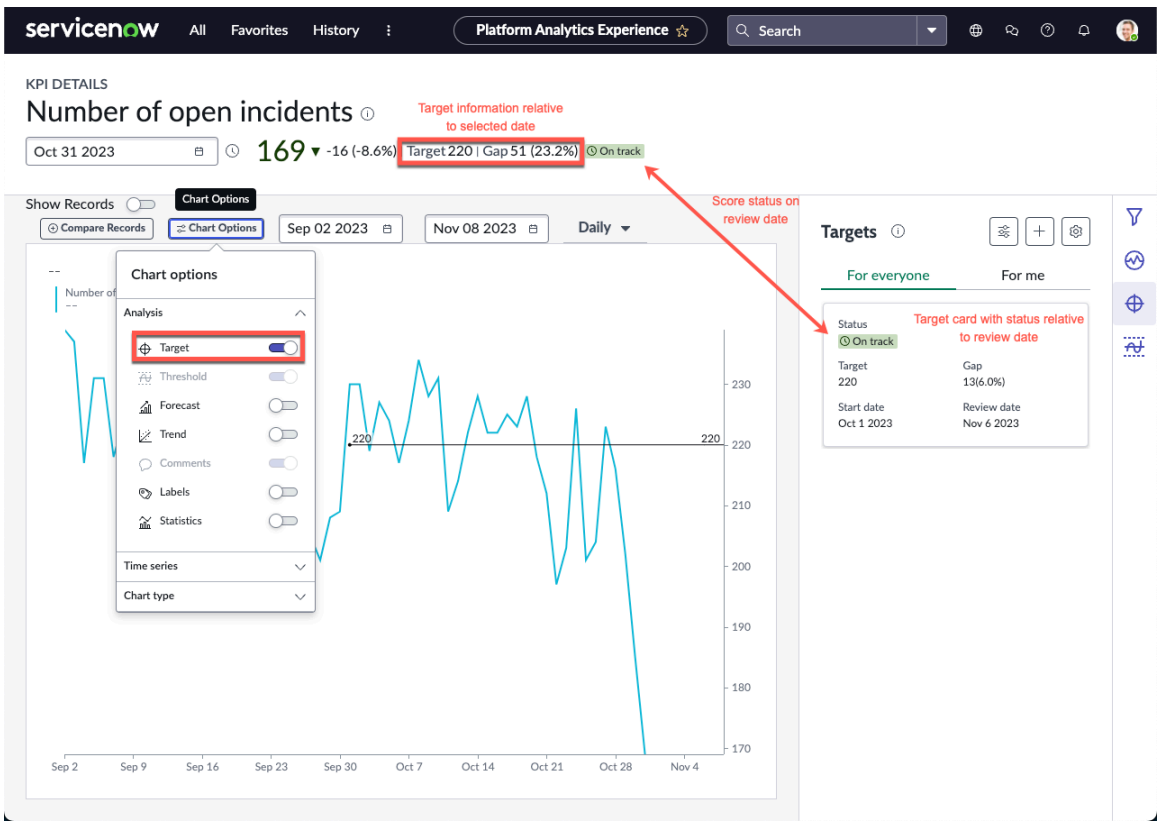
No exemplo a seguir, um destino foi definido no indicador. Essa meta foi definida em 1º de outubro, com uma data de revisão de 6 de novembro. Em 31 de outubro, a pontuação era 169. A lacuna em 15 de março é calculada como Valor de destino - Pontuação na data selecionada. A diferença é, portanto, 51, ou 23,2%.

Tradução automática

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



O cartão do destino no painel Destinos mostra um valor de lacuna diferente. Esta lacuna é igual ao Valor de destino — Pontuação de previsão na data de revisão. Se você habilitar **Previsão** em Opções de gráfico, poderá ver como essa lacuna é calculada com mais clareza. No exemplo a seguir, você vê que a pontuação de previsão para a data de revisão é 29 e a meta é 30. A lacuna no bloco é um.



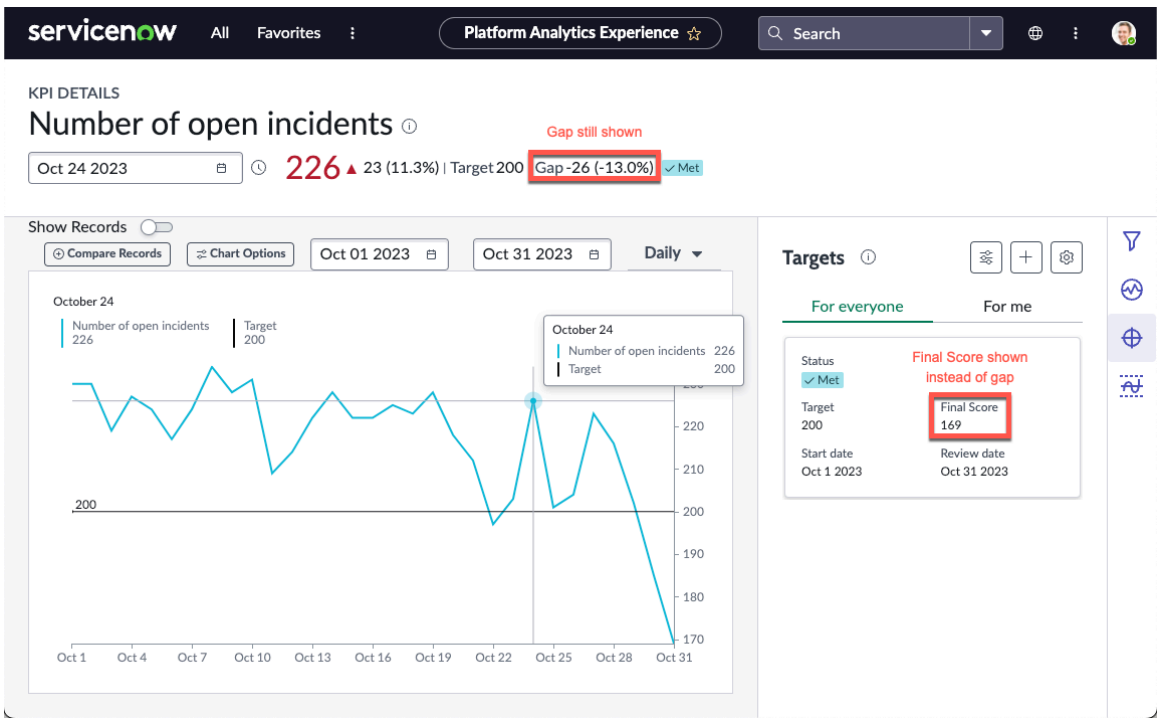
Tradução automática

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

Um ícone exibe o status como No curso, Fora do cursoou Muito cedo para rastrear. Este ícone aparece no gráfico e no painel Destinos. O status é baseado na lacuna prevista entre a meta e a pontuação na data de revisão. Como a pontuação projetada é melhor do que a meta, o ícone No caminho certo é exibido. Se tivesse sido pior do que a meta, o ícone Fora do curso seria exibido. Se não houvesse dados suficientes para prever se a meta seria atendida, o ícone Muito cedo para rastrear seria exibido.

Example: Detalhes de KPI com destino anterior

Quando uma meta atinge sua data de revisão, é conhecido se ela foi atendida. Os ícones No prazo, Fora do curso e Muito cedo para rastrear não se aplicam mais. Em vez disso, um ícone Atendeu ou Não atendeu é exibido. No exemplo a seguir, o indicador atingiu sua meta na data de revisão por uma margem de dois. No cartão, as informações de Lacunas são substituídas pela pontuação final na data de revisão. Essa pontuação fica visível independentemente da data escolhida no gráfico. O gráfico ainda exibe a lacuna entre a pontuação e a meta na data selecionada.

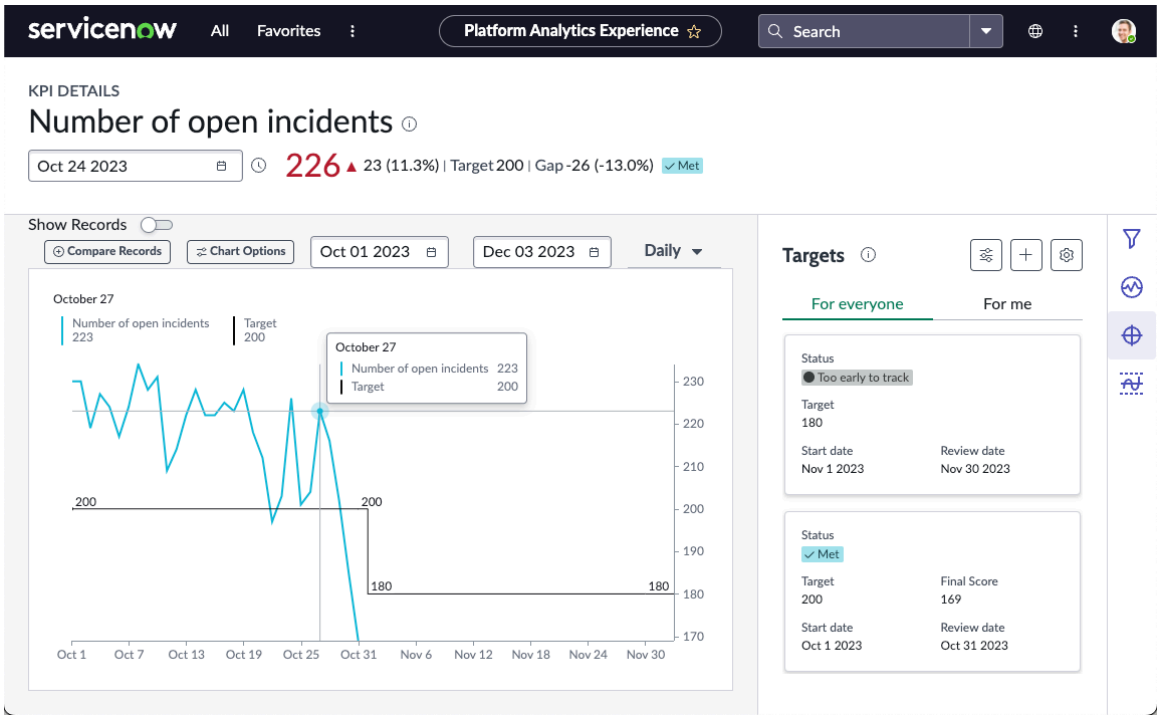


Example: Destinos anteriores e atuais

Quando uma meta atinge a data de revisão, ela não está mais ativa. Normalmente, você deseja que uma nova meta tenha efeito. Quando você adiciona uma nova meta, as metas expiradas ainda estão visíveis, tanto no gráfico quanto nos cartões. Aqui, uma nova meta é adicionada ao indicador depois que a meta do exemplo anterior expirou. Esta meta se baseia em uma melhoria de 10% em relação à meta anterior, conforme descrito em Criar uma meta em Detalhes de KPI. O gráfico mostra informações sobre qualquer meta que esteja em vigor na data selecionada.

Tradução automática

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



Criar uma meta em Detalhes de KPI

Você pode definir valores de meta para indicadores que se aplicam somente a elementos de detalhamento específicos e agregações de série temporal. A meta começa a ser aplicada em uma data selecionada e continua até que você defina a próxima meta. Você pode definir uma data em que espera atingir a meta e definir uma nova meta.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_target_admin para criar metas globais que ficam visíveis para todos os usuários. Qualquer usuário que possa exibir um indicador em Detalhes de KPI pode exibir metas e criar metas pessoais. Metas e limites pessoais estão visíveis em Detalhes de KPI somente para o usuário que os criou.

Um usuário responsável pode criar um destino global para substituir o destino pelo qual é responsável, independentemente da função. Para obter mais informações, consulte Responsabilidade pelas metas do indicador global.

Procedimento

1. Navegue até o espaço com o indicador com o qual você deseja trabalhar.
2. Abra a página Detalhes de KPI desse indicador.

   Selecione o ícone do Centro de análise ( ) para abrir a lista de **Seus KPIs**.

   Você pode abrir o indicador a partir de um cartão de pontuação do indicador ou dos resultados da consulta de Perguntas e respostas de análise, como você encontra no Centro de análise fornecido com o Espaço de análise da plataforma (disponível em ServiceNow® Store).
3. Para limitar o destino a um subconjunto das pontuações, abra o Filtro e selecione um detalhamento e um elemento de detalhamento.

   Você também pode selecionar um detalhamento e um elemento de 2º nível.

Tradução automática

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

Nota:
Para adicionar metas para vários elementos de detalhamento, consulte Adicionar metas para vários elementos de detalhamento em Detalhes de KPI.

4. Se você quiser que o destino se aplique a uma agregação de série temporal específica, selecione a série temporal.
   Para obter mais informações sobre agregações de série temporal, consulte Aplicar agregações de séries temporais.

5. Clique no ícone de destino ( ).
   O painel Destinos é aberto.

6. Clique no ícone Criar destino ( ).

7. Selecione **Para todos** ou **Para mim**.
   A opção **Para todos** cria uma meta global. A opção **Para mim** cria uma meta pessoal.
   Você vê todas as metas globais ou pessoais existentes neste indicador que se aplicam a qualquer elemento de detalhamento ou série temporal selecionada. Você pode selecionar e desmarcar elementos de detalhamento ou uma série temporal interativamente, e a lista de metas é atualizada.

Nota:
Em vez de criar um novo destino, você pode editar um desses destinos existentes. Selecione o bloco de um destino para editar esse destino. Você só pode alterar o valor absoluto da meta e as datas de início e revisão. Para uma edição de destino mais sofisticada, consulte Editar destinos em Detalhes de KPI.

8. No campo **Baseado em**, selecione **Novo valor**, **Pontuação média**ou **Meta anterior**.
   O novo valor é um valor absoluto para o destino que você insere. **A pontuação média** seleciona o destino como uma melhoria para a pontuação média. Você define o valor da melhoria. A média é calculada ao longo do período mostrado no gráfico. Essa média é mostrada como um valor somente leitura no campo **Valor médio**.

   O destino anterior estará disponível somente se existir um destino anterior. O novo destino é um valor calculado com base em uma mudança do destino ativo. O destino ativo aparece no campo **Valor de referência** somente leitura.

9. Se você selecionou **Novo valor**, insira o valor de destino no campo **Novo valor**.

10. Se você selecionou **Pontuação média**ou **Meta anterior**, conclua as seguintes opções:

Opção	Descrição
Direção	Selecione **Aumentar** ou **Diminuir**. **Aumentar** significa que a meta será maior que a pontuação média ou a meta anterior, enquanto **Diminuir** significa que será menor. Por padrão, o valor corresponde à direção do indicador.
Mudança	Insira o valor pelo qual você deseja que a meta seja diferente da pontuação média ou da meta anterior. Este valor pode estar em unidades absolutas ou em porcentagem.
% / Unidade	Defina se a mudança é uma unidade absoluta ou uma porcentagem.

Tradução automática

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

Quando você tiver preenchido esses campos, o valor de destino calculado aparecerá no campo **Novo valor** somente leitura.

11. Selecione uma data de início.
    Você pode definir uma data no futuro.
12. Selecione uma data de revisão.
    A meta se aplica a partir da data de início selecionada até a data de início da próxima meta, se houver. Se você não definir uma meta posterior, a meta será aplicada indefinidamente. Portanto, a data de revisão serve como um lembrete para considerar a mudança do destino. Quer você altere ou não o valor de meta após a revisão, considere selecionar uma nova data de revisão futura.

    Se você selecionar uma data de revisão, exibirá um ícone de status no gráfico indicando se nessa data você está no caminho certo para atender à meta.

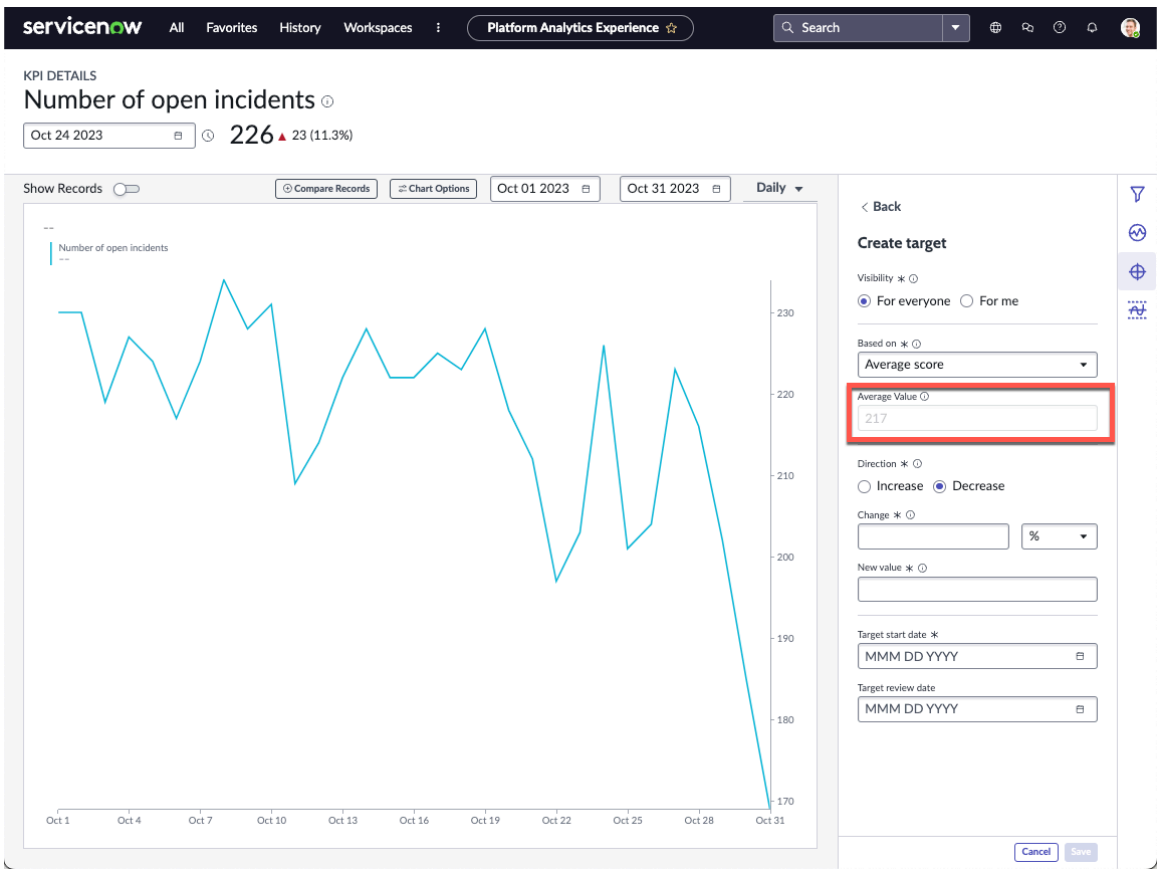
    Nota:
    Os Detalhes de KPI não são compatíveis com metas sobrepostas. Somente um destino de cada vez pode estar ativo.

13. Clique em **Salvar**.

Example: Criando um destino

É 1º de novembro e o número de incidentes em aberto na categoria Rede variou consideravelmente no último mês, com uma retração recente recente.

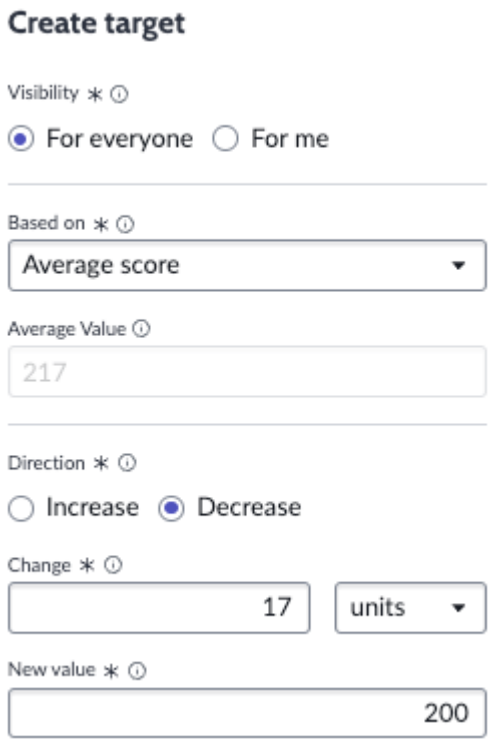
Como gerente de incidentes, você deseja que o número de incidentes em aberto diminua. Você não tem certeza de suas pontuações em um bom destino a ser definido. Você ficaria satisfeito se permanecesse abaixo da média de outubro. Portanto, você começa baseando a meta na pontuação média desse mês.



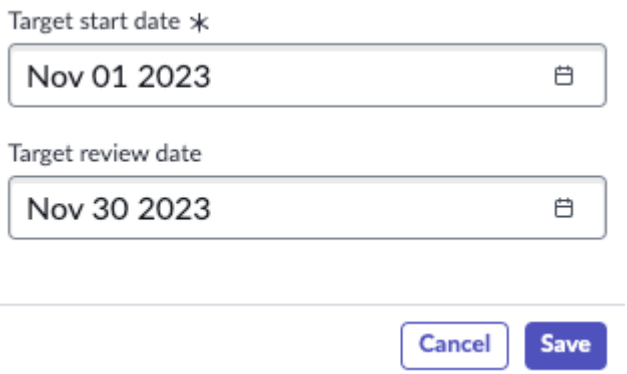
Tradução automática

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

Você vê que o valor médio é 217, mas você é um optimista e acha que sua equipe pode se sair um pouco melhor. Portanto, você deixa **Diminuir** selecionado, pois deseja que o número de incidentes diminua. A maioria dos pontos baixos no gráfico estava em torno de 200, então você decide sobre isso como o novo destino.



Por fim, você decide colocar sua meta em vigor no início do próximo mês. Você espera atingir a meta até o final do mês, portanto, define o último dia útil do mês como a data de revisão.



Ao clicar em **Salvar**, você cria seu destino. Para obter um exemplo da aparência de um destino desse tipo em Detalhes de KPI, consulte Metas do indicador em Detalhes de KPI.

O que Fazer Depois

Depois de criar uma meta global, torne você ou outro usuário responsável pela manutenção da meta. Consulte Responsabilidade pelas metas do indicador global.

Editar destinos em Detalhes de KPI

Altere retroativamente uma ou mais metas existentes a partir da data de início, em vez de encerrá-las e iniciar novas metas a partir de uma data posterior. Você pode editar várias metas para que tenham o mesmo valor, a mesma mudança de valor ou a mesma data.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_target_admin para editar todas as metas globais. Qualquer usuário com uma meta pessoal pode editar essa meta.

Um usuário responsável pode editar uma meta global pela qual é responsável, independentemente da função. Para obter mais informações, consulte Responsabilidade pelas metas do indicador global.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver várias metas definidas no mesmo indicador, o painel Configuração de meta em Detalhes de KPI permitirá que você as defina em massa para ter a mesma data de início, data de revisão ou valor. Como gerente, você pode usar este recurso para modificar metas para um conjunto de segmentos.

Você pode alterar somente valores de destino idênticos para novos valores. Você pode alterar datas de início e de revisão diferentes para datas de início ou de revisão novas e idênticas. No entanto, nenhum dos novos períodos em que as metas se aplicariam pode se sobrepor aos períodos de outras metas que correspondam aos mesmos filtros.

Nota:
Uma interface alternativa está disponível para uma edição rápida de um único destino. Abra o painel Destinos e selecione o bloco para um destino. Você pode alterar o valor absoluto e as datas de início e revisão do destino. Para obter mais opções na edição de um destino ou para editar vários destinos, use o procedimento a seguir.

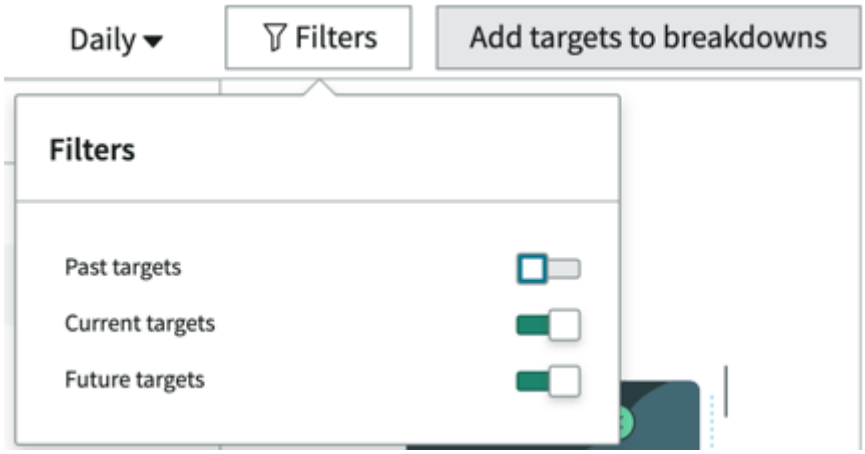
Procedimento

1. Abrir Detalhes de KPI para um indicador.
2. Clique no ícone de destino .
   O painel **Destinos** é aberto.
3. Clique na roda dentada para abrir a página **Configuração de metas**.

   A exibição **Configuração de metas é** aberta.
4. Clique em **Filtro** para definir se você verá metas que expiraram, metas que estão em vigor no momento ou metas que entrarão em vigor no futuro.
   Por padrão, você vê as metas que estão em vigor e as que entrarão em vigor.

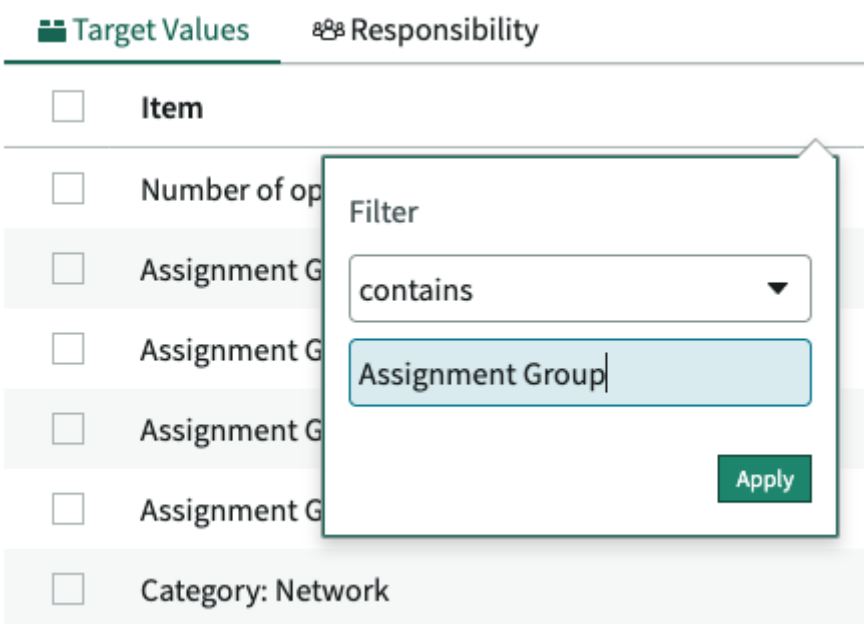
Tradução automática

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



5. Para filtrar ainda mais a seleção de metas, selecione o ícone de filtro oculto no lado direito do cabeçalho de cada coluna.
   Você pode filtrar ou classificar por nome de item, valor, data de início ou data de revisão. No exemplo a seguir, a coluna **Item** está prestes a ser filtrada para nomes que contêm prioridade. Somente metas no detalhamento de Prioridade serão exibidas.

   Dica:
   Você pode filtrar pelo nome do item para detalhamentos ou agregações de tempo. Por exemplo, a filtragem em 7 dias retorna somente metas em agregações de tempo semanais.



6. Selecione um ou mais destinos.
7. Defina novos valores de meta, como um valor absoluto ou por meio de um cálculo.
   - Para definir um valor absoluto para as metas, selecione **Nenhum** em **Cálculo** de meta e um valor absoluto no campo **Valor**.
   - Para selecionar uma mudança nos destinos atuais, selecione o seguinte:

Campo	Valor
Cálculo de destino	Meta atual (unidades) ou Meta atual (%)

Tradução automática

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

Campo	Valor
Direção	Selecione **Aumentar** para que o novo valor de destino seja maior do que o destino atual ou Diminuir para que o novo valor seja inferior ao destino atual.
Mudança (unidades) ou Mudança (%)	O valor adicionado ou subtraído das metas atuais para calcular as novas metas, dependendo da configuração em **Direção**. O valor inserido é um valor absoluto (unidades) ou uma porcentagem. Por exemplo, você selecionou duas metas com valores de 20 e 5. Você também selecionou Meta atual (unidades) como o cálculo de meta e Diminuir como a direção. Quando você insere 2 em Mudança (unidades), os novos valores de destino são 18 e 3. Se, em vez disso, você selecionar Destino atual (%) como o cálculo de destino e inserir 25 em Mudança (%), os novos valores de destino serão 15 e 4.
Valor mínimo de meta	O valor mais baixo que você deseja que o destino tenha, independentemente do cálculo. Você não precisa especificar um valor.
Valor máximo de meta	O valor mais alto que você deseja que o destino tenha, independentemente do cálculo. Você não precisa especificar um valor.

- Para selecionar uma mudança da pontuação média ao longo de um período de tempo, selecione o seguinte:

Campo	Valor
Cálculo de destino	Pontuação média (unidades) ou Pontuação média (%)
Primeira pontuação	A data de abertura do período de tempo para calcular a pontuação média
Última pontuação	A data de encerramento do período de tempo para calcular a pontuação média
Direção	Selecione **Aumentar** para que a meta seja maior que a pontuação média ou **Diminuir** para que a meta seja menor que a pontuação média.
Mudança (unidades) ou Mudança (%)	O valor adicionado ou subtraído da pontuação média para calcular as novas metas, dependendo da configuração em **Direção**. O valor inserido é um valor absoluto (unidades) ou uma porcentagem.

Tradução automática

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

Campo	Valor
Valor mínimo de meta	O valor mais baixo que você deseja que o destino tenha, independentemente do cálculo. Você não precisa especificar um valor.
Valor máximo de meta	O valor mais alto que você deseja que o destino tenha, independentemente do cálculo. Você não precisa especificar um valor.

8. Selecione a data de início, quando as metas entram em vigor e uma data de revisão.
   Você espera atingir a meta até a data de revisão ou pelo menos revisar o andamento nessa data.

Adicionar metas para vários elementos de detalhamento em Detalhes de KPI

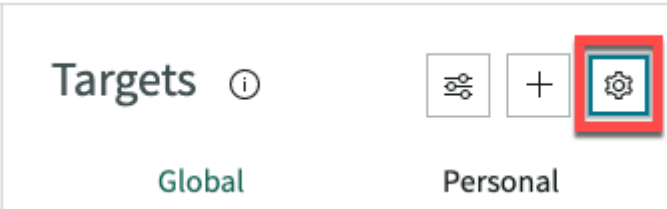
Selecione vários elementos de detalhamento no painel de configuração de destino Detalhes de KPI. Adicione um destino a cada elemento. Esta meta pode ser uma melhoria em uma linha de base em vez de um valor absoluto.

Antes de Iniciar

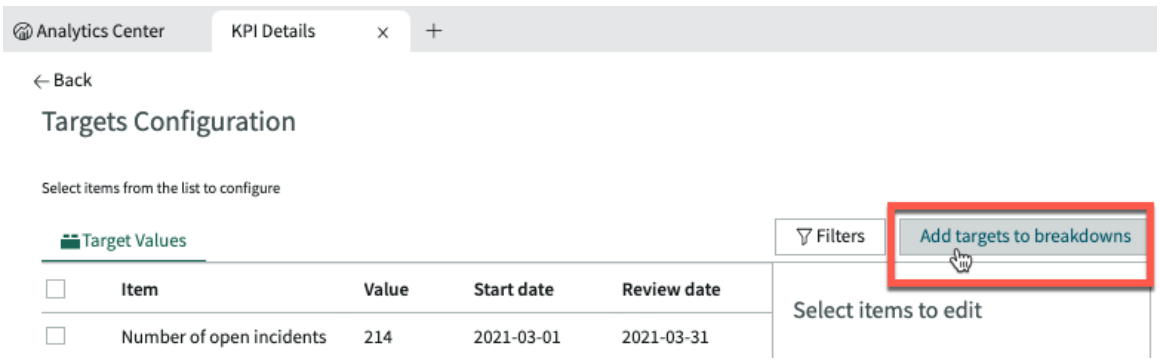
Função necessária: pa_admin, pa_target_admin, pa_power_user ou admin

Procedimento

1. Abrir Detalhes de KPI para um indicador.
2. Clique no ícone de destino ( ).
   O painel **Destinos** é aberto.
3. Clique na roda dentada para abrir a página **Configuração de metas**.



   A exibição **Configuração de metas é** aberta.
4. Selecione **Adicionar metas a detalhamentos**.



   A caixa de diálogo **Adicionar metas a elementos de detalhamento é** aberta.
5. Selecione um detalhamento na lista de detalhamentos do indicador.
6. Selecione qualquer número de elementos para o detalhamento e clique em **Avançar**.

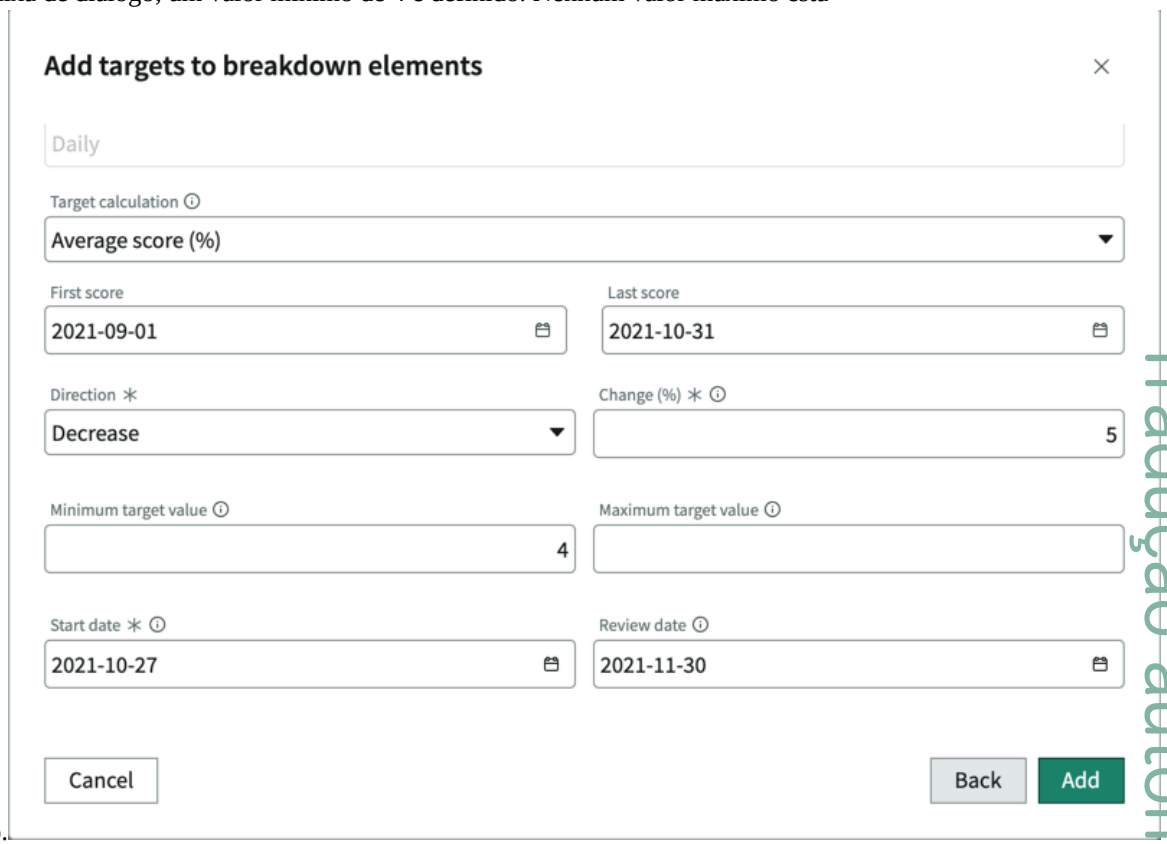
Dica:
Se você tiver muitos elementos para rolar, classifique ou filtre um valor em qualquer uma das colunas. Você também pode clicar em **Filtro** e usar o Construtor de condições para restringir a seleção.

Tradução automática

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

7. Defina metas para os elementos conforme descrito na Etapa 7 em Editar destinos em Detalhes de KPI.
8. Defina uma data de início, quando as metas entram em vigor e uma data de revisão.
9. **Opcional:** Se você estiver calculando as metas a partir de uma pontuação média ou anterior e não quiser que as novas metas estejam acima ou abaixo de determinados valores, defina valores mínimos e máximos.

   Example
   Nesta caixa de diálogo, um valor mínimo de 4 é definido. Nenhum valor máximo está definido.



10. Selecione **Adicionar**.

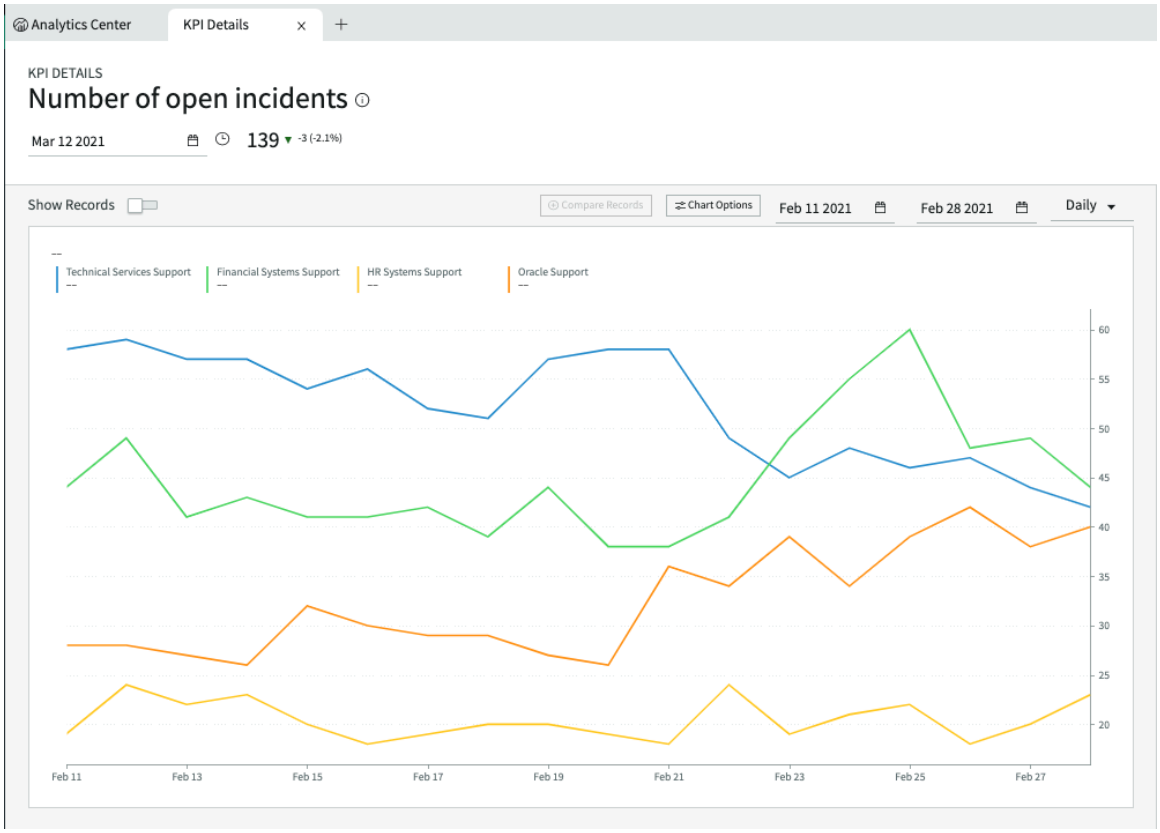
Resultado
A criação de destino em lote acontece de forma assíncrona. Você pode ver uma barra de andamento.

Example: Configuração de metas para vários elementos

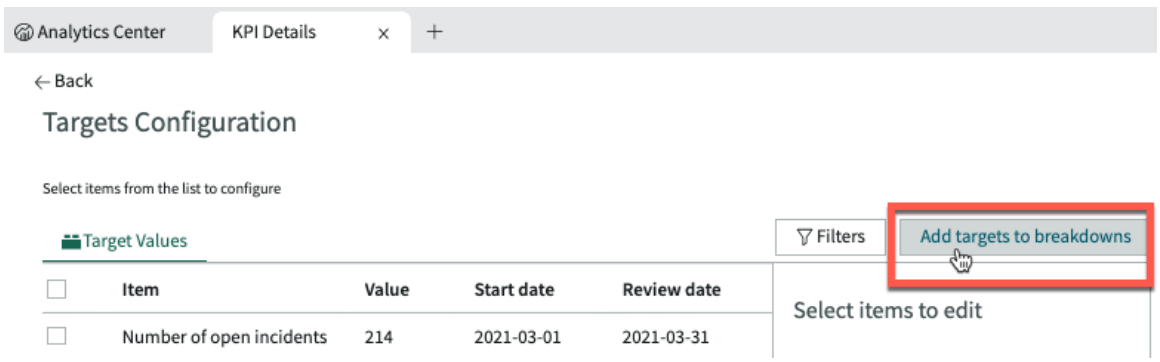
A partir de 11 de fevereiro, sua empresa começou a rastrear incidentes em aberto para cada grupo de atribuição. Até o final do mês, o número de incidentes em aberto atribuídos aos 4 principais grupos variou de 18 a 60. As tendências também foram altamente variáveis.

Tradução automática

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



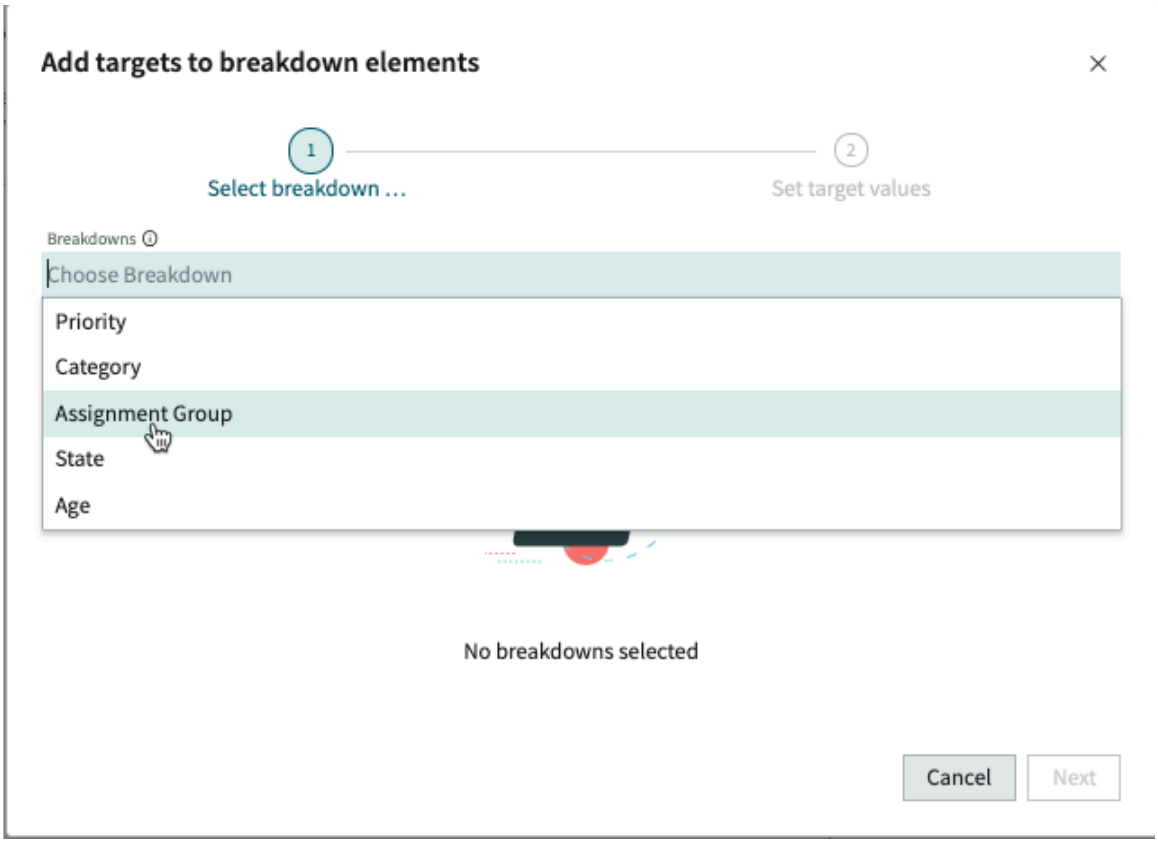
Você deseja melhoria consistente nesses quatro grupos. Portanto, você deseja definir metas que sejam equivalentes, apesar das diferenças nos valores absolutos. Você também deseja definir os destinos juntos. Para atingir esse objetivo, abra a exibição **Configuração de metas** e clique em **Adicionar metas a detalhamentos**.



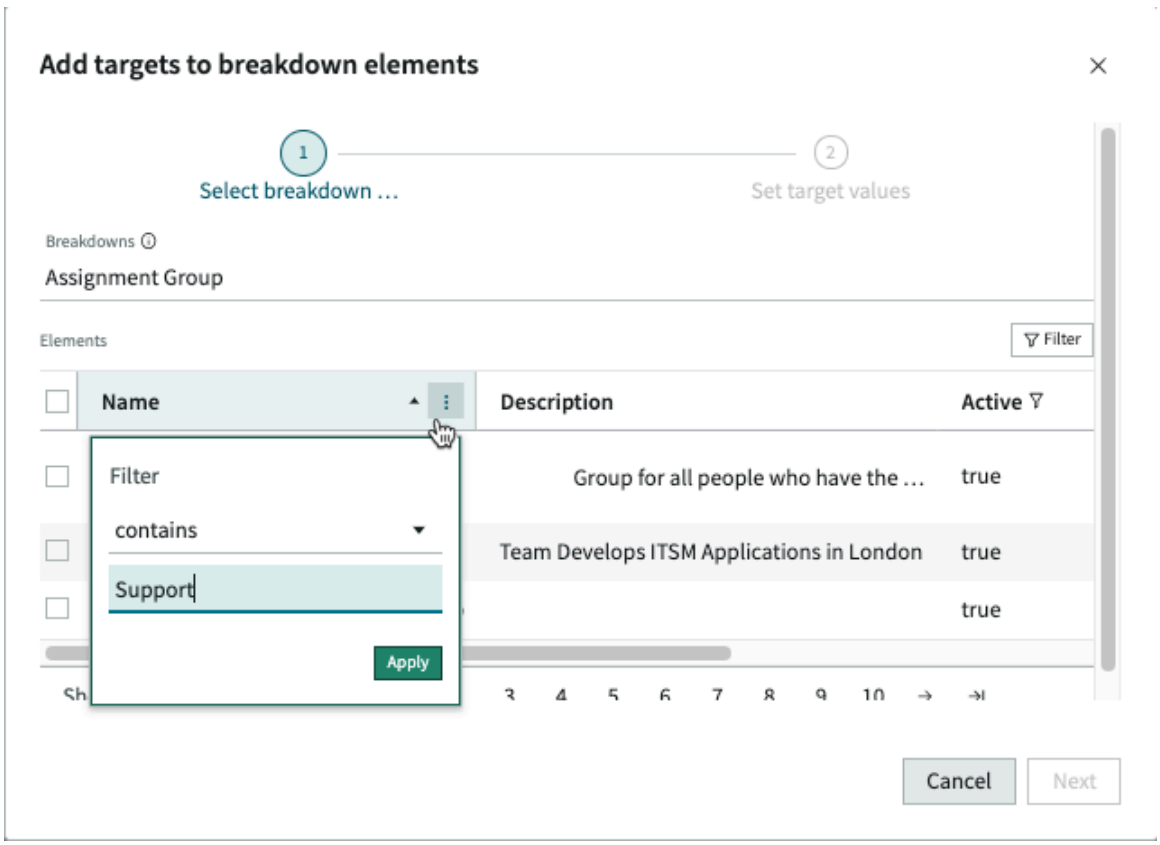
Você seleciona o Detalhamento do grupo de atribuição.

Tradução automática

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



Você obtém uma lista dos elementos do detalhamento do Grupo de atribuição. Há muitos elementos. Os quatro elementos que você está procurando têm "Suporte" no nome, portanto, você filtra a coluna **Nome** em "Suporte".



Tradução automática

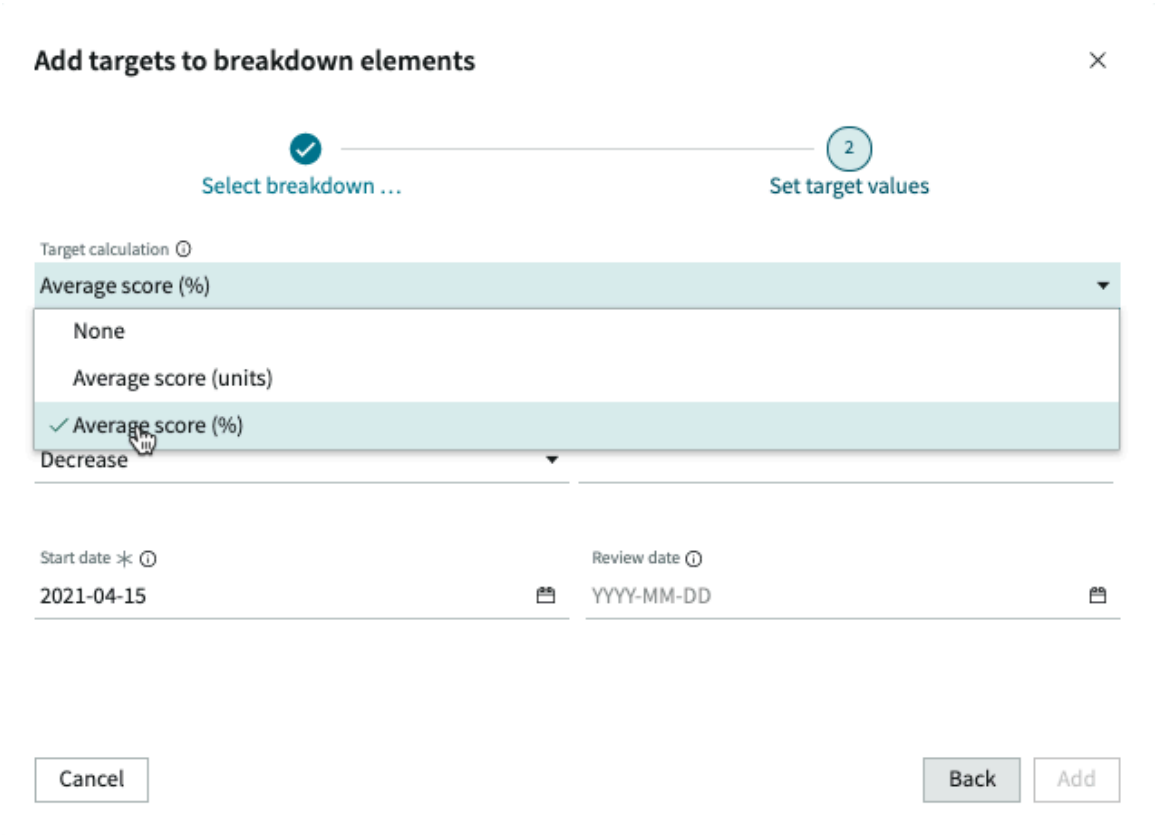
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O filtro reduz o número de elementos para navegar para 9, dos quais você seleciona facilmente os 4 desejados e clica em **Avançar**.

Você pode especificar um valor de destino ou baseá-lo em um cálculo. A diferença entre o Suporte de Sistemas de RH e os outros três elementos é muito grande para dar a todos os quatro elementos o mesmo valor de meta. Portanto, você baseia a meta em um cálculo aplicado a cada elemento.

Os cálculos podem ser feitos na meta existente ou em uma pontuação média ao longo de um período de tempo. Não há metas existentes para esses elementos, portanto, você deve selecionar uma pontuação média.

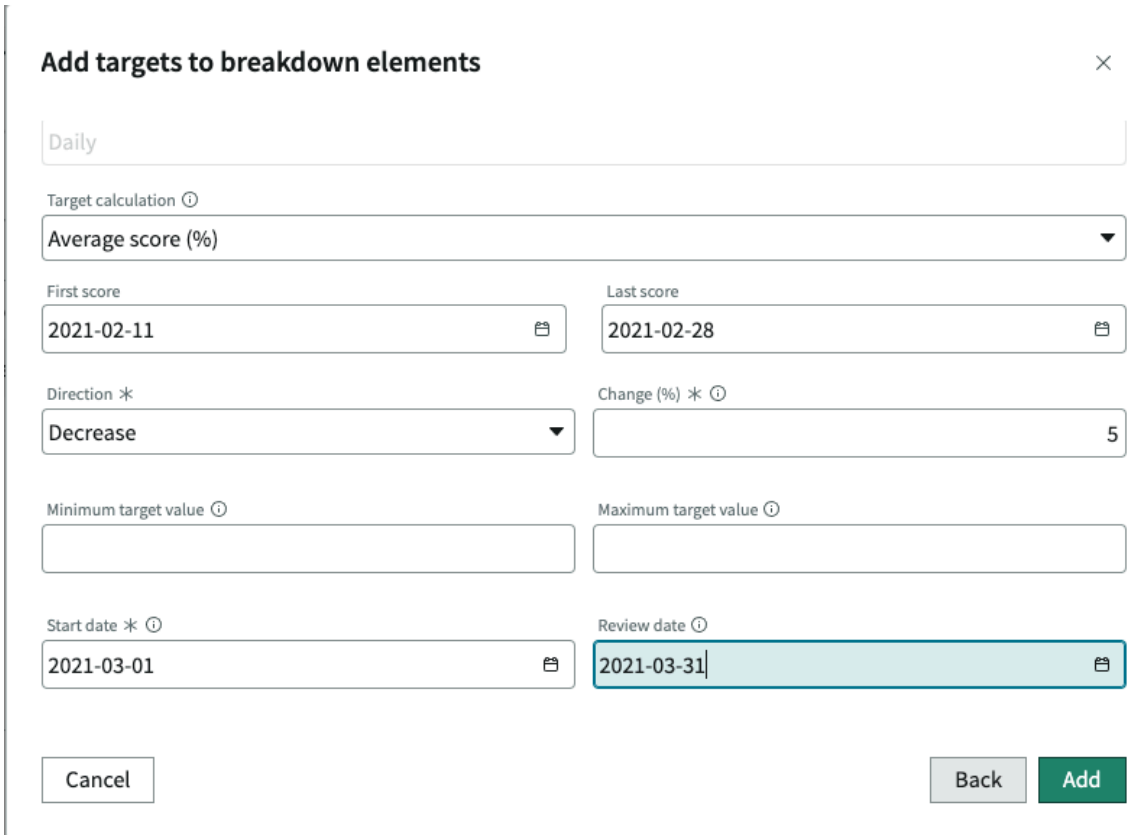
Você pode definir o destino como uma melhoria numérica de unidade na pontuação média, como 3 ou 4,5, ou como uma melhoria percentual. As pontuações estão próximas o suficiente para que você provavelmente possa usar um número de unidade. No entanto, você decide definir a meta como uma melhoria percentual na pontuação média.



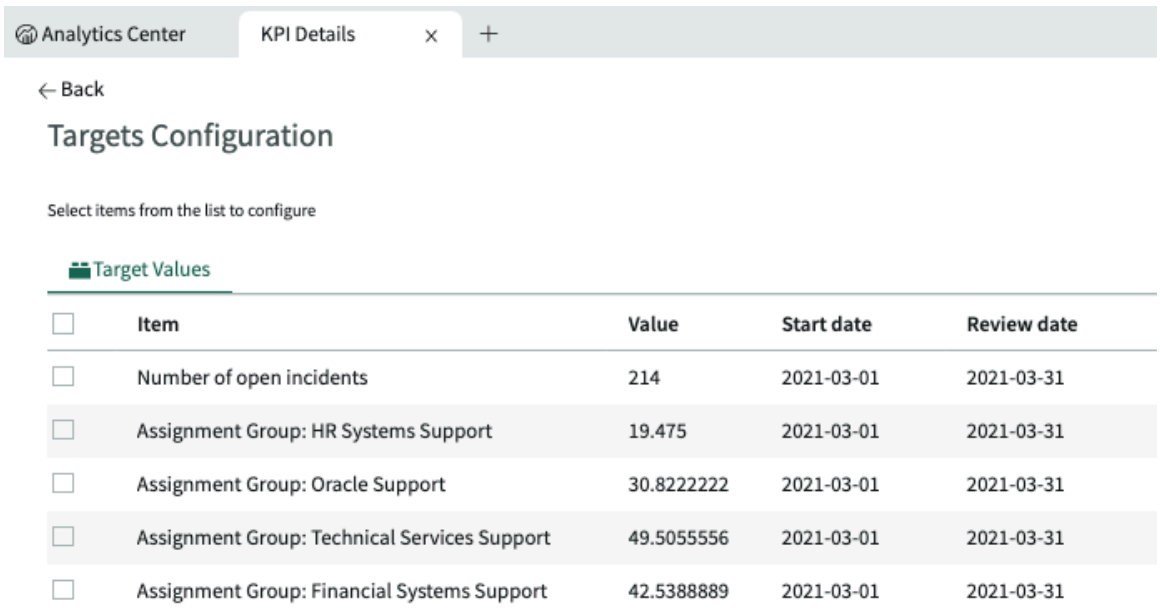
Você calcula a pontuação média de 11 a 28 de fevereiro. Você acha que 5% é uma boa meta de melhoria para o próximo mês, então define as metas para começar em 1º de março e revisá-las em 31 de março. Você não acha que deseja restringir os valores de destino dentro de um intervalo, portanto, não define valores máximos ou mínimos.

Tradução automática

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



Depois de clicar em **Adicionar** e descartar a mensagem de sucesso, você verá as quatro metas que criou.



Aqui está uma tabela com as metas que você criou e seus valores. Todas as metas entram em vigor em 1º de março e estão programadas para revisão em 31 de março.

Meta	Valor (arredondado para inteiro)
Grupo de atribuição: Suporte a Sistemas de RH	20
Grupo de atribuição: Oracle Support	31

Tradução automática

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

Meta	Valor (arredondado para inteiro)
Grupo de atribuição: suporte de serviços técnicos	50
Grupo de atribuição: Suporte a Sistemas Financeiros	43

Responsabilidade pelas metas do indicador global

Um usuário pode ser responsável por metas em uma ou mais combinações de indicador/detalhamento (KPIs) Performance Analytics. Espera-se que os usuários responsáveis acompanhem o andamento em direção às metas e possam mudar as metas em seus KPIs.

A responsabilidade é separada das funções baseadas na ACL (lista de controle de acesso). Uma função de administrador de destino, como pa_target_admin, permite que um usuário crie e edite metas globais em qualquer combinação exclusiva de indicador/elemento de detalhamento (chamada aqui de KPI). Essa função é normalmente restrita a alguns Performance Analytics especialistas. No entanto, um especialista na área de negócios, como um gerente, provavelmente saberá mais sobre o destino apropriado a ser definido para um KPI específico. Por outro lado, é improvável que um especialista Performance Analytics consiga manter metas apropriadas para todos os KPIs em sua organização.

Aqui entra o conceito de responsabilidade. Um usuário com qualquer função pode ser responsável por gerenciar as metas globais de um KPI, que todos podem ver. Eles podem criar uma nova meta ou editar a meta de qualquer KPI pelo qual sejam responsáveis. Usuários responsáveis podem criar ou editar suas metas em Detalhes de KPI ou no clássico Hub de análise. No entanto, eles têm esse direito somente para KPIs pelos quais foram explicitamente responsabilizados. Além disso, se as ACLs proibirem um usuário de exibir um KPI, ele não poderá ser responsável por esse KPI.

Somente usuários, não grupos, podem ter responsabilidade. Usuários responsáveis podem atribuir a responsabilidade por seus KPIs a outros usuários ou remover a responsabilidade de outros usuários ou de si próprios. Um usuário pode ser responsável pelas metas de vários KPIs e um KPI pode ter vários usuários responsáveis por suas metas.

Nota:
A responsabilidade pelas metas é independente de qualquer outra responsabilidade por um KPI, como a responsabilidade por sinais.

Um usuário com uma função de administrador de destino precisa criar o destino global inicial para um KPI. Depois de criarem esse destino, eles podem atribuir responsabilidade a qualquer usuário com qualquer função, se o usuário puder exibir o KPI. Os usuários responsáveis mantêm as metas para esse KPI posteriormente. O fluxo de trabalho esperado é o seguinte:

1. Um administrador de destino cria uma meta global inicial em um KPI. Este destino pode ser um valor significativo ou pode ser um espaço reservado que um usuário responsável deve mudar.
2. O administrador de destino torna a si mesmo ou a um usuário diferente responsável pelas metas no KPI.
3. A qualquer momento, os usuários responsáveis tornam outros usuários responsáveis ou removem a responsabilidade dos usuários.
4. Os usuários responsáveis substituem ou editam destinos pelos quais são responsáveis.

Nota:
Você pode atribuir responsabilidade a metas somente em Detalhes de KPI. Você não pode atribuir responsabilidade de um componente de metas de KPI.

Tradução automática

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

Atribuir responsabilidade para metas

Depois que um administrador criar uma meta, atribua a responsabilidade pela revisão e edição da meta a um especialista no assunto (SME) na área de negócios.

Antes de Iniciar

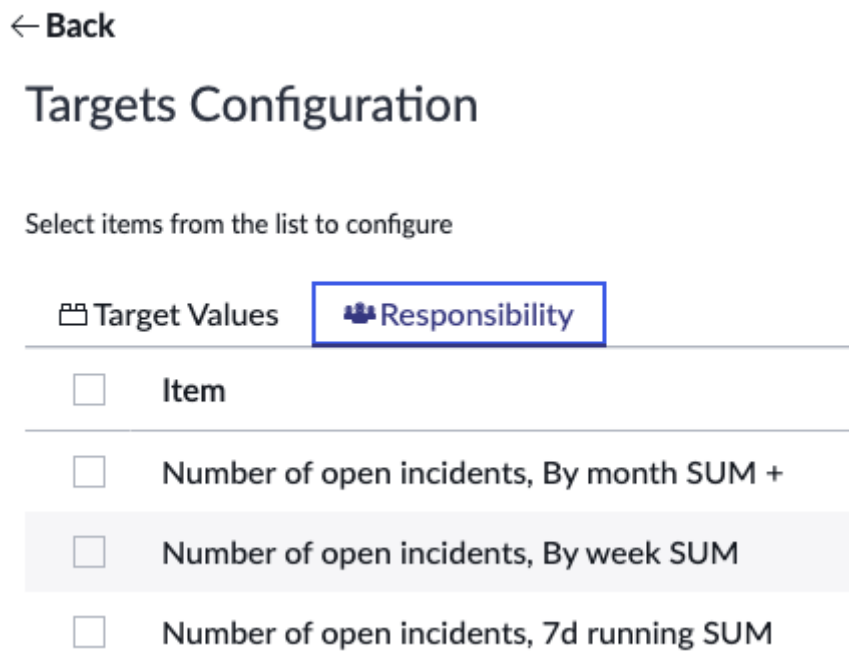
Função necessária: pa_admin, pa_target_admin, pa_power_user ou admin.

Procedimento

1. Abra Detalhes de KPI em um Espaço.
2. Ou:
   - Crie um destino, conforme descrito em Criar uma meta em Detalhes de KPI.
   - Abra um destino existente, conforme descrito em Editar destinos em Detalhes de KPI.
3. Clique na roda dentada para abrir a página **Configuração de metas**.

A exibição **Configuração de metas é** aberta.

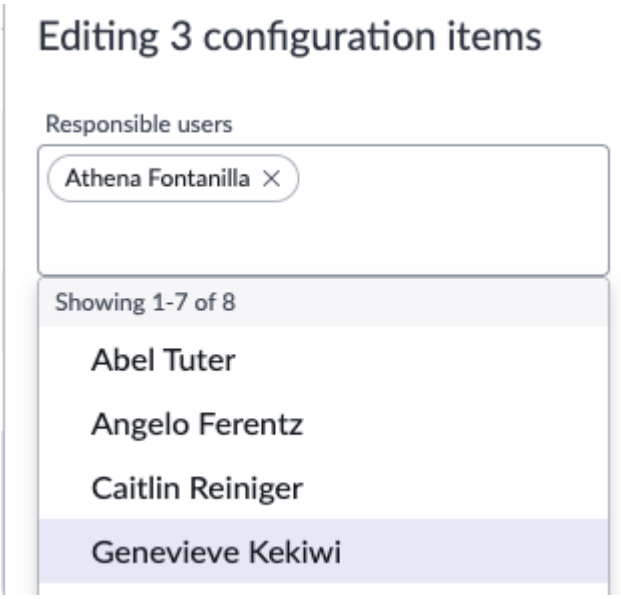
4. Abra a guia Responsabilidade.



5. Selecione uma ou mais combinações exclusivas de indicador/elemento de detalhamento (KPIs).
6. No painel **Editar itens de configuração**, selecione um ou mais usuários para serem responsáveis. Você pode selecionar apenas um usuário por vez, mas pode repetir o processo de seleção quantas vezes quiser. Somente usuários que podem exibir todos os KPIs selecionados estão disponíveis.

Tradução automática

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



7. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Os usuários selecionados aparecem na coluna **Usuários responsáveis** para os KPIs selecionados.

Limites do indicador em Detalhes de KPI

Os limites definem um intervalo normal de pontuações para um indicador e alertam quando determinados eventos ocorrem, como quando uma pontuação atinge um máximo histórico.

Quando um limite é acionado, a instância gera uma notificação por e-mail. Esta mensagem está associada ao indicador e está disponível diretamente por meio de Detalhes de KPI.

Um limite pode ser pessoal ou global. Um limite pessoal é visível somente para o usuário que o criou. Ele aparece como uma linha pontilhada cinza claro. Um limite global está visível para todos os usuários e aparece como uma linha pontilhada cinza escuro. Como você não pode compartilhar um limite pessoal, ele aparece somente em Detalhes de KPI e Hub de análise. Os limites globais também podem aparecer em visualizações de dados de série temporal. Os painéis podem alertar os visualizadores sobre eventos relacionados a limites por meio de cartões de informações de análise proativa.

Adicionar, modificar ou excluir um limite em Detalhes de KPI

Adicione, modifique ou exclua limites pessoais. Com as funções necessárias, você também pode adicionar, modificar e excluir limites para todos os usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: qualquer função para seus próprios limites pessoais. A função pa_threshold_admin ou uma função que a contém (pa_power_user, pa_admin ou admin) para limites globais e pessoais criados por outros usuários.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os limites não estão disponíveis quando vários elementos de detalhamento são selecionados.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até o espaço com o indicador com o qual você deseja trabalhar.
2. Clique no ícone do Centro de análise ( ) e navegue até a guia KPIs.
3. Clique no ícone de limite ( ).
4. Selecione Limites globais ou pessoais.
   Você vê todos os limites globais ou pessoais existentes neste indicador.
5. Clique no ícone Criar limite ( ) ou selecione uma meta existente para editá-la.
6. Escolha a visibilidade do limite, **Global** ou **Pessoal**.
7. Selecione ou altere o **Tipo de limite**:
   - Alta histórica
   - Baixa histórica
   - Menos de

     Insira um valor de limite para acionar uma mensagem se o valor do indicador ficar abaixo do limite.
   - Mais que

     Insira um valor de limite para acionar uma mensagem se o valor do indicador exceder o limite.
8. Clique em **Salvar** se estiver criando um limite ou em **Atualizar** se estiver modificando um limite.

Detalhes de KPI Performance Analytics propriedades

Detalhes de KPI oferece suporte a várias propriedades Performance Analytics. Essas propriedades do sistema controlam o comportamento de elementos Performance Analytics no contexto de Detalhes de KPI.

Para configurar as propriedades, navegue até **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Propriedades** ou para **sys_properties.list**.

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.indicator_target_default_color_schema	Esquema de cores de destino do indicador padrão
com.snc.pa.chart_default_color_schema	Esquema de cores de visualização padrão
com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements	Número máximo de elementos de detalhamento em Detalhes de KPI listas.
com.snc.pa.target_batch_operation_limit	Número máximo de metas que podem ser inseridas ou atualizadas em uma ação em massa na página Detalhes de KPI Configuração de metas. Se você enfrentar tempos limites ao inserir ou atualizar metas em massa, considere reduzir esse limite. Padrão: 100

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.default_chart_line_color	Cor das pontuações em uma página Detalhes de KPI e widgets, incluindo a linha de tendência e o gráfico de marcadores.
com.snc.pa.defaut_chart_target_color	Cor do destino em um gráfico.
com.snc.pa.default_chart_personal_target_color	A cor da linha para metas pessoais exibidas em Detalhes de KPI páginas.
com.snc.pa.default_chart_threshold_color	Cor do limite em um gráfico.
com.snc.pa.default_chart_personal_threshold_color	A cor da linha para limites pessoais exibidos em uma página Detalhes de KPI.

UUIDs dos detalhes de KPI

Cada combinação de detalhamentos, elementos, uma agregação de série temporal e um domínio que você especifica para um indicador tem um identificador exclusivo (UUID). Para entender como as aplicações Detalhes de KPI e Sinais de KPI funcionam, você deve entender como esses UUIDs são construídos.

Em Hub de análise e no espaço Detalhes de KPI, você seleciona um indicador e pode especificá-lo ainda mais da seguinte forma:

- Até dois níveis de detalhamento
- Filtro de elemento
- Até dois níveis de elemento de detalhamento, incluindo vários elementos por nível (pontuação agregada)
- Uma agregação de série temporal
- Domain Separation

Cada combinação é representada pelo chamado UUID. O UUID é concatenado a partir dos sys_IDs do indicador e de qualquer um desses especificadores, na seguinte ordem (observe o ponto-e-vírgula antes do ID do domínio):

<indicator_sys_id>:<breakdown_sys_id>:<elements_filter_sys_id or element_sys_ids>:<lvl-2 breakdown_sys_id>:<lvl-2 elements_filter_sys_id or element_sys_ids>:<aggregate_sys_id>;<domain_sys_id>

Todos os especificadores diferentes de *indicator_sys_id* são opcionais, com uma exceção: se um *breakdown_sys_id* for especificado, então deve ser pelo menos um *element_sys_id*. Para especificar um detalhamento e não especificar elementos, por exemplo, para obter uma lista de todos os elementos, o detalhamento sys_id vai em um parâmetro separado. Para obter um exemplo, consulte este exemplo de API REST GET/now/pa/scorecards. Para se referir às pontuações que não correspondem a nenhum elemento do detalhamento especificado, a cadeia de caracteres incompatível vai no lugar de um *element_sys_id*.

Metas, limites e outras funções Hub de análise e Detalhes de KPI se aplicam por UUID. Em outras palavras, eles se aplicam separadamente a cada combinação exclusiva de indicador, detalhamentos, elementos e filtros de elemento, agregação de série temporal e domínio. A aplicação Sinais de KPI também monitora cada indicador totalmente especificado separadamente, por UUID.

Tradução automática

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

Sinais de KPI

Sinais de KPI O notifica quando o comportamento de um processo muda significativamente. Este recurso aplica gráficos estatísticos padrão de comportamento do processo aos indicadores Performance Analytics.

Dica:
Um treinamento gratuito para Sinais de KPI está disponível no ServiceNow University Center .

Cada processo passa por variação. A maior parte dessa variação é normal ou de "causa comum", como as pequenas diferenças entre cada vez que você assina seu nome. O que você precisa saber sobre variações anormais ou de "causa especial", como quando você assina com a mão livre. Sinais de KPI permite que você saiba quando está ocorrendo uma variação anormal. Sinais de KPI incorpora gráficos de comportamento do processo. Esses gráficos usam métodos estatísticos padrão para selecionar o sinal de variação de causa especial do ruído de variação de causa comum.

Sinais de KPI usa parâmetros 3-sigma padrão. "Três sigma" significa que as pontuações do indicador para o processo devem permanecer quase sempre dentro de três desvios padrão da norma. Os gráficos exigem pelo menos cinco pontuações consecutivas para calcular os parâmetros.

Desabilitando Sinais de KPI

Sinais de KPI está ativado por padrão. Se você não quiser este recurso, solicite que um administrador Now Platform defina a propriedade `com.snc.pa.activate_kpi_signals` como `false`. Como esta propriedade não existe por padrão, o administrador deve adicioná-la. Você pode encaminhá-los para Adicionar uma propriedade do sistema .

Importante:
Se você reativar os Sinais de KPI, a detecção de sinais será retomada a partir do momento em que você desativou originalmente o recurso, não a partir do momento em que você o reativou.

Sinal, sem sinal e antissinal

Quando Sinais de KPI detecta variação anormal nas pontuações de um KPI, ele gera um sinal. Quando Sinais de KPI não detecta variação anormal por um período significativo de tempo, ele gera um "antissinal". O antissinal permite que você saiba que seu fluxo de trabalho está sob controle.

A presença e a ausência de sinais transmitem informações:

- A presença de sinais permite que você saiba que um fluxo de trabalho mudou ou pelo menos não está estatisticamente estável.
- A ausência de sinais a longo prazo indica que um fluxo de trabalho está estatisticamente estável. Com essas informações, você pode decidir lançar uma iniciativa de melhoria de processo, por exemplo.

Nota:
Por padrão, os painéis que mostram indicadores com Sinais de KPI habilitado têm cartões de informações para os sinais que são gerados. Para obter mais informações, consulte Informações de análise proativa em painéis.

Sinais

A aplicação Sinais de KPI considera os seguintes comportamentos para "sinalizar" a variação de causa especial:

Tradução automática

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

Periférico

Cada pontuação além de um limite superior ou inferior de três desvios padrão (3-sigma).

Execução resumida

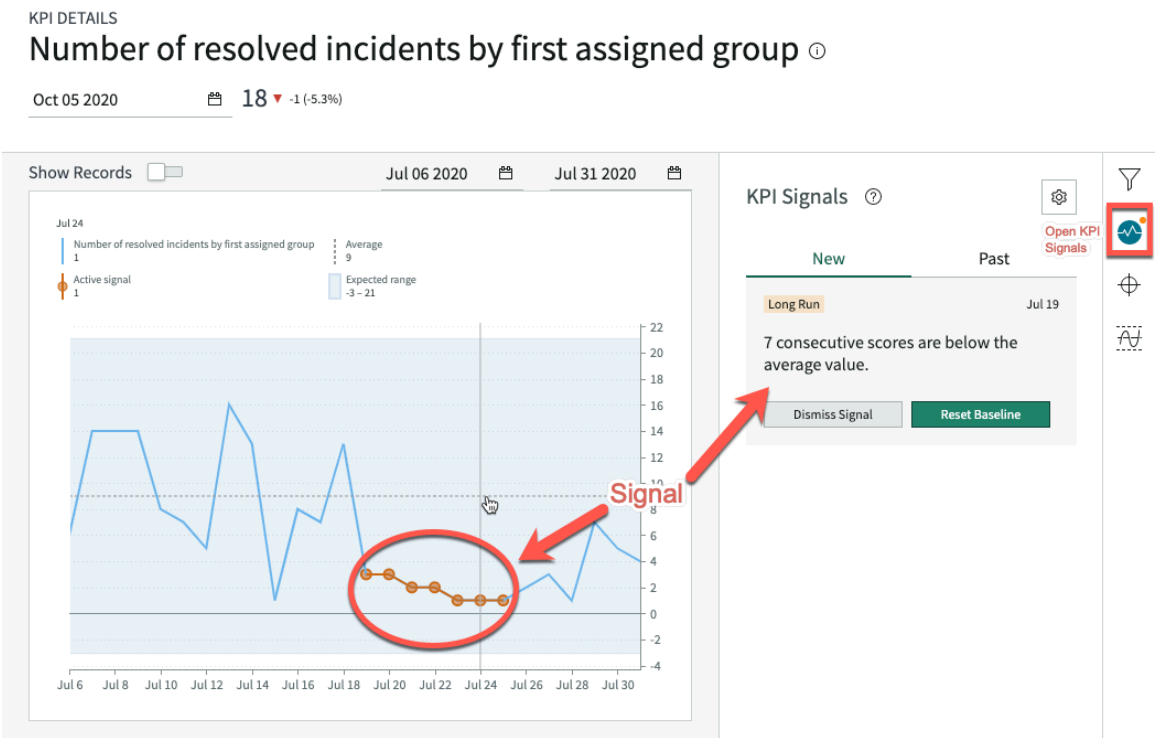
Quatro pontuações consecutivas do mesmo lado da linha central, com três das pontuações próximas do limite superior ou inferior. "Perto do limite" é definido como fora de dois desvios padrão.

Execução longa

Sete pontuações consecutivas do mesmo lado da linha central. Ou seja, sete pontuações seguidas, todas maiores ou todas menores que o valor médio.

Nota:
O app Sinais de KPI conta exceções (descartadas ou não) ao calcular se ocorreu uma execução curta ou longa.

No exemplo a seguir, você vê um sinal de "longo prazo": sete pontuações consecutivas acima ou abaixo da linha central.



Nota:
A aplicação Sinais de KPI pode detectar sinais para um indicador com no máximo um elemento de detalhamento de primeiro nível. A aplicação não é compatível com vários elementos de detalhamento ou um detalhamento de segundo nível.

Antissinais

A aplicação emite um antissinal quando não detecta um sinal por um período de tempo igual à seguinte fórmula:

```
Length of time to calculate the baseline for the KPI * Anti-signal factor
```

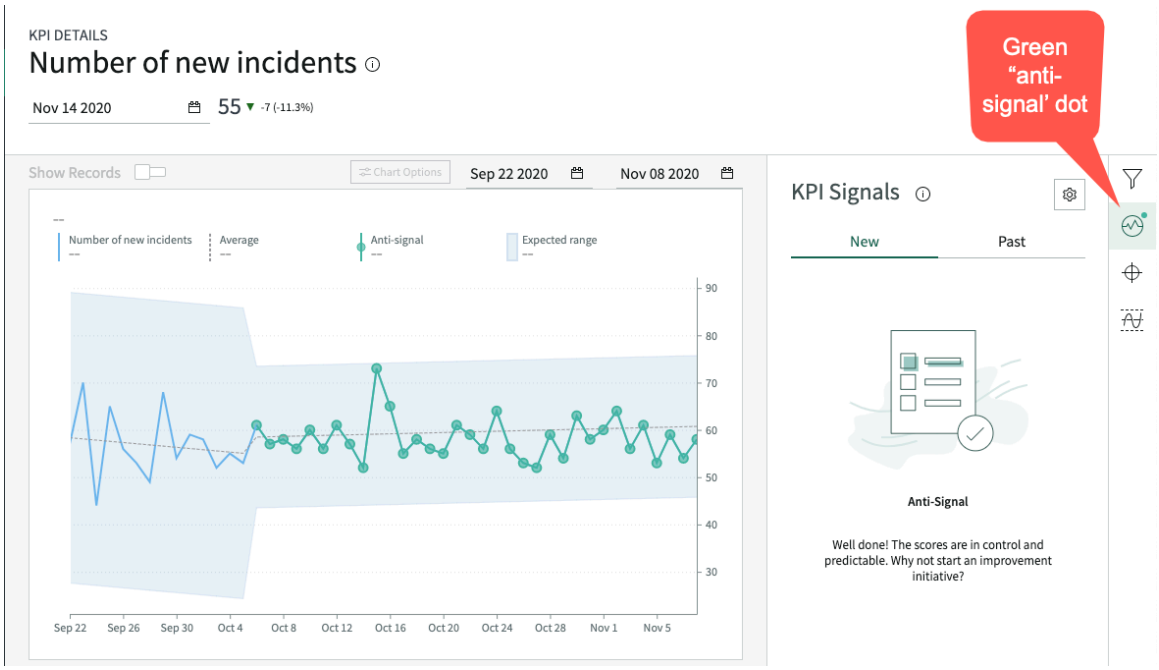
A aplicação leva 14 dias por padrão para calcular a linha de base de um indicador diário. O fator antissinal padrão é dois. Portanto, o período de tempo padrão para detectar um antissinal em um indicador diário é de 28 dias. Para obter mais informações sobre como

Tradução automática

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

definir o tempo para calcular uma linha de base, consulte Configurar detecção de sinal. Para obter mais informações sobre como definir o fator antissinal, consulte Configurar notificações de sinal.

Neste exemplo, os valores de configuração padrão se aplicam a um indicador diário. A aplicação não detecta um sinal há 28 dias, portanto, mostra um antissinal de 28 dias.



Embora os usuários responsáveis sejam notificados quando um antissinal é gerado, nenhuma ação é necessária.

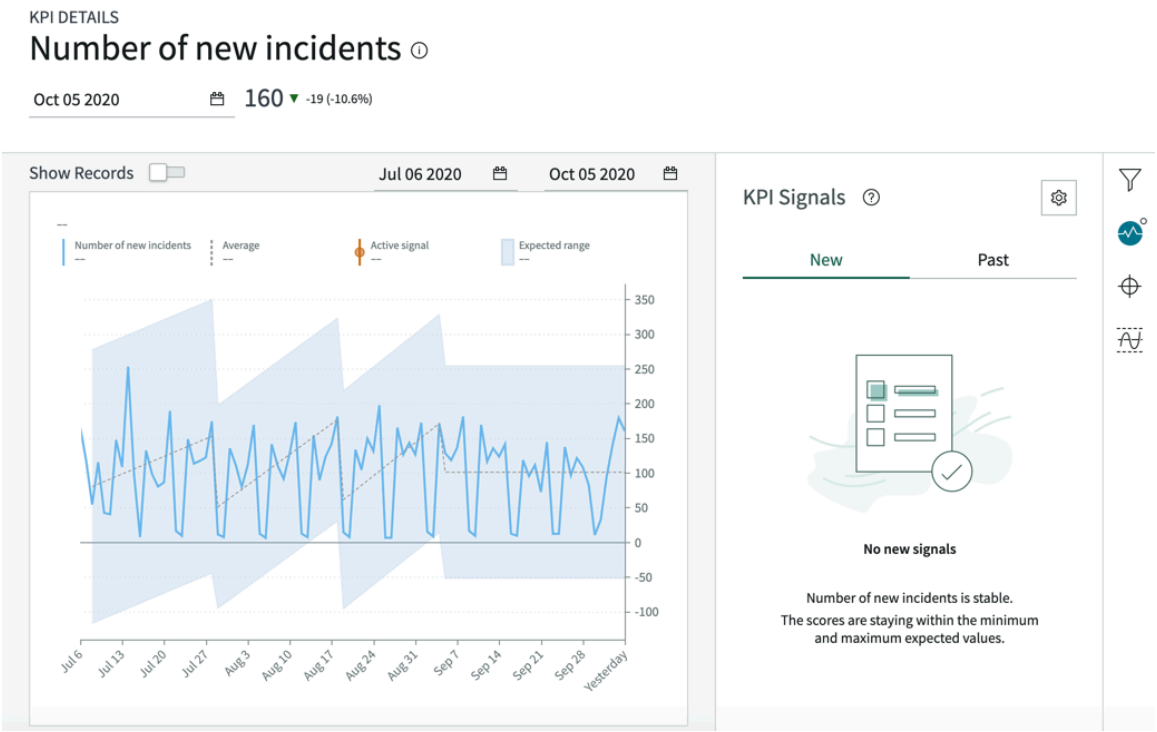
Sem sinal

Normalmente, nenhum sinal é detectado por um período menor do que o necessário para detectar um antissinal. Nesse caso, a aplicação mostra uma mensagem simples "Sem sinal". Nenhuma notificação é enviada e nenhuma ação é necessária.

No exemplo a seguir, nenhum sinal é detectado por cinco dias depois que a linha de base foi redefinida mais recentemente. A linha de base foi redefinida três vezes no período mostrado.

Tradução automática

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



Exibir Sinais de KPI

Acesse Sinais de KPI na página Detalhes de KPI.

Antes de Iniciar

Função necessária: todas as funções necessárias para acessar o espaço. As listas de controle de acesso (ACLs) para indicadores e detalhamentos também são respeitadas.

Procedimento

1. Abra Detalhes de KPI para um indicador conforme descrito em Exibir detalhes de KPI.
2. **Opcional:** Abra o painel **Filtros** ( ) e selecione um detalhamento e um elemento.
   Sinais de KPI pode monitorar cada detalhamento de primeiro nível e elemento aplicado a um indicador. Ele não pode monitorar detalhamentos de segundo nível.

   Nota:
   No contexto de Sinais de KPI, o termo *KPI* se refere a um indicador com, opcionalmente, um detalhamento de primeiro nível e um elemento.

3. Selecione o ícone Abrir Sinais de KPI.

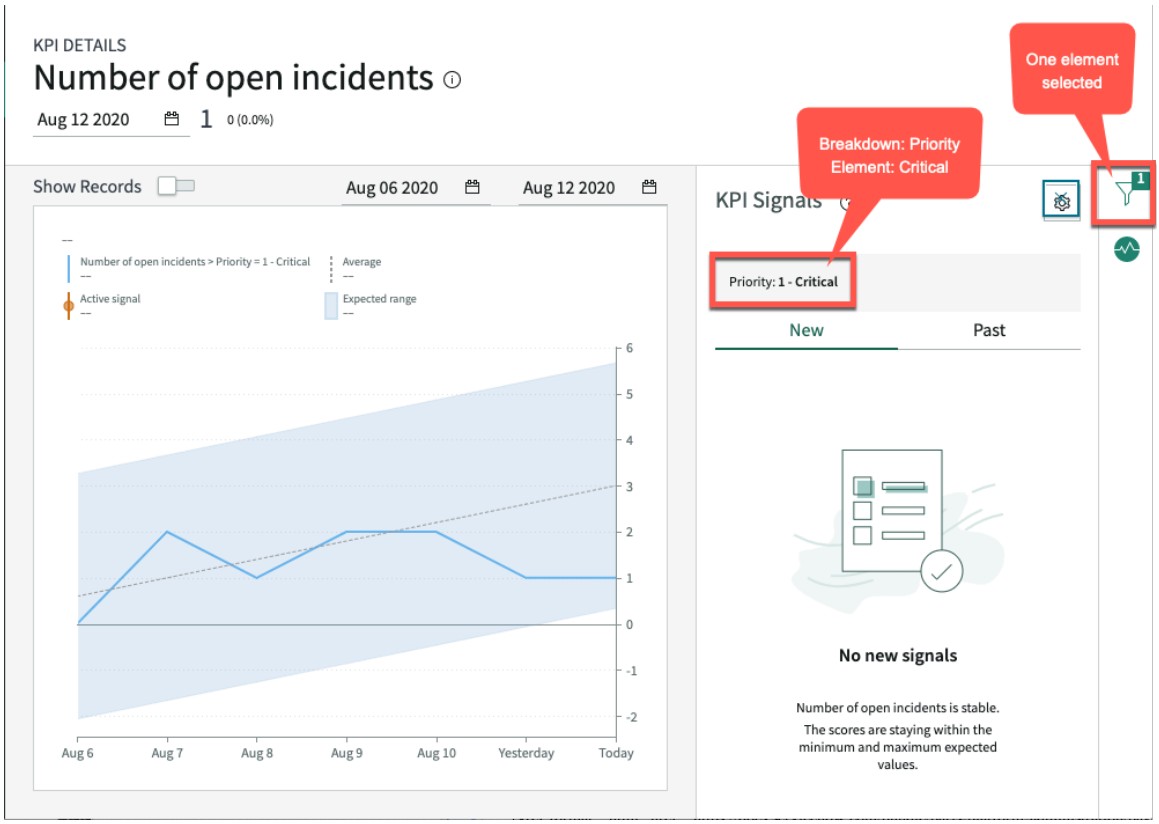
   O painel Sinais de KPI é aberto.
4. Se o monitoramento de Sinais de KPI não estiver ativo para este KPI, você poderá seguir as instruções em Ativar Sinais de KPI monitoramento de um indicador (KPI).
   Se você não tiver uma função que permita ativar o monitoramento Sinais de KPI para um KPI, entre em contato com um administrador.

Tradução automática

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

Example: Sinais de KPI com um elemento de detalhamento

No exemplo a seguir, você vê o painel Sinais de KPI para o indicador Número de incidentes em aberto. Este indicador é filtrado na Prioridade: 1 - Elemento de detalhamento crítico. Nenhum sinal foi detectado.



Ativar Sinais de KPI monitoramento de um indicador (KPI)

Sinais de KPI não monitora indicadores por padrão. Você ativa o monitoramento de indicadores individuais. Ao ativar Sinais de KPI para um indicador, você se torna um usuário responsável por esse indicador.

Antes de Iniciar

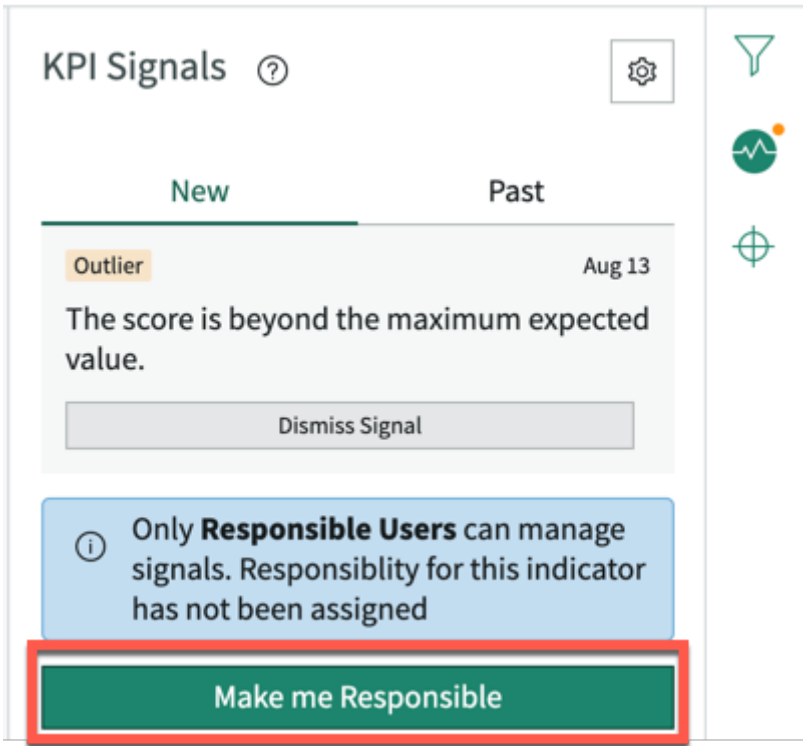
Função necessária: pa_kpi_signals_admin, pa_admin ou admin

Procedimento

1. Abra Sinais de KPI para um indicador, conforme descrito em Exibir Sinais de KPI.
2. Se o monitoramento Sinais de KPI do indicador não tiver sido ativado, clique em **Tornar-me responsável** no painel Sinais de KPI.

Tradução automática

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

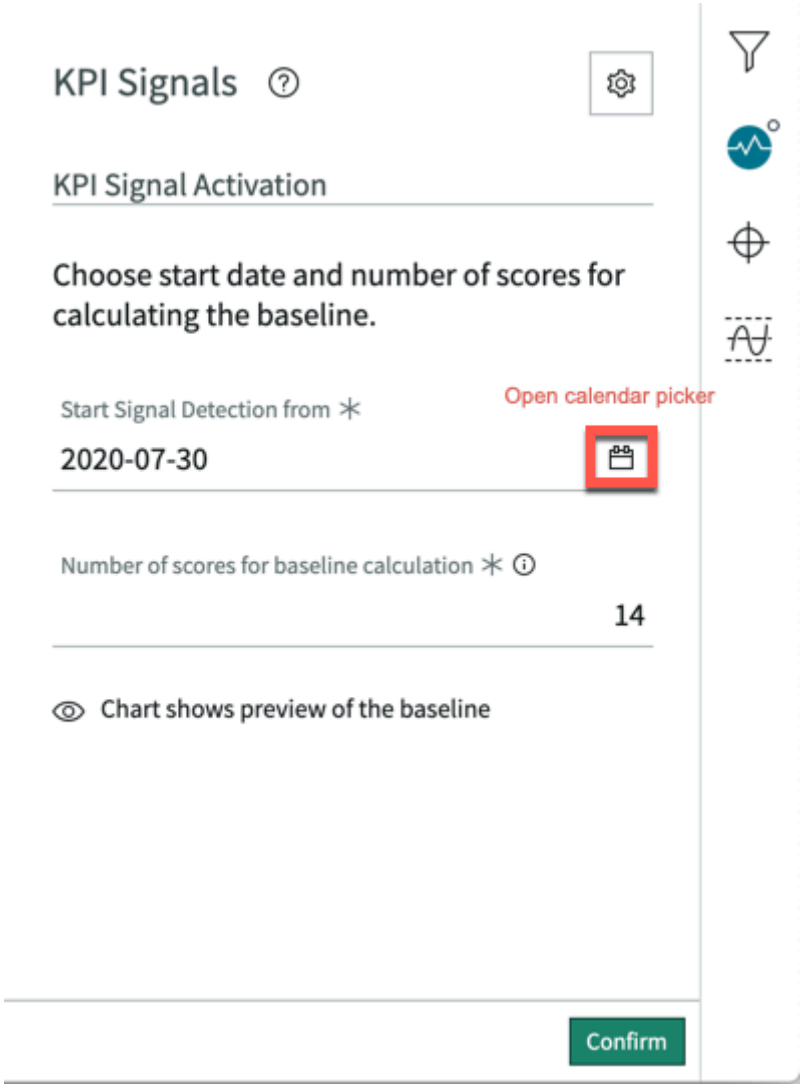


Sinais de KPI O monitoramento não pode estar ativo para um indicador a menos que haja pelo menos um usuário responsável. Portanto, ao ativar o monitoramento, você se torna automaticamente um usuário responsável. Você pode reatribuir a responsabilidade. Para obter mais informações, consulte Configurar responsabilidade para Sinais de KPI.

3. Selecione uma data de início a partir da qual avaliar o indicador de sinais.
   Por padrão, os sinais são calculados a partir de três meses antes de você ativar Sinais de KPI para o indicador. Se os dados significativos para calcular uma linha de base começarem antes ou depois desta data, altere a data.

Tradução automática

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



4. Defina o número de pontuações do indicador que são usadas para calcular a linha de base.
   O número padrão de pontuações para calcular a linha de base depende da frequência do indicador. Não altere este número, a menos que tenha certeza de que tem bons motivos. O número mínimo é cinco.
5. Clique em **Confirmar**.

O que Fazer Depois

Depois de ativar o monitoramento Sinais de KPI para um indicador, você pode:

- Desativar o monitoramento no indicador
- Reativar o monitoramento se ele tiver sido desativado
- Reconfigurar o número de pontos para calcular a linha de base
- Alterar a data de início para calcular a linha de base
- Alterar o tipo de cálculo de tendência da linha de base

Para obter mais informações, consulte Configurar detecção de sinal.

Tradução automática

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

Configurar detecção de sinal

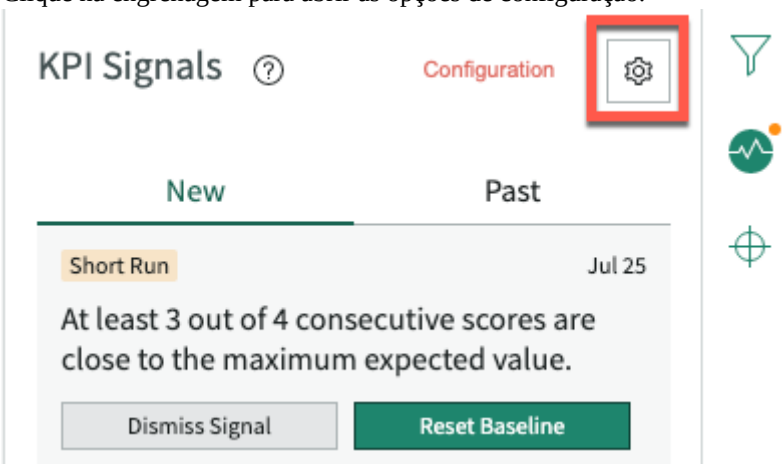
Você pode definir a data de início do cálculo da linha de base atual, o número de pontuações usadas para calcular a linha de base e o método de tendência. Você também pode desativar ou reativar Sinais de KPI o monitoramento de um KPI.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou deve ser um usuário responsável.

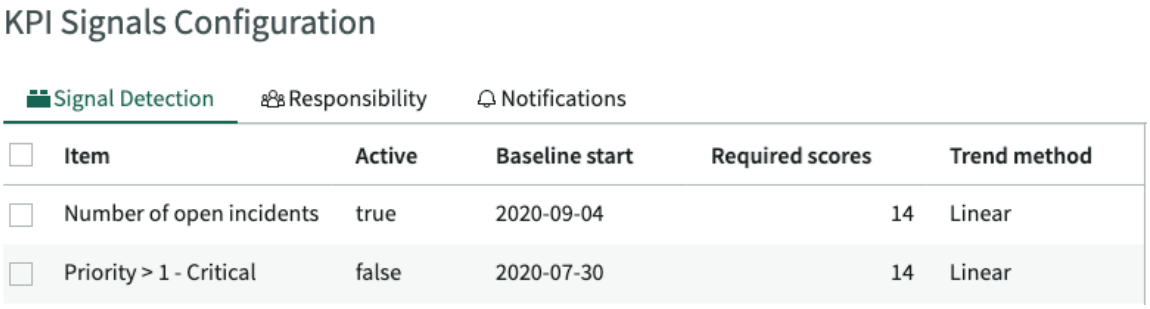
Procedimento

1. Abrir Sinais de KPI para um KPI.
2. Clique na engrenagem para abrir as opções de configuração.



3. Abra a guia Detecção de sinal.

Nesta imagem, você vê o indicador Número de incidentes em aberto sem detalhamentos e o mesmo indicador com o elemento Prioridade = 1-Crítico e. O KPI com o detalhamento Prioridade = 1-Crítico foi desativado. Somente os KPIs que foram ativados em algum momento aparecem nesta lista.



4. Selecione os KPIs que você deseja editar.
5. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Ativo (caixa de seleção)	Desmarque para desativar o monitoramento Sinais de KPI do KPI. O KPI permanece na lista posteriormente. Selecione**Ativo** mais tarde para reativar o monitoramento no KPI. Se você reativar o

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	monitoramento em um KPI, ele começará a partir da data em que você desativou o monitoramento, não na data em que o reativou.
Início da linha de base	A data de início dos pontos de dados usados para calcular a linha de base. Esta data é baseada no sinal resolvido mais recente. Se nunca houve um sinal resolvido, a data foi definida quando o monitoramento no KPI foi ativado pela primeira vez.
Número de pontuações para cálculo de linha de base	O número de pontuações, ou pontos de dados, que a aplicação usa para calcular a linha de base. O número padrão de pontuações para calcular a linha de base depende da frequência do indicador. Não altere este número, a menos que tenha certeza de que tem bons motivos. O número mínimo é cinco.
Método de tendência	O método estatístico para calcular a linha de base. As opções são: ○ Tendência linear, calculada por regressão linear ○ Nenhuma tendência, apenas a pontuação média

6. Clique em **Salvar**.

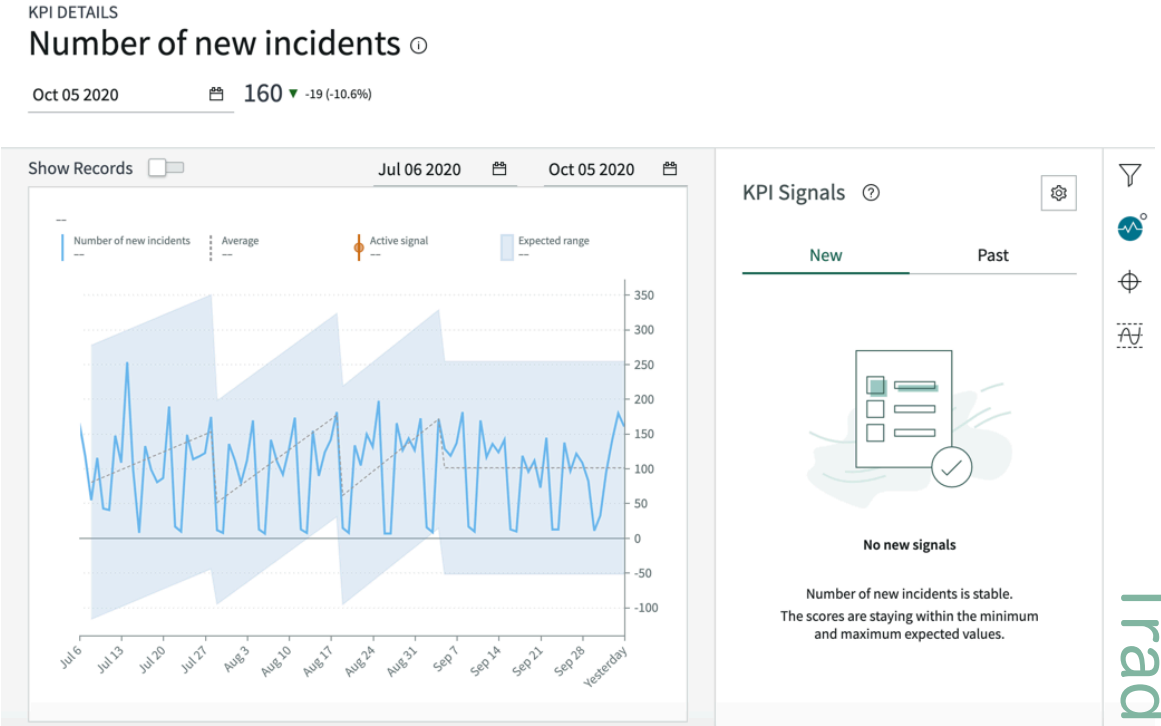
Example: Tendência linear versus nenhuma tendência

No exemplo a seguir, a tendência linear inicial continuou resultando em sinais, apesar da média permanecer estável. Após o sinal no início de setembro, a detecção de sinal foi alterada para "sem tendência". Após

Tradução automática

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

essa mudança, a média permaneceu estável e nenhum sinal adicional foi



detectado.

Configurar responsabilidade para Sinais de KPI

Além do acesso de segurança, um usuário precisa de um nível de responsabilidade para agir em um sinal. A responsabilidade é concedida para combinações de indicador/elemento de detalhamento individuais que a aplicação Sinais de KPI monitora.

Um KPI pode ter vários usuários responsáveis.

Usuários com a função admin, pa_admin ou pa_kpi_signal_admin podem redefinir uma linha de base ou descartar um sinal sem ser explicitamente um usuário responsável. Usuários com outras funções devem se tornar usuários responsáveis para realizar essas ações. Esses usuários também precisam de uma função que lhes dê acesso a um espaço relevante.

Os usuários responsáveis recebem notificações por e-mail sobre o seguinte:

- Novos sinais
- Sinais não resolvidos
- Ações para resolver sinais
- "Anti-sinais", que indicam que um KPI é estável a longo prazo

Até mesmo usuários responsáveis sem acesso ao espaço recebem essas notificações por e-mail.

Tópicos relacionados

Configurar notificações de sinal

Atribuir responsabilidade para sinais

Você pode atribuir a responsabilidade por Sinais de KPI de um KPI a si mesmo ou a outra pessoa. Você também pode cancelar a atribuição de responsabilidade.

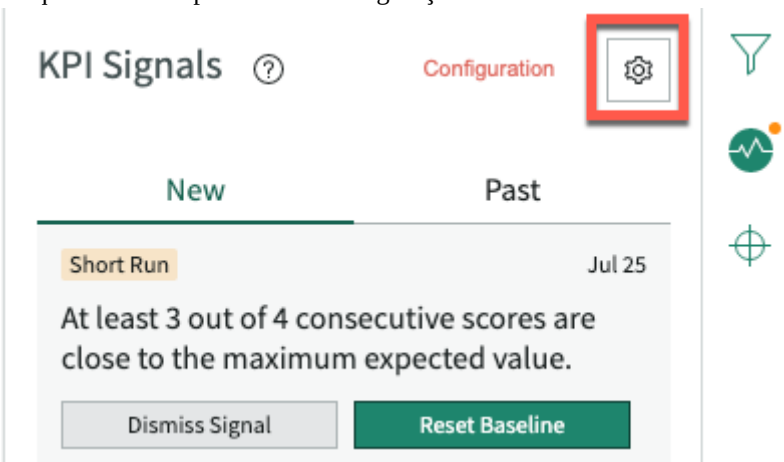
Tradução automática

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

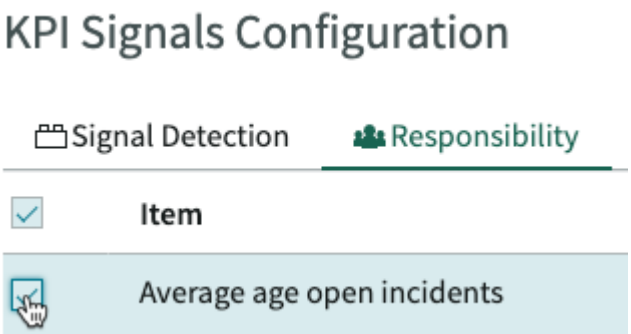
Antes de Iniciar
Função necessária: qualquer função se for um usuário responsável, pa_admin ou admin

Procedimento

1. Abra Sinais de KPI para um indicador, conforme descrito em Exibir Sinais de KPI.
2. Clique no para abrir a configuração Sinais de KPI.



3. Na tela Configuração de sinal de KPI, abra a guia **Responsabilidade**.
4. Selecione o KPI para o qual você deseja atribuir responsabilidade.



O usuário precisa de funções de espaço relevantes para exibir ou agir em sinais. No entanto, um usuário responsável sem essas funções ainda recebe notificações por e-mail sobre sinais não resolvidos ou ações em sinais.

5. No painel **Editar itens de configuração**, abra uma lista de usuários e selecione a quem atribuir responsabilidade.
6. Para cancelar a atribuição de responsabilidade, clique no x ao lado do nome de um usuário.
7. Clique em **Salvar**.

Configurar notificações de sinal

Como usuário responsável, você recebe lembretes por e-mail sobre sinais que não foram resolvidos. Você pode configurar a frequência com que recebe esses lembretes e o número máximo de lembretes a serem recebidos para um sinal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou deve ser um usuário responsável

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

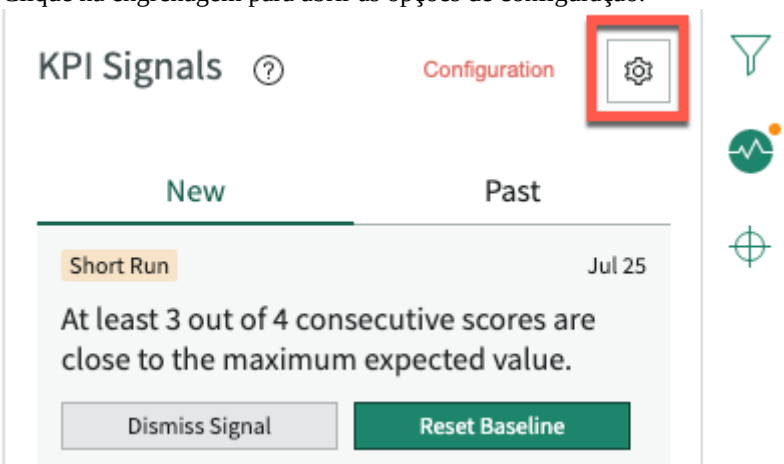
Como usuário responsável, você recebe notificações por e-mail nas seguintes circunstâncias:

- Um novo sinal é detectado em um KPI pelo qual você é responsável.
- Nenhum sinal foi detectado em um KPI por tempo suficiente para que ele seja considerado estável a longo prazo (um "antissinal").
- Um sinal de um KPI pelo qual você é responsável é resolvido (redefinição de linha de base ou demissão).
- Um sinal de um KPI pelo qual você é responsável não foi resolvido, de acordo com os trabalhos de coleta de sinal subsequentes.

Neste último caso, você pode definir a frequência com que um KPI é verificado para resolução. Você também pode definir o número máximo de lembretes que recebe.

Procedimento

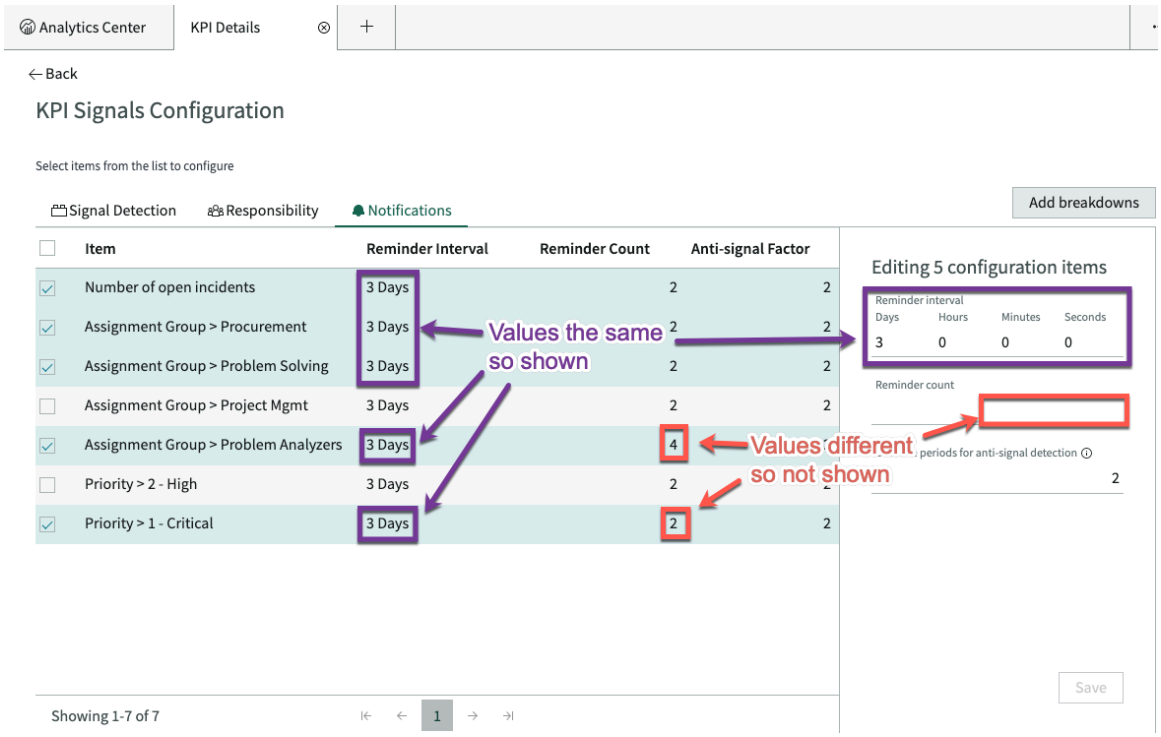
1. Abrir Sinais de KPI para um KPI.
2. Clique na engrenagem para abrir as opções de configuração.



3. Abra a guia Notificações.
   Você verá uma lista de todos os KPIs pelos quais você é responsável neste indicador. O*KPI* se refere à combinação do indicador com detalhamento 0-1 e par de elementos.
4. Selecione os KPIs que você deseja editar.
   Se você selecionar um KPI, suas configurações serão exibidas no painel **Editar itens de configuração**.
   Se você selecionar mais de um KPI, somente os valores iguais para todos esses KPIs serão exibidos no painel. Quando você insere os novos valores nesse painel, eles se aplicam a todos os KPIs selecionados.

Tradução automática

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



5. Defina o intervalo entre o recebimento de lembretes sobre sinais não resolvidos.
6. Defina a contagem do número máximo de lembretes que você deseja receber sobre um sinal não resolvido.
7. Defina o fator antissinal.
   Este fator ajuda a determinar quando um KPI está estável o suficiente para gerar um "antissinal", de acordo com a seguinte fórmula:

   ```
   Length of time to calculate the baseline for the KPI * Anti-signal factor
   ```

   O fator antissinal padrão é dois. Defina este fator se decidir que ele precisa ser alterado. Para obter mais informações, consulte Sinal, sem sinal e antissinal.
8. Clique em **Salvar**.

Configurar sinais para elementos de detalhamento

Configure a detecção de sinal e atribua responsabilidade por vários detalhamentos e elementos de detalhamento em um indicador.

Antes de Iniciar

Um administrador deve ativar Sinais de KPI para o indicador. Para obter mais informações, consulte Ativar Sinais de KPI monitoramento de um indicador (KPI).

Função necessária: usuário responsável pelo indicador ou administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, Sinais de KPI pode monitorar simultaneamente os seguintes indicadores e detalhamentos:

- Número de incidentes em aberto (sem detalhamento)
- Número de incidentes em aberto, Prioridade = 1-Crítico
- Número de incidentes em aberto, Prioridade = 2-Alta
- Número de incidentes em aberto, Categoria = Software

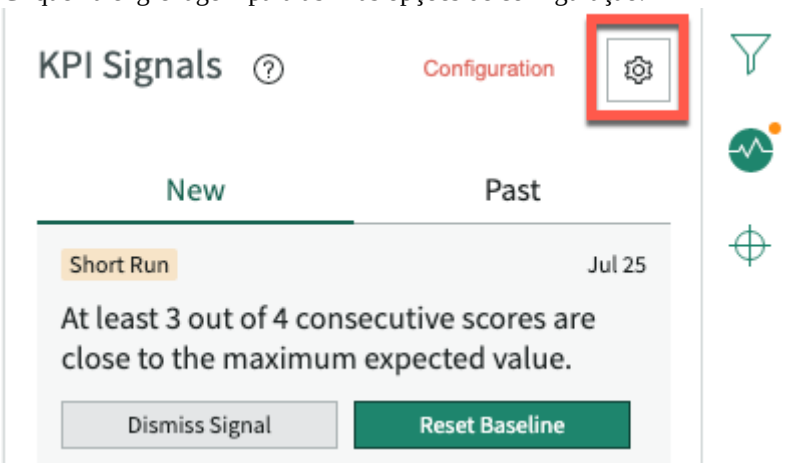
Tradução automática

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

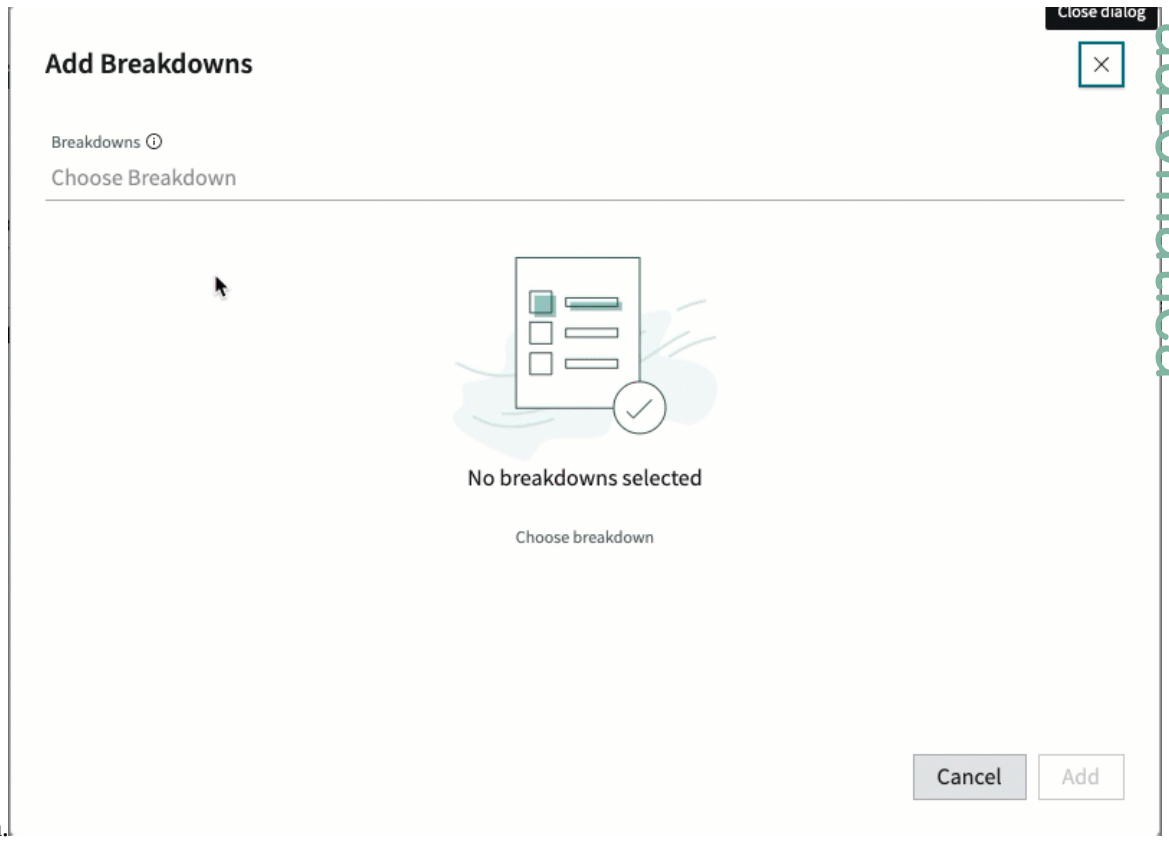
No entanto, Sinais de KPI não pôde monitorar "Número de incidentes em aberto, Prioridade = 1-Crítico, Categoria = Software".

Procedimento

1. Abra Sinais de KPI para o indicador, sem primeiro selecionar um detalhamento de filtragem em Detalhes de KPI.
2. Clique na engrenagem para abrir as opções de configuração.



3. Clique **em Adicionar detalhamentos**.
   A caixa de diálogo **Adicionar Detalhamentos** é aberta.
4. Clique no campo Detalhamentos e selecione um detalhamento.
   Uma lista de elementos do detalhamento é



   exibida.
5. **Opcional:** Clique em **Filtro** e use o construtor de condições para criar um filtro para os elementos.
6. Selecione pelo menos um elemento e clique em **Adicionar**

Tradução automática

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

7. Para monitorar sinais em elementos de outro detalhamento, clique em **Adicionar detalhamentos** novamente e repita as etapas.
8. Na guia Detecção de sinal, ative o monitoramento dos KPIs e defina o início da linha de base e o número de pontuações necessárias para calcular a linha de base.
   Para obter mais informações sobre as configurações na guia Detecção de sinal, consulte Configurar detecção de sinal.
9. Abra a guia Responsabilidade e atribua um usuário responsável a cada KPI.
   Para obter mais informações sobre usuários responsáveis e as configurações na guia Responsabilidade, consulte Configurar responsabilidade para Sinais de KPI.
10. Abra a guia Notificações e defina com que frequência o usuário responsável deve receber uma notificação por e-mail para um sinal não resolvido.
    Você também pode definir o número total de lembretes que o usuário responsável recebe para um sinal não resolvido. Defina também o fator antissinal, que é usado para calcular quantas pontuações sem um sinal resultam em um antissinal. Para obter mais informações sobre antissinais, consulte Sinal, sem sinal e antissinal. Para obter mais informações sobre as configurações na guia Notificações, consulte Configurar notificações de sinal.

Redefinir linha de base ou descartar sinal

Quando você receber um sinal de que ocorreu uma variação anormal, ignore o sinal ou recalcule os parâmetros.

Antes de Iniciar

Função necessária: você deve ser um usuário responsável, a menos que tenha a função admin, pa_admin ou pa_kpi_signal_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Investigue o motivo da variação antes de decidir redefinir a linha de base ou descartar o sinal. Se você determinar que o sinal representa um "novo normal", recalcule a linha de base. Se você determinar que o sinal é o resultado de uma circunstância temporária, ignore o sinal.

Procedimento

1. Abrir Sinais de KPI de Detalhes de KPI.
   Na página Detalhes de KPI de um indicador, você verá um ponto de notificação na guia Sinais de KPI. Este ponto indica que você tem um sinal para o indicador.

   Nota:
   Sinais de KPI pode detectar sinais para um indicador que é filtrado em um elemento de detalhamento de primeiro nível. Ele não é compatível com vários elementos ou detalhamentos de segundo nível.

2. Examine o sinal e investigue os motivos comerciais por trás dessa variação no comportamento do processo.
   - Se você determinar que o sinal mostra uma mudança temporária no comportamento, clique em **Ignorar sinal**. Uma mudança temporária no comportamento pode ser devido a uma mudança temporária nas circunstâncias ou devido a um problema que você não consegue corrigir rapidamente.
   - Se você determinar que o sinal mostra uma mudança real de longo prazo no comportamento do processo, clique em **Redefinir linha de base**.
3. Se você recalcular a linha de base, preencha os seguintes campos:

Tradução automática

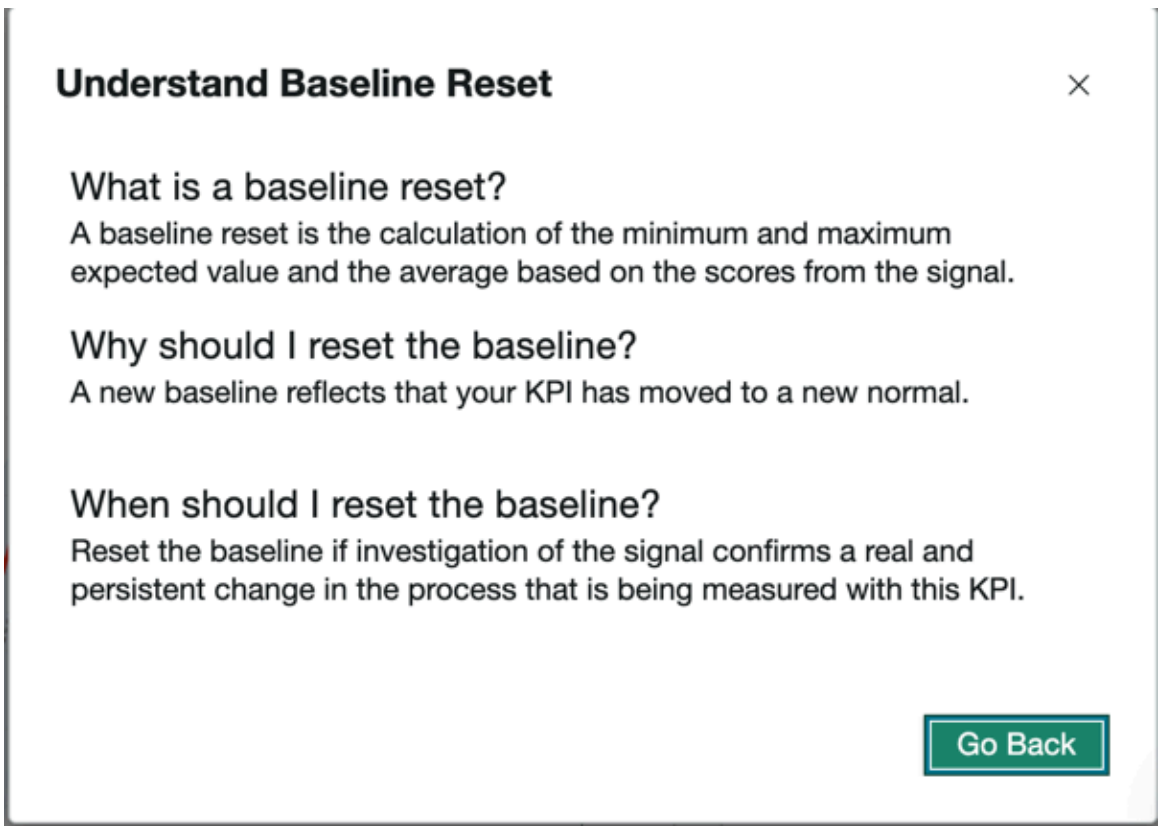
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campo	Descrição
Redefinir a partir da data	A data a partir da qual o cálculo da nova linha de base será iniciado. Por padrão, esta data é a primeira data do sinal. Se o sinal for irregular ou seguido imediatamente por mais variações, considere uma data de início posterior.
Número de pontuações para cálculo de linha de base	O número padrão de pontuações para calcular a linha de base depende da frequência do indicador. Não altere este número, a menos que tenha certeza de que tem bons motivos. O número mínimo é cinco.

4. Se você descartar o sinal ou redefinir a linha de base, informe o motivo da sua decisão.
   Um campo obrigatório chamado **O que mudou?** aparece no painel Sinais de KPI. Descreva resumidamente os resultados da sua investigação sobre o sinal.

   O motivo da sua decisão aparece quando você exibe os sinais **anteriores**. São informações importantes para decidir se deve reverter um descarte de sinal ou uma redefinição de linha de base.

5. Clique em **Ignorar sinal** ou **Confirmar**para descartar o sinal ou redefinir a linha de base, respectivamente.
   Na caixa de diálogo para redefinir a linha de base, você pode primeiro clicar em **Como isso funciona?** Isso abre uma janela com informações sobre o que é uma redefinição de linha de base e quando executá-la.



Resultado
Se você redefinir a linha de base, será exibida uma mensagem informando que a linha de base foi redefinida. Você também vê se há um sinal mais recente do que o que você

Tradução automática

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

acabou de processar. Você pode revisar os sinais que descartou e suas linhas de base são redefinidas na guia **Passado**.

Reverter redefinição de linha de base ou descartar sinal

Revise as decisões anteriores para redefinir a linha de base Sinais de KPI ou ignorar um sinal. Reverta a decisão, se necessário.

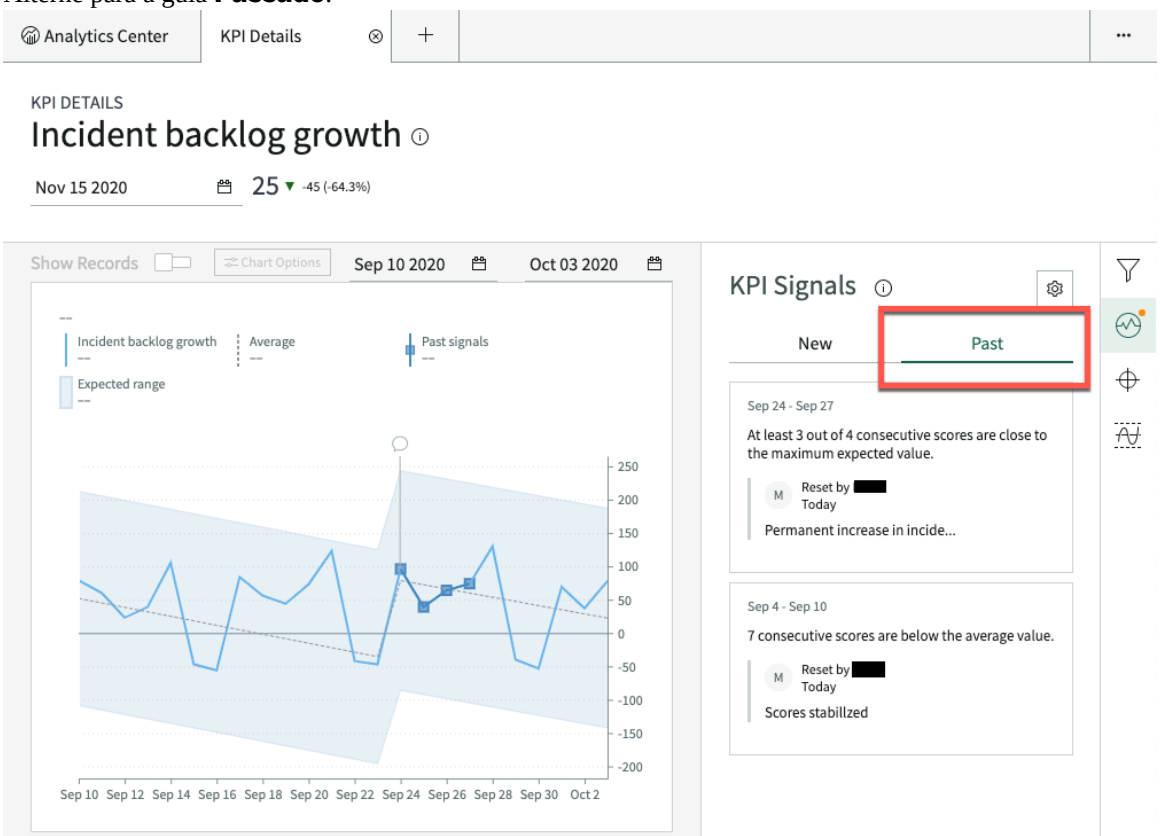
Antes de Iniciar

Você deve ter acesso aos Detalhes de KPI.

Função necessária: você deve ser um usuário responsável pelo KPI ou ter a função admin, pa_admin ou pa_kpi_signal_admin.

Procedimento

1. Em Detalhes de KPI, abra o painel Sinais de KPI.
2. Alterne para a guia **Passado**.

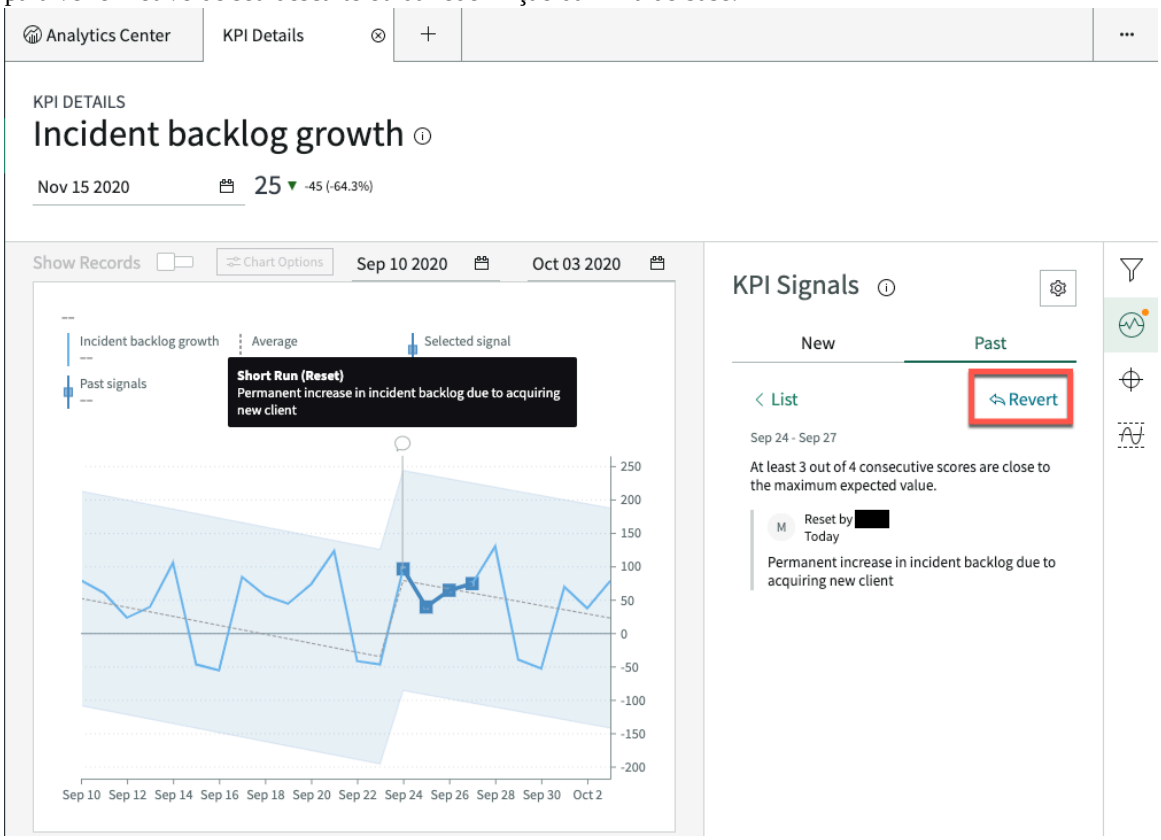


3. Para se concentrar em uma redefinição de linha de base ou em um descarte de sinal, clique no cartão dessa decisão.

Tradução automática

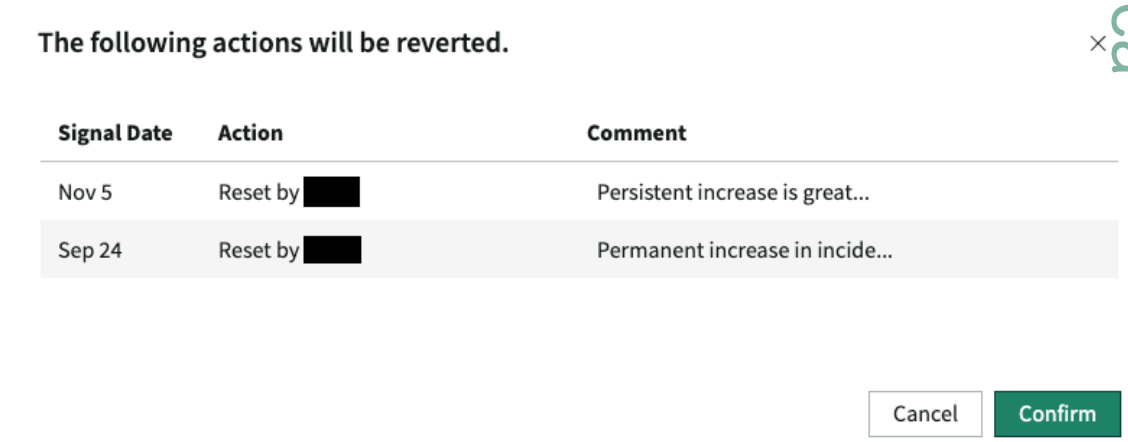
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Você também pode apontar para o texto explicativo de um sinal para ver o motivo de seu descarte ou da redefinição da linha de base.



Nota:
Você não pode reverter um antissinal.

4. Se você determinar que uma decisão anterior de descartar um sinal ou redefinir uma linha de base estava incorreta, clique em **Reverter**.
5. Revise a lista de todas as decisões que você reverteria.
   Ao reverter uma rejeição de sinal ou redefinição de linha de base, você também reverte todas as decisões posteriores.



6. Se você decidir prosseguir com a reversão das decisões, clique em **Confirmar**.

O que Fazer Depois

Agora tome uma nova decisão para o sinal mais antigo cuja decisão você reverteu. Em seguida, trabalhe em todos os sinais subsequentes.

Tradução automática

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

Trabalhos de detecção automatizada de Sinais de KPI

A aplicação Sinais de KPI inclui trabalhos que detectam sinais automaticamente. Esses trabalhos são executados para que os usuários responsáveis possam ser notificados sobre novos sinais sem abrir a aplicação. O trabalho para sinais em indicadores de fórmula requer programação.

Quando você exibe um indicador em Detalhes de KPI e abre o painel Sinais de KPI, esse indicador é verificado quanto a sinais. Portanto, você sempre tem os sinais mais atualizados. No entanto, a aplicação Sinais de KPI também tem trabalhos de detecção de sinal automatizados. Esses trabalhos enviam notificações sobre sinais para usuários inscritos sem que eles tenham a aplicação aberta.

Para indicadores automatizados, esses trabalhos são executados sempre que um trabalho de coleta de dados é executado. A aplicação Sinais de KPI verifica todas as combinações de indicador e elemento de detalhamento para as quais está ativa. Os trabalhos de coleta de dados são específicos do domínio, portanto, os sinais também são específicos do domínio.

A situação é diferente para indicadores de fórmula. A fórmula em um indicador de fórmula usa as pontuações de outros indicadores. Esses outros indicadores são chamados de *indicadores de contribuição*. As pontuações desses indicadores podem ser coletadas em diferentes trabalhos de coleta de dados. Lembre-se de que o cálculo Sinais de KPI usa as pontuações do indicador de contribuição detectadas mais recentemente. O trabalho Sinais de KPI deve ser executado depois que as pontuações de todos os indicadores de contribuição forem detectadas.

Para ajudá-lo a garantir que os indicadores de fórmula sejam verificados quanto a sinais no momento certo, a aplicação Sinais de KPI vem com um trabalho agendado: PA - Sinais de KPI - Trabalho de cálculo de sinais do indicador de fórmula.

Programar o trabalho para detectar sinais de indicadores de fórmula

Defina o trabalho de cálculo de PA - Sinais de KPI - Sinais do indicador de fórmula para ser executado após a execução de todos os trabalhos de detecção de dados.

Antes de Iniciar

Revise os Performance Analytics trabalhos de detecção de dados. Determine um tempo após a execução desses trabalhos em que os sinais devem ser detectados para indicadores de fórmula.

Nota:
Esse procedimento é opcional. Modificar a programação do trabalho pode evitar atrasos entre novas pontuações e novos sinais nos indicadores de fórmula. No entanto, a detecção de sinal padrão a cada 8 horas não deve produzir erros e pode ser suficiente para você.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos agendados**.
2. Filtre a lista de trabalhos cujo nome contenha `Sinais de KPI`.
3. Abra o PA - Sinais de KPI - Trabalho de cálculo de sinais do indicador de fórmula.
4. Modifique os seguintes campos para programar o trabalho:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Executar	Frequência em que o trabalho deve ser executado. A escolha dos campos subsequentes depende da sua configuração neste campo. Por padrão, o trabalho é executado **Periodicamente**.
Dia	Dia em que você deseja que o trabalho agendado seja executado. Se você selecionou **Semanalmente** no campo **Executar**, este campo exibirá os dias da semana. Se você selecionou **Mensal** no campo **Executar**, este campo exibirá os dias do mês.
Hora	Hora em que você deseja que o trabalho agendado seja iniciado.
Intervalo de repetição	Número de dias e horas antes que o trabalho agendado seja executado novamente. Este campo aparece quando **Periodicamente** é selecionado na lista **Executar**. Por padrão, o trabalho é executado a cada 8 horas.
Início	Data e hora de início das atualizações periódicas. Este campo aparece quando **Periodicamente** é selecionado na lista **Executar**.

Cache de dados na Análise da plataforma

O cache de dados pode ajudar as visualizações de dados a carregar mais rapidamente, reutilizando respostas mais antigas quando disponíveis. Os usuários sempre podem obter os dados mais recentes atualizando o painel manualmente.

O cache de dados pode acelerar o tempo de carregamento de painéis e visualizações de dados, especialmente para grandes conjuntos de dados, pelos seguintes motivos:

- O cache pode evitar cálculos de agregação longos quando não houve mudanças nos dados.
- O cache pode evitar cálculos de agregação para usuários que têm acesso aos mesmos dados de resultado agregados.
- O cache pode reduzir o impacto na instância devido ao acúmulo de solicitações de longa execução.
- O cache pode ser adequado para casos de uso em que os usuários estão mais interessados na velocidade com que o painel é carregado do que na atualização dos dados.

Fontes de dados compatíveis

Os dados da tabela e do indicador oferecem suporte ao cache.

Tradução automática

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

Ativação do cache de dados

Antes de ativar o cache de dados, a propriedade *glide.analytics.cache.enabled* deve ser definida como verdadeira.

No editor de painéis em linha, você pode ativar ou desativar o cache de dados por painel. O cache se aplica a todas as visualizações de dados nesse painel que têm uma fonte de dados compatível. Para obter mais informações, consulte Definir Análise da plataforma configurações do painel.

No Construtor de IU, você pode ativar ou desativar o cache de dados por visualização de dados. Para obter um exemplo, consulte a propriedade *useDataCache* para fontes de dados de tabela ou de indicador em Configuração de UIB de pontuação única .

No Construtor de IU, você também pode habilitar o cache de dados para uma instância de dados local do tipo de tabela ou indicador. Para obter mais informações, consulte Habilitar cache de dados para uma instância de dados local.

Cache de painel padrão

Por padrão, os novos painéis criados no editor em linha não têm o cache habilitado. Você precisa habilitar o cache por painel, conforme descrito na seção anterior. No entanto, você pode mudar o comportamento padrão para que todos os novos painéis criados no editor em linha tenham o cache habilitado. Para fazer isso, defina a propriedade *glide.analytics.cache.enable_dashboard_default* como verdadeira.

Se você definir o comportamento padrão para ter o cache habilitado em novos painéis, considere se deseja alterar o tempo de expiração padrão. O valor padrão para o tempo de expiração padrão é 24 horas. Você pode definir este valor na propriedade *glide.analytics.cache.dashboard_default_value*. As opções são 1, 2, 4, 8, 12 ou 24 horas. Ao definir este valor, considere o impacto na pré-busca de dados.

Não é possível habilitar o cache por padrão para visualizações de dados criadas no Construtor de IU.

Pré-busca de dados

O primeiro carregamento de um painel não tem dados em cache para usar, portanto, pode estar sujeito a um tempo de carregamento lento. Por exemplo, na primeira vez em que um agente de TI faz login no dia, os dados em cache do dia anterior expiram, portanto, ele deve aguardar o sistema buscar dados antes que qualquer um dos painéis seja carregado. O mecanismo de pré-busca resolve esse problema para painéis e visualizações de dados usados com frequência com tempos de expiração de cache longos.

A pré-busca mantém as entradas de cache ativas, atualizando os dados automaticamente conforme o cache se aproxima da hora de expirar, sem qualquer interação do usuário. Um trabalho agendado procura entradas de cache com pré-busca habilitada em que a entrada expira nos próximos 30 minutos. O trabalho coleta todos esses registros e os enfileira para serem atualizados. Depois de atualizar, o tempo de expiração é redefinido. Este trabalho agendado é executado a cada 15 minutos, para que o limpador de tabela não exclua uma entrada de cache válida que ainda não tenha sido processada.

Configurações e padrões de pré-busca

A pré-busca é ativada por padrão com configurações escolhidas para equilibrar a minimização da carga do sistema com a maximização do valor para o usuário. Um

Tradução automática

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

administrador pode alterar esses valores, mas deve fazê-lo com muito cuidado e somente por motivos urgentes.

Propriedade	Configuração	Valor	Anotações
glide.analytics.cache.prefetch.min_age_in_seconds	Limite inferior de tempo de expiração do cache [cacheExpirationTime] para que os dados estejam sujeitos à pré-busca	8 horas	Oito horas é a vida útil mínima segura dos dados em cache para que eles sejam pré-buscados. Pode ser necessário aumentar este valor, mas não diminuí-lo.
glide.analytics.cache.prefetch.max_refresh_counter	Número de vezes consecutivas em que os dados são obtidos previamente sem uma ocorrência de cache antes que a pré-busca pare para esses dados	10	A pré-busca se destina a dados usados com frequência. Para reduzir a carga do sistema, se os dados forem pré-buscados 10 vezes seguidas sem que um usuário os observe, a pré-busca será interrompida. Os dados seguem o comportamento de cache padrão e serão recarregados na próxima exibição. O valor padrão foi selecionado para abranger fins de semana. Pode ser necessário diminuir este valor, mas não deve aumentá-lo.

Funções de Análise da plataforma

Análise da plataforma tem funções exclusivas e funções de outras aplicações que se aplicam a ele.

Usuários com qualquer função ou sem funções

Usuários com qualquer função podem criar visualizações de dados, mas elas não são adicionadas à biblioteca. Esses usuários ainda podem compartilhar visualizações que criam com grupos e usuários e podem compartilhar uma visualização de dados que foi compartilhada com eles se os direitos de compartilhamento também tiverem sido concedidos. Eles também podem passar adiante os direitos de edição, se concedidos.

Usuários sem funções podem criar painéis e compartilhá-los com grupos, usuários e funções. Esses usuários podem compartilhar um painel que foi compartilhado com eles se os direitos de compartilhamento também tiverem sido concedidos. Eles podem passar adiante os direitos de edição, se concedidos.

Grupos de usuários

Simplifique a administração de usuários criando grupos que contêm todas as funções necessárias para personas específicas em vez de usuários individuais. Você pode atribuir usuários individuais a esses grupos. Quando os usuários fazem a transição para novas

Tradução automática

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

funções, você pode reatribuir suas associações de grupos e evitar cenários em que os usuários retêm funções inesperadas.

Para obter mais informações sobre a administração de usuários, grupos e funções, consulte Administração de Usuários .

Descrição da função

A tabela a seguir fornece as seguintes informações sobre cada função associada a Análise da plataforma.

Nome da função

Nome da função do campo **Nome** na tabela Funções [sys_user_role].

Descrição

Descrição da função e seu uso pretendido.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Contido por funções (exceto administrador)

Quaisquer funções, além de administrador, que contenham a função. A função de administrador contém todas as funções.

Os seguintes atributos são compartilhados por todas as funções:

- Nenhuma das funções é atribuída a um grupo por padrão.
- Nenhuma das funções exige que os usuários sejam alocados como parte de uma assinatura paga, embora uma assinatura paga seja necessária para a maioria das funcionalidades Performance Analytics.
- Nenhuma das funções é elevada, o que significa que nenhuma concede acesso às configurações de alta segurança.
- Todas as funções estão incluídas no sistema base, exceto para Analytics_admin e sn_process_optimization_analyst, que estão incluídas com Análise da experiência do usuário e Mineração de processos, respectivamente.

Dica:
Tente atribuir a função menos inclusiva que ainda fornece o acesso necessário. Por exemplo, se você quiser que um usuário possa criar visualizações de dados na biblioteca e compartilhá-las com usuários, mas não programar sua exportação, conceda a esse usuário viz_creator e não viz_admin.

Nome da função	Descrição	Contém as funções	Contido por funções (além de administrador)
plataforma_analytics_admin	Função para privilégios administrativos no espaço Análise da plataforma. Esta função inclui privilégios administrativos para produtos e recursos conectados ao espaço Análise da	• análise_admin • análise_filtro_admin • dashboard_admin • pa_admin • par_scheduler • viz_admin	Nenhum(a)

Tradução automática

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

Nome da função	Descrição	Contém as funções	Contido por funções (além de administrador)
	plataforma, incluindo Performance Analytics e Análise da experiência do usuário.		
análise_admin	Função para Análise da experiência do usuário privilégios administrativos	Todas as outras Análise da experiência do usuário funções de administrador e visualizador. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Análise da experiência do usuário.	plataforma_analytics_admin
análise_filtro_admin	Função para editar ou excluir qualquer filtro de painel em espaços configuráveis. Pode adicionar filtros à biblioteca de filtros.	Nenhum(a)	• plataforma_analytics_admin • dashboard_admin • pa_admin • report_admin • viz_admin
dashboard_admin	Pode criar, editar, duplicar, compartilhar e excluir todos os painéis. Esses direitos se estendem aos painéis Análise da plataforma e dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Permissões do painel.	análise_filtro_admin	platform_analytics_admim
pa_kpi_signals_admin	Pode ativar Sinais de KPI para um indicador	Nenhum(a)	Nenhum. No entanto, pa_admin tem os mesmos privilégios
pa_admin	Função para Performance Analytics privilégios administrativos	• viz_admin • análise_filtro_admin • Todas as outras funções Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Performance Analytics funções.	plataforma_analytics_admin
par_scheduler	Pode programar a distribuição de e-mail de qualquer visualização de	Nenhum(a)	plataforma_analytics_admin

Tradução automática

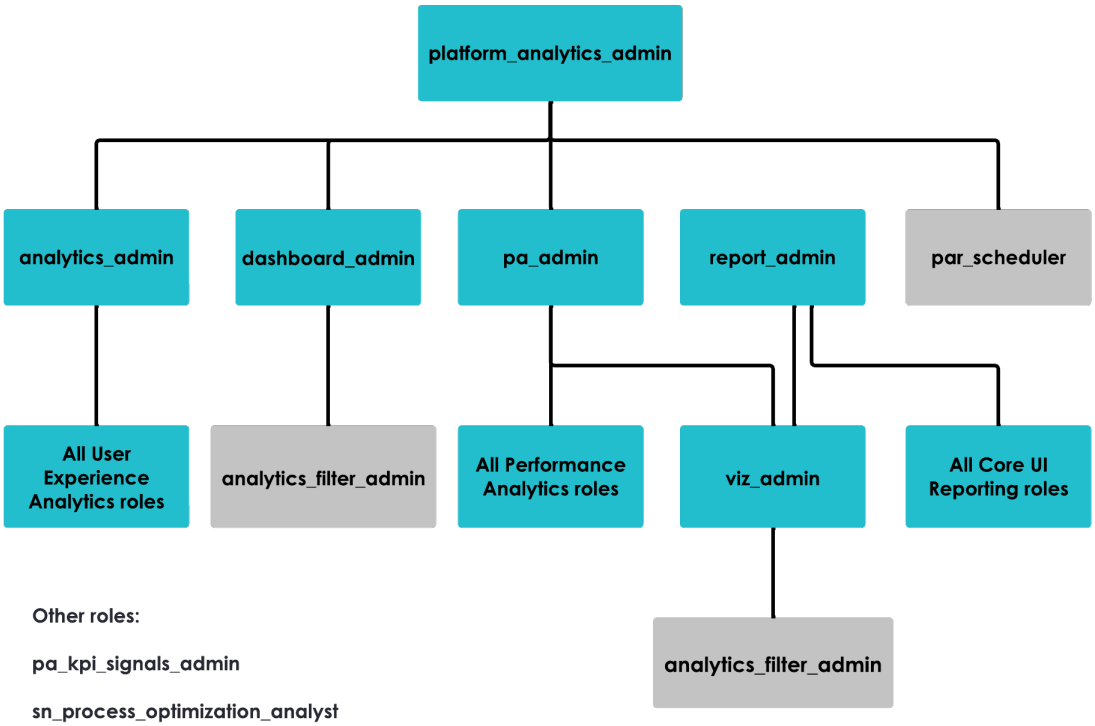
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nome da função	Descrição	Contém as funções	Contido por funções (além de administrador)
	dados que possa exibir ou editar		
report_admin	Função para criar IU principal relatórios em Portal de serviços	• viz_admin • análise_filtro_admin	
sn_process_optimization_analyst	Pode configurar um mapa Mineração de processos em um painel	Nenhum(a)	Nenhum(a)
viz_admin	Pode criar visualizações de dados na biblioteca de visualizações. Também pode editar, excluir, exportar e compartilhar todas as visualizações de dados, incluindo o compartilhamento com funções. Também pode programar a exportação de visualizações.	análise_filtro_admin Também inclui os mesmos privilégios que viz_creator	plataforma_analytics_admin
viz_creator	Pode criar visualizações de dados na biblioteca de visualizações. Também pode editar, excluir, exportar e compartilhar as visualizações de dados que eles criaram. Só pode compartilhar visualizações com grupos e usuários.	Nenhum(a)	report_user (descrito em Denunciar usuário [report_user]) Além disso, os privilégios de viz_creator estão incluídos em viz_admin.

Tradução automática

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

A hierarquia de funções na tabela também é mostrada no diagrama a seguir:



Tópicos relacionados

- Performance Analytics funções
- Componentes instalados com Análise da experiência do usuário
- Funções de Emissão de relatórios

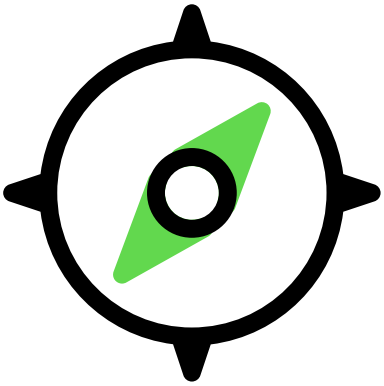
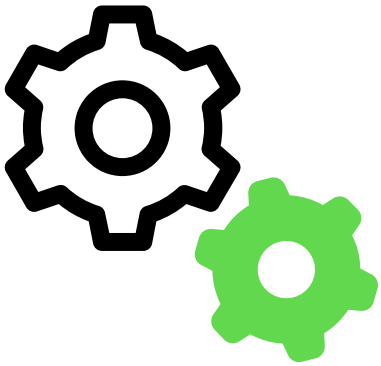
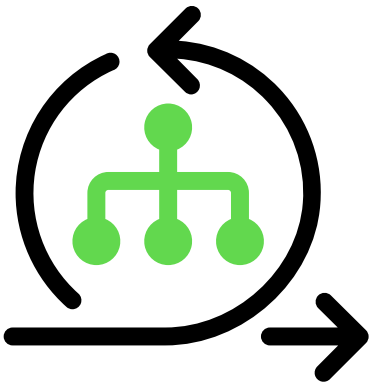
Análise Geração

Use a Geração de análise para gerar Análise da plataforma artefatos a partir de interações de conversa. Por exemplo, você pode solicitar informações sobre o número de incidentes em aberto e obter uma visualização de dados de pontuação única. A geração de análise faz parte da aplicação Now Assist para Creator.

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre o que a Geração de análise suporta	Habilitar geração de análise para uma instância	Usar IA para gerar análise

Importante:
Alguns produtos/recursos do Now Assist não estão disponíveis atualmente para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, pela IL5 do DOD do NSC ou pelo IRAP da Austrália, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Importante:
Alguns produtos/recursos Now Assist estão indisponíveis no momento para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique a existência de atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

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

Tradução automática

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações de tabelas e indicadores que serão usados para gerar análises. Por exemplo, as informações da tabela Incidente ou do indicador Número de incidentes em aberto podem ser coletadas para solicitações de visualizações de dados de incidentes. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar .

Para obter mais informações, consulte a Now Assist documentação .

Explorando a geração de análise

Use a Geração de análise para gerar Análise da plataforma artefatos a partir de interações de conversa. Por exemplo, você pode solicitar informações sobre o número de incidentes em aberto e obter uma visualização de dados de pontuação única.

Visão geral

No momento, a geração de análise contém a habilidade de geração de visualização de dados. A habilidade de geração de visualização de dados permite que seus desenvolvedores criem gráficos e pontuações relevantes com base em consultas de linguagem natural e dados disponíveis, aproveitando Análise da plataforma. Os gráficos podem mostrar dados de qualquer fonte de dados Análise da plataforma. Essa habilidade simplifica o processo de geração e configuração de visualização de dados, aumentando potencialmente a eficiência.

Funções

A função now_assist_creator é necessária. O usuário também deve ter acesso aos dados para os quais está solicitando uma visualização.

Se o usuário solicitar uma visualização de dados enquanto um painel estiver aberto e tiver direitos de edição para esse painel, ele poderá adicionar a visualização a esse painel.

Ativação

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

Habilidades compatíveis do Now Assist

No momento, a geração de análise é compatível somente com a habilidade de geração de visualização de dados.

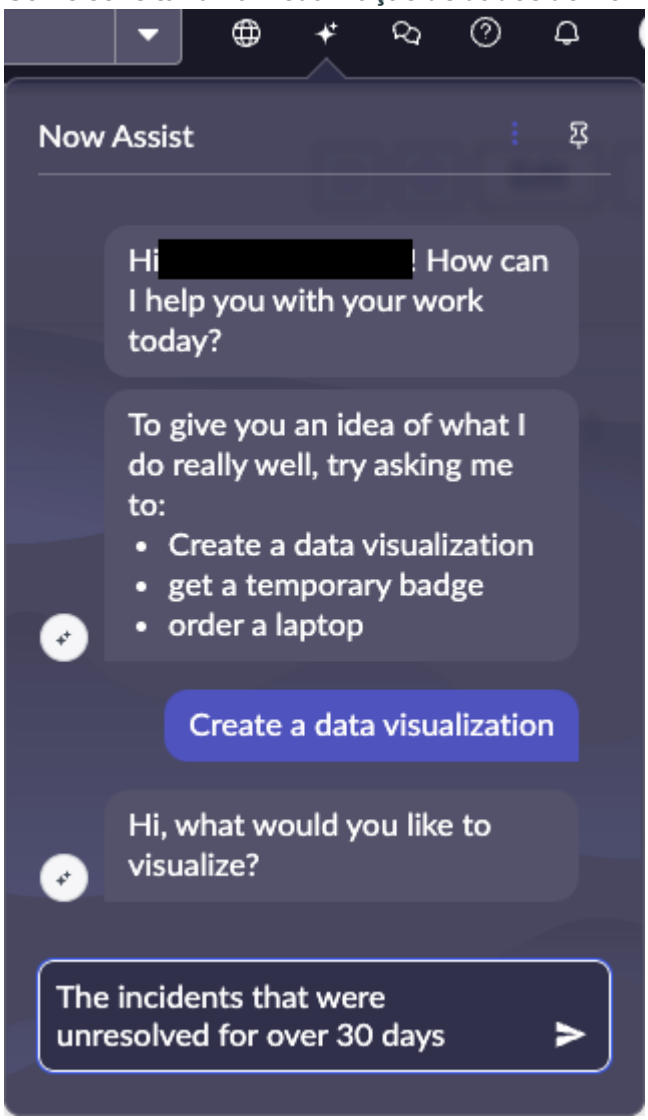
Tradução automática

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

Interfaces do usuário compatíveis

Acesse a habilidade de geração de visualização de dados iniciando uma conversa em Now Assist e solicitando informações disponíveis de uma fonte de dados Análise da plataforma.

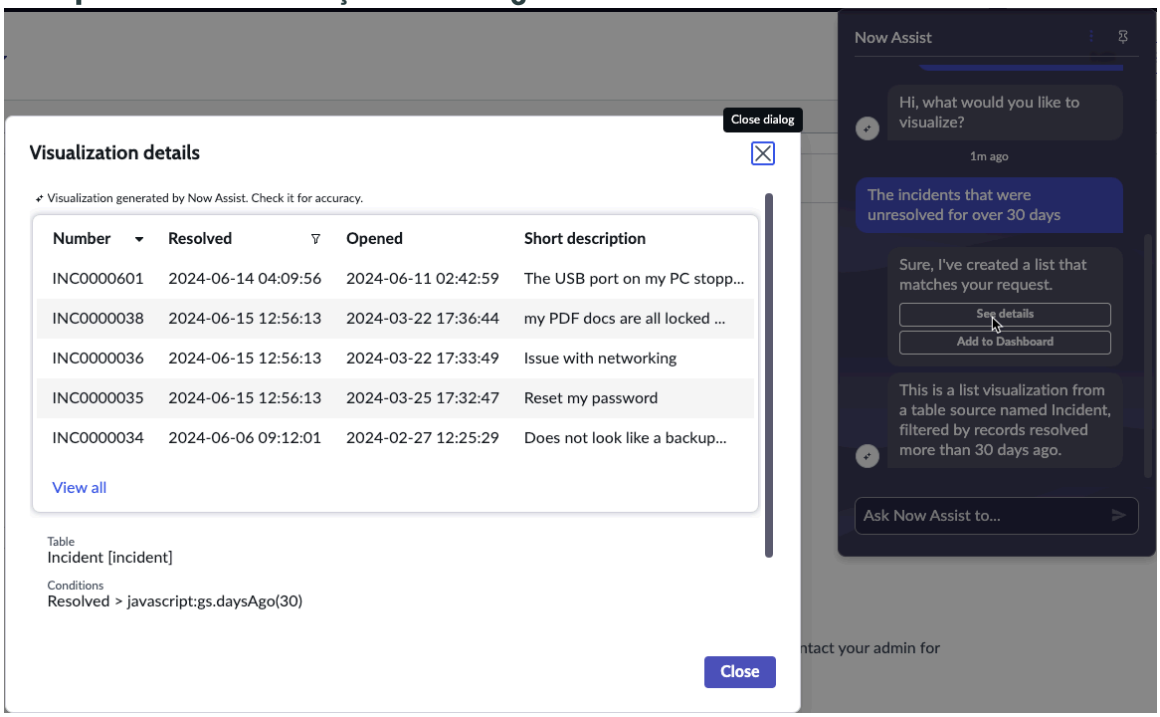
Como solicitar uma visualização de dados do Now Assist



Tradução automática

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

Exemplo de uma visualização de dados gerados



Configurar geração de análise

Habilite as habilidades de geração de análise na aplicação Now Assist para Creator para fornecer aos usuários capacidades de IA generativa com análise.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação [Now Assist para Creator . Para obter mais informações, consulte Install Now Assist for Creator .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A geração de visualização de dados é a única habilidade disponível atualmente para a geração de análise. Esta habilidade permite que os desenvolvedores de sua organização gerem Análise da plataforma visualizações de dados em conversas.

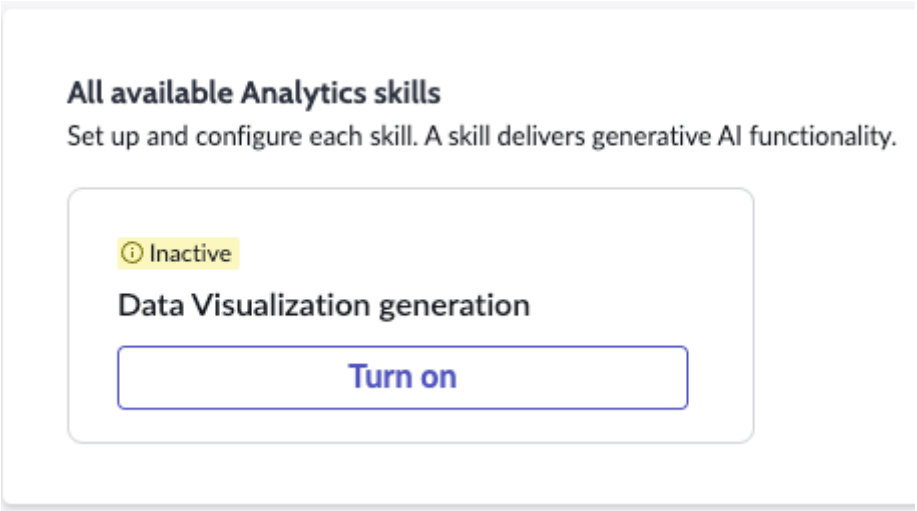
Importante:
A habilidade de geração de visualização de dados requer uma assinatura separada para Now Assist para Creator.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Administrador do Now Assist* > **Recursos**.
   Se você já estiver no console *Administrador do Now Assist*, selecione a guia Now Assist **Recursos**.
2. No painel de navegação, selecione o fluxo de trabalho do **Criador**.
3. No cartão Geração de análise, selecione **Exibir detalhes**.
4. Em Todas as habilidades de análise disponíveis, localize o cartão para geração de visualização de dados.

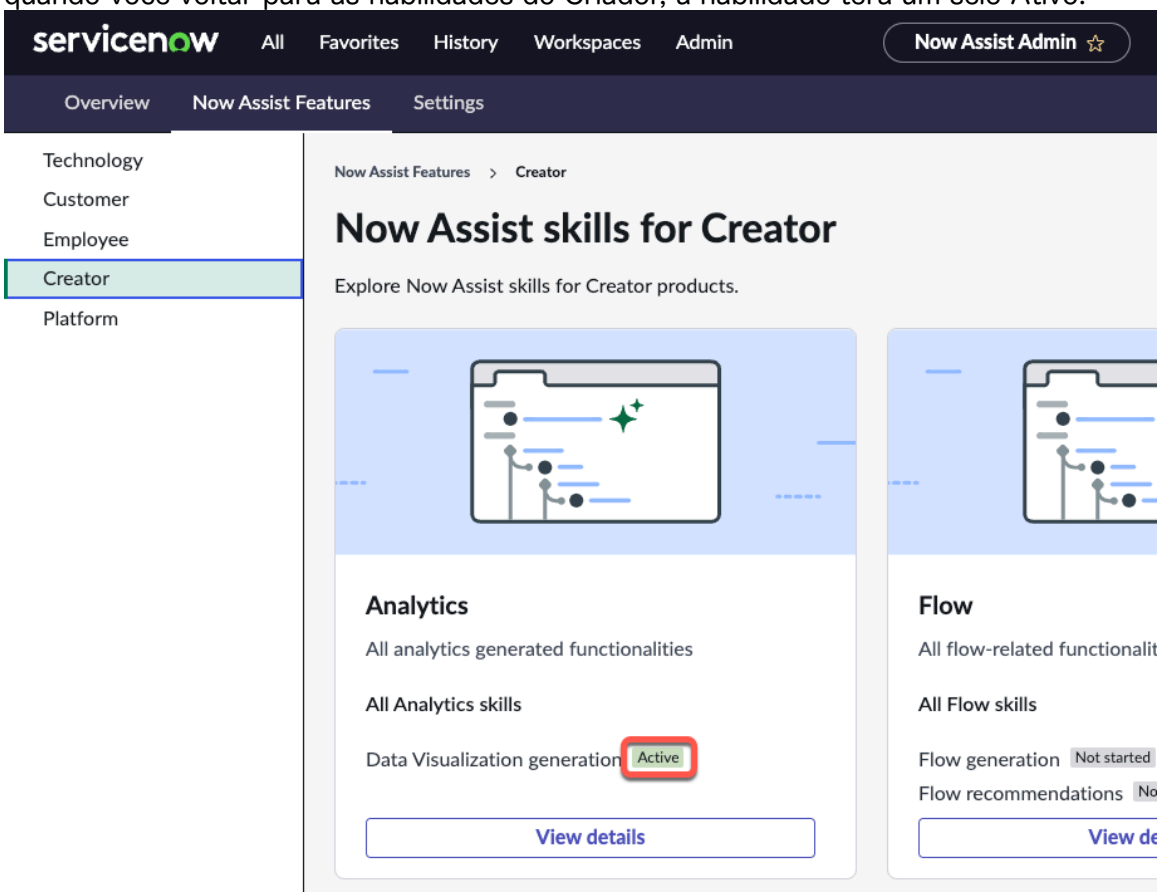
Tradução automática

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



5. Selecione **Ativar**.

Resultado
Se a habilidade foi ativada com sucesso, o sistema notificará você. Além disso, quando você voltar para as habilidades do Criador, a habilidade terá um selo Ativo.



Usar geração de análise

No painel Now Assist, solicite a IA generativa para criar uma visualização dos dados que você deseja ver. Se você estiver em um painel editável, poderá adicionar a visualização a esse painel.

Tradução automática

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

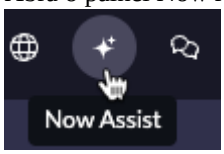
Antes de Iniciar

Now Assist para Creator deve ser instalado em sua instância e a habilidade de visualização de dados deve ser ativada. Consulte o administrador se este não for o caso.

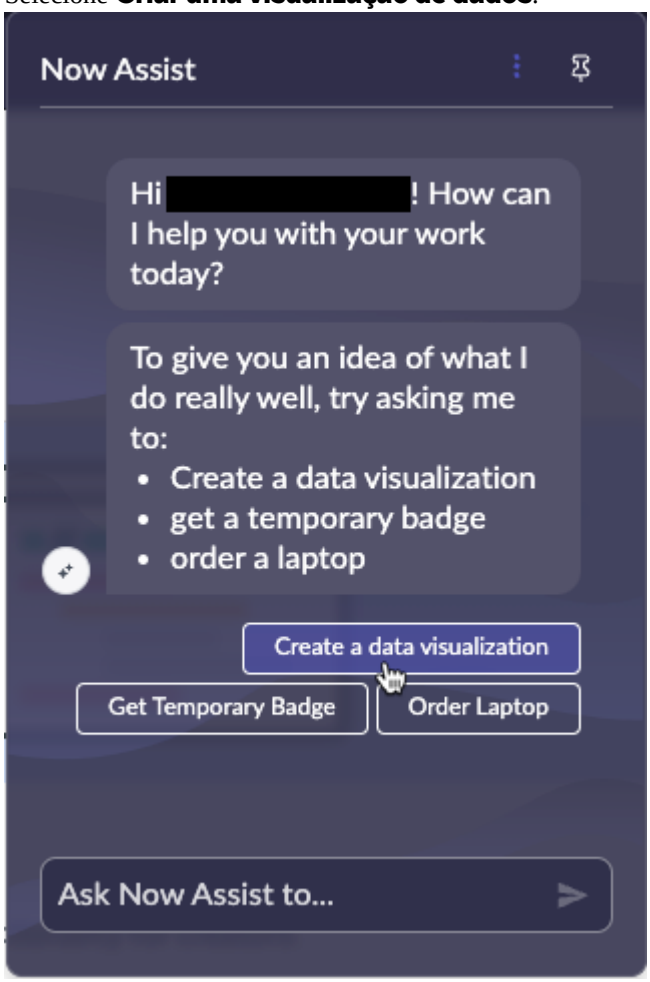
Função necessária: now_assist_creator. Você precisa de acesso aos dados que deseja ver. Se você quiser adicionar a visualização a um painel, precisará de direitos de edição para esse painel.

Procedimento

1. Se você quiser adicionar uma visualização a um painel que pode ser editado, abra esse painel em **Todos** > **Análise da plataforma** > **Biblioteca** > **Painéis**.
2. Abra o painel Now Assist.



3. Selecione **Criar uma visualização de dados**.



4. Peça dados para ver.
   Por exemplo, pergunte "Posso ver incidentes em aberto por prioridade?" Em seguida, você obteria um gráfico de lista da contagem de prioridades em um intervalo de tempo em que active=true. Consulte a lista de exemplos de perguntas. Esteja ciente também das limitações relacionadas ao tipo de perguntas que você pode fazer.

Tradução automática

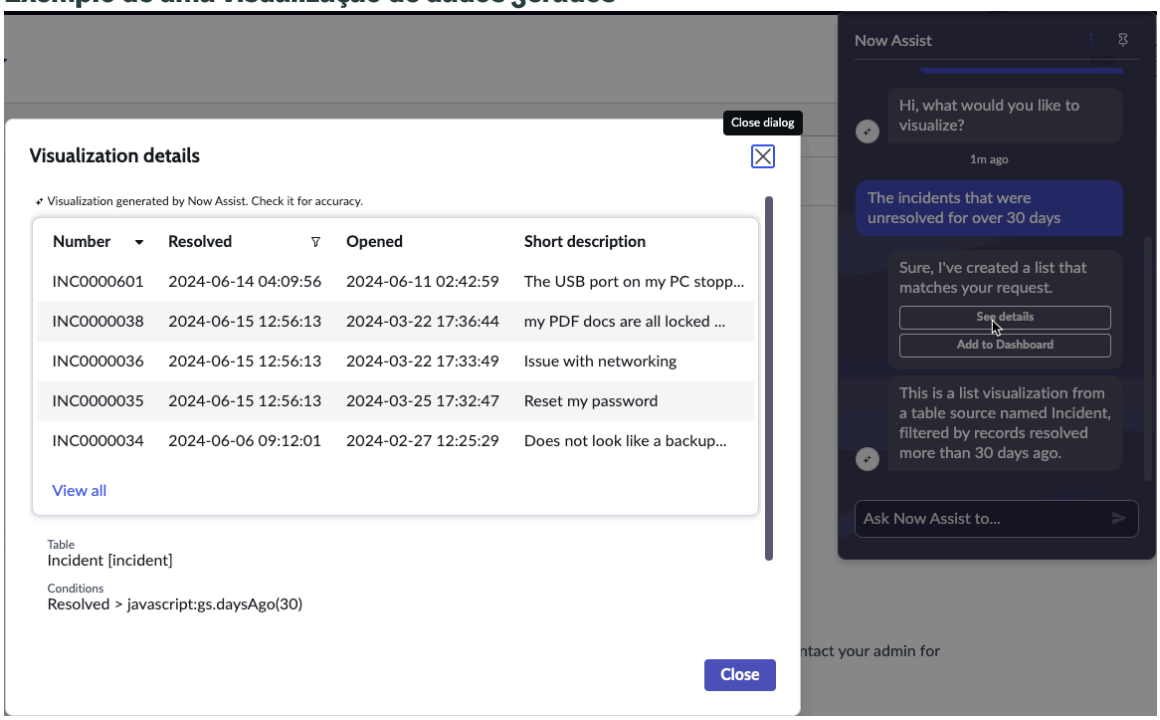
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

5. Se você estiver em um painel editável, poderá selecionar **Adicionar ao painel** na visualização para adicioná-la ao painel.
6. Para editar a visualização, selecione **Editar no Designer de visualizações**.
   Se você tiver a função viz_creator, poderá salvar a visualização na biblioteca de visualizações de dados. Para obter mais informações, consulte Editar uma visualização de dados no Designer de visualizações.

Resultado

Você obtém uma visualização de dados gerada. Esta visualização está dentro do painel Now Assist, se couber. Você tem a opção de destacá-lo nesse caso. Se a visualização não couber, ela será exibida por padrão.

Exemplo de uma visualização de dados gerados



Diretrizes e exemplos de perguntas

Esta seção mostra as diretrizes e algumas perguntas típicas que você pode fazer no painel Now Assist para gerar visualizações de dados.

Siga estas diretrizes ao solicitar que Now Assist gere uma visualização de dados:

Seja preciso em suas perguntas

- Use o termo correto para o assunto dos dados desejados, como "incidente" ou "solicitação de mudança". Se você souber o nome da tabela ou do indicador, inclua esse nome na pergunta.
- Seja o mais detalhado e preciso possível em suas condições. Não diga "todos os incidentes não resolvidos em 30 dias", diga "todos os incidentes que ainda estavam abertos 30 dias após terem sido criados".
- Se você quiser um tipo de visualização específico, diga isso.

Experimentar com perguntas

Salve suas perguntas em algum lugar, incluindo todas as versões modificadas. Salvar suas perguntas permite uma comparação fácil dos resultados.

Tradução automática

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

Ao gerar uma visualização de dados, examine-a com cuidado. Verifique se ele realmente mostra o que você deseja saber. Continue refinando suas perguntas até que você esteja satisfeito.

Nota:
A geração de visualização de dados usa o mesmo mecanismo que as perguntas e respostas de análise. Portanto, para obter mais informações, consulte as diretrizes de pergunta em Perguntas e respostas de análise.

Exemplos

Mostre-me o número de incidentes abertos por prioridade

Fornece um gráfico de série temporal do indicador Número de incidentes em aberto agrupados de acordo com o detalhamento de Prioridade.

Mostrar ANS de tarefa como pizza

Aqui, você está solicitando um gráfico de pizza de registros de ANS de tarefa, mas não especificou o campo pelo qual os registros serão agrupados. Now Assist fornece uma lista de campos para você escolher e mostra um gráfico de pizza com base em sua seleção.

Mostrar problemas não resolvidos onde o grupo de atribuição não está vazio

Fornece uma lista de registros da tabela Problema [problema], filtrada para mostrar somente registros com um valor no campo Grupo de atribuição.

Mostre-me o número total de tarefas com alta prioridade

Fornece um gráfico de pontuação único com o número de registros exclusivos (agregação de contagem distinta) na tabela de tarefas com uma prioridade de 2 (alta).

Tarefas criadas este mês, agrupadas por prioridade

Fornece um gráfico de barras de registros na tabela de tarefas que foram criados este mês, agrupados pelo valor do campo Prioridade.

Limitações para gerar visualizações de dados

Embora a geração de análise tenha sido projetada para lidar com uma ampla variedade de consultas e cenários, determinados casos não são compatíveis no momento ou são apenas parcialmente compatíveis.

Consultas sem suporte

Conteúdos de consulta	Exemplo	Limitação
Condições para Agrupar por vários	"Mostrar incidentes em aberto por grupo e estado."	A geração de análise produzirá resultados, mas somente a primeira cláusula "agrupar por" (grupo) será considerada. A segunda cláusula "agrupar por" (estado) será ignorada na saída atual.
Vários períodos de tempo	"Mostrar incidentes em aberto na última semana, mês e ano."	No momento, a geração de análise não pode processar consultas que solicitam dados de vários períodos simultaneamente. Somente um período de tempo pode ser tratado por vez.
Condições conflitantes ou complementares	"Mostrar-me casos resolvidos e não resolvidos na semana passada."	A geração de análise detecta somente a primeira condição (resolvida) na coluna de estado. A segunda condição (não resolvida) é interpretada incorretamente e pode ser mapeada incorretamente para outra coluna ou ignorada.

Tradução automática

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

Consultas sem suporte

Conteúdos de consulta	Exemplo	Limitação
Várias tabelas de dados	“Mostrar incidentes, problemas e mudanças de alta prioridade”	A geração de análise identifica somente a primeira tabela e ignora as outras.

Possíveis maneiras de contornar limitações

- Simplifique suas consultas concentrando-se em uma cláusula "agrupar por" de cada vez.
- Especifique um único período de tempo por consulta.
- Evite termos conflitantes ou complementares em uma única consulta.

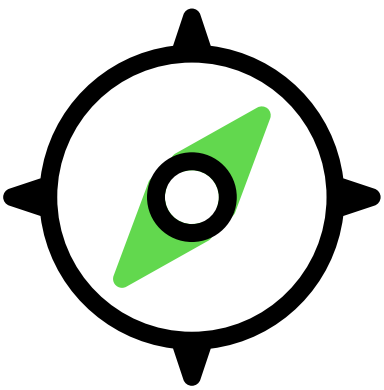
Performance Analytics (Fontes de dados do indicador)

ServiceNow® Performance Analytics é uma solução de otimização de processo na plataforma para criar painéis de gerenciamento, relatar KPIs e métricas e responder a perguntas de negócios importantes para ajudar a aumentar a qualidade e reduzir os custos da entrega de serviço.

Iniciar

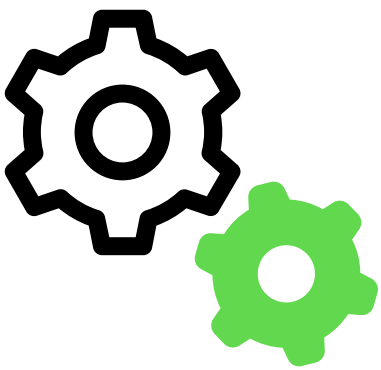
Performance Analytics ferramentas, incluindo o KPI Composer, os Detalhes de KPI e o Spotlight, capacitam os administradores e outras partes interessadas com dados em tempo real para lidar com o status atual e avaliar com precisão as tendências.

Explorar Performance Analytics



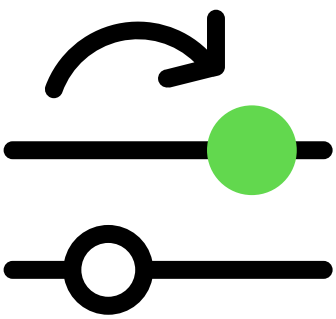
Saiba mais sobre Performance Analytics conceitos e recursos, como indicadores, detalhamentos e coleta de dados.

Configurar Performance Analytics fundamentos



Aprenda a projetar sua solução Performance Analytics, configurar indicadores e detalhamentos e aplicar agregações.

Configurar avançado Performance Analytics



Explore os recursos avançados, como Spotlight, diagnóstico e registro em log.

Tradução automática

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

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e compartilhe sua experiência no ServiceNow Community
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Treinamento do Performance Analytics
  - Noções básicas de Análise de desempenho
  - Fundamentos do Performance Analytics
  - Análise de desempenho avançada

Explorar Performance Analytics

Revise os Performance Analytics casos de uso, componentes e arquitetura e comece a implementar o produto.

Performance Analytics impulsiona a transformação dos negócios, permitindo que as empresas definam, rastreiem e analisem o andamento em relação aos objetivos. Ele conecta mais pessoas a dados melhores em menos tempo e as ajuda a se concentrar no que realmente importa.

Importante:
Configure e teste Performance Analytics em uma instância de não produção antes de configurá-la em uma instância de produção.

O Performance Analytics melhora o desempenho e acelera a melhoria contínua do serviço ao:

- Acompanhamento de métricas e tendências de processo críticas.
- Medir a integridade e o comportamento do processo em relação às metas organizacionais.
- Identificar padrões de processo e possíveis gargalos antes que eles ocorram.
- Visualização contínua de estatísticas de integridade de processo históricas e em tempo real em painéis baseados em função, permitindo que as partes interessadas individuais tomem decisões informadas.

Os benefícios do uso de Performance Analytics podem incluir:

Fornecendo informações em um instante

Seu pessoal pode obter informações relevantes e personalizadas clicando em um botão em vez de exportar dados de bancos de dados e planilhas. Você não cria mais relatórios manualmente que rapidamente se tornam obsoletos e desatualizados.

Estabelecendo uma única versão da verdade

Ao definir visualizações e garantir que elas sejam baseadas em dados consistentes e precisos, você fornece uma única versão da realidade que as equipes podem usar para gerar mudanças positivas.

Acelerar o tempo de retorno

Implemente Performance Analytics em semanas, em vez de meses, e aproveite rapidamente as informações de dados.

Direcione para a melhoria contínua

Tradução automática

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

Performance Analytics pode ajudá-lo a identificar áreas de melhoria. Aja com base em indicadores-chave, cartões de pontuação habilitados para dispositivos móveis, gráficos de tempo, detalhamentos e painéis.

Assista a este vídeo de cinco minutos para se familiarizar com os conceitos de ServiceNow Performance Analytics. Este vídeo mostra um exemplo de cenário de negócios e como o Performance Analytics oferece suporte a esse cenário	Assista a este vídeo de sete minutos para saber como Performance Analytics beneficia diferentes tipos de usuários em diferentes painéis. Este vídeo descreve os painéis do Performance Analytics para executivos, proprietários de processo e trabalhadores da linha de frente que têm objetivos e necessidades diferentes em relação aos painéis.

Dica:
Para obter uma introdução ao uso de Performance Analytics, faça o curso Performance Analytics Essentials .

Performance Analytics conceitos

Performance Analytics usa termos e conceitos que podem diferir das normas do setor devido à natureza exclusiva da plataforma ServiceNow.

Nota:
O Performance Analytics é usado por outras aplicações, como Benchmarks. As informações abaixo descrevem a funcionalidade principal do Performance Analytics. Para obter informações sobre outras aplicações que usam o Performance Analytics, consulte a documentação dessas aplicações.

Performance Analytics inclui os seguintes conceitos e componentes:

Componentes principais

Indicadores

definem uma medida de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócios, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medições de desempenho resultam em uma série de *pontuações do indicador* ao longo do tempo. As empresas rastreiam essas pontuações para medir as condições atuais e prever tendências.

Tecnicamente, um indicador combina um conjunto de dados e um agregado de dados, como Contagem, junto com condições opcionais.

As principais características dos indicadores incluem:

- As pontuações do indicador podem ser geradas automaticamente a partir de um conjunto de registros definidos em uma *origem de indicador*, inseridas manualmente ou calculadas a partir de outros indicadores.
- As pontuações do indicador podem ser exibidas ou analisadas no *Hub de análise* ou apresentadas, por meio de *widgets*, em painéis.

Por conveniência, você pode organizar os indicadores tematicamente em um *grupo de indicadores*.

Sinônimos: métricas, métricas de negócios, KPIs

Detalhamentos e elementos

Tradução automática

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

permitem agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo, como Prioridade, Categoria ou Grupo de atribuição. Você pode aplicar um detalhamento no Hub de análise, em Detalhes de KPI e em painéis.

Por exemplo, você pode observar o Número de mudanças em aberto por grupo de atribuição. Ou você pode ver o Número de novas mudanças por prioridade.

Os valores de cada detalhamento são chamados de *elementos*de detalhamento. Por exemplo, o detalhamento de Prioridade pode ter os elementos Crítico, Alto e Baixo. Os detalhamentos são categorizados como automatizados, manuais ou externos, dependendo da origem desses elementos. Os elementos de detalhamento automatizados são especificados nas *origens de detalhamento*. Os detalhamentos manuais têm seus elementos inseridos manualmente para definir uma organização. Por fim, um detalhamento externo especifica a fonte de dados JDBC e a instrução SQL para recuperar elementos de detalhamento.

Você não pode aplicar mais de dois níveis de detalhamento a um indicador.

Sinônimos: dimensões, detalhamentos

Coletor de dados

é o mecanismo que tira snapshots periódicos das tabelas de processo e os armazena nas tabelas Pontuações e Snapshots. Você pode configurar *trabalhos* do coletor de dados para serem executados automaticamente de acordo com uma programação. Normalmente, define uma programação de trabalho para corresponder à frequência na origem do indicador. Um trabalho geralmente gera pontuações para vários indicadores que usam a mesma origem de indicador. Você também pode configurar trabalhos que são executados manualmente, como trabalhos históricos, que são executados somente ao coletar dados para um novo indicador.

Visualizações clássicas

Hub de análise

é uma exibição exploratória de indicadores, usada para análises mais detalhadas. Ele permite que você veja tendências, previsões, divisões e registros associados para um indicador específico. Defina no registro do indicador se esse indicador deve ser incluído no Hub de análise .

O Hub de análise era anteriormente chamado de Cartão de pontuação detalhado.

Painéis dinâmicos no IU principal

são coleções de vários widgets de Análise de desempenho, relatórios e outros, organizados em uma exibição lógica para o público. Os painéis podem ser dinâmicos ou não dinâmicos. Para criar ou compartilhar um painel dinâmico, você precisa de pelo menos uma função, mas pode ser qualquer função. Você pode arrastar para mover e redimensionar widgets em painéis dinâmicos. Os painéis não dinâmicos usam layouts de zona de lançamento menos flexíveis e exigem funções do Performance Analytics para exibir, criar e editar.

Série de tempo

pode se referir a um dos seguintes itens:

- Um tipo de widget que agrega e mostra várias pontuações de um indicador coletado ao longo de um período. Consulte Widgets de série temporal.
- Uma função estatística aplicada às pontuações do indicador coletado ao longo de um período de tempo no Hub de análise ou em um widget, também chamado de *agregador*. Consulte Aplicar agregações de séries temporais.

metas

Tradução automática

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

são objetivos que sua organização deseja alcançar, operacionalizados como pontuações do indicador. As metas permitem que você visualize a diferença entre a pontuação desejada em uma determinada data e a pontuação real de um indicador.

Um destino pode ser pessoal ou global. Um destino pessoal fica visível somente para o usuário que o criou e aparece como uma linha clara. Uma meta global está visível para todos os usuários e aparece como uma linha escura. As metas pessoais aparecem somente no Hub de análise, enquanto as metas globais aparecem nos widgets Hub de análise e de série temporal.

Limites

definem um intervalo normal de pontuações para um indicador e alertam quando determinados eventos ocorrem, como quando uma pontuação atinge um máximo ou um mínimo histórico.

Quando um limite é acionado, a instância gera uma notificação por e-mail. Esta mensagem está associada ao indicador e está disponível diretamente por meio do Hub de análise.

Um limite pode ser pessoal ou global. Um limite pessoal é visível somente para o usuário que o criou e aparece como uma linha pontilhada cinza claro. Um limite global está visível para todos os usuários e aparece como uma linha pontilhada cinza escuro. Os limites pessoais aparecem somente no Hub de análise de um indicador, enquanto os limites globais aparecem nos widgets Hub de análise e de série temporal.

Widgets

em Performance Analytics são visualizações reutilizáveis das pontuações do indicador. Por exemplo, um widget pode exibir a evolução de um indicador ao longo do tempo, como um indicador pode ser dividido ou como vários indicadores aparecem lado a lado. Muitas variações são possíveis. Os widgets ficam visíveis somente quando adicionados a um painel.

Outros conceitos

Agregado/Agregação

pode se referir a uma das seguintes funções:

- A função Performance Analytics de agregar ou coletar pontuações do indicador ao longo do tempo. A configuração do indicador inclui a frequência com que as pontuações do indicador são coletadas.
- Funções estatísticas aplicadas às pontuações do indicador coletadas ao longo de um período. Por exemplo, você pode aplicar uma SOMA de 3 meses às pontuações do indicador. As funções de agregação podem ser adicionadas no formulário do indicador ou posteriormente no widget Hub de análise ou. As funções de agregação no widget Hub de análise ou são chamadas de *séries temporais*.

Mapeamentos de detalhamento

especifique os relacionamentos, ou "mapeie", detalhamentos para *origens de indicador*. Um mapeamento de detalhamento especifica um campo na origem do indicador ou especifica um script que consulta a origem do indicador. Este último às vezes é chamado de mapeamento de detalhamento com script, e um detalhamento com esse mapeamento é chamado de *detalhamento com script*.

Fontes de detalhamento

especifique quais valores exclusivos, chamados de *elementos*de detalhamento , um detalhamento contém. Uma origem de detalhamento é definida como um conjunto de registros de uma exibição de tabela ou banco de dados ou como um *grupo de buckets*. Vários detalhamentos podem usar a mesma origem de detalhamento. Por exemplo, em vez de ver TODOS os grupos

Tradução automática

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

de atribuição para o indicador Número de mudanças em aberto, você pode limitar a lista de elementos apenas aos grupos que fazem parte do processo de mudança configurando a Fonte de detalhamento.

Grupos de Buckets

são usados para recategorizar dados para que possam ser usados como um detalhamento, por exemplo, agrupando um intervalo de valores em buckets discretos.

Para trabalhar com um grupo de buckets, crie uma origem de detalhamento que usa Bucket [pa_buckets] como a tabela de fatos e especifica o grupo de buckets em uma condição. Se um detalhamento criado nesta origem usar um mapeamento de detalhamento com um script, o detalhamento agrupará os valores que o script retorna em buckets. Se o mapeamento de detalhamento especificar um campo em vez de usar um script, o detalhamento agrupará os valores do campo mapeado em buckets.

Na arquitetura de dados, os grupos de buckets são definidos em registros de Bucket Group [pa_bucket_groups] e buckets em registros de Bucket [pa_buckets]. Cada registro de bucket [pa_buckets] contém um campo de grupo de buckets que é uma referência a um registro de grupo de buckets [pa_bucket_groups].

Dia

Um dia em Performance Analytics é sempre definido como 24 horas. Performance Analytics não usa o conceito de "dias úteis".

Origens do indicador

são conjuntos de dados que consistem em registros filtrados de uma tabela ou exibição de banco de dados. Uma configuração de origem de indicador especifica uma tabela, como Incidente [incidente], condições para filtrar registros dessa tabela e uma frequência na qual você se baseia nas condições. Uma origem de indicador não pode especificar uma tabela rotacionada. Vários indicadores podem usar a mesma origem de indicador. Os trabalhos de coleta de dados consultam o banco de dados uma vez para cada origem de indicador. Portanto, todos os indicadores que usam a mesma origem de indicador obtêm dados do mesmo ponto no tempo.

Normalmente, um indicador rastreia a situação em uma determinada data. As condições de origem do indicador geralmente incluem um filtro relacionado à data, como **[Aberto][em][Hoje]**. Os indicadores coletados com menos frequência podem especificar um intervalo de datas maior, como **[Encerrado][em][Este mês]**.

Detalhamento com script

é um detalhamento que usa um script para consultar a *origem do indicador* como seu *mapeamento de detalhamento*.

Snapshots

são as listas de registros (sys_ids) que são coletadas no momento em que as pontuações desses registros são coletadas. Um snapshot é feito somente para indicadores automatizados com **Coletar registros** selecionados.

O snapshot/lista de registros pode ser recuperado no Hub de análise.

Os snapshots são mantidos para o indicador principal e para detalhamentos de primeiro nível. Os snapshots de detalhamento de segundo nível são derivados como uma interseção das duas listas de snapshots de detalhamento de primeiro nível.

Tradução automática

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

Colocar registros em destaque

Use o recurso Spotlight para destacar registros que você pode ignorar.

Você pode definir critérios ponderados para identificar e classificar registros que requerem atenção, como na triagem de incidentes ou na execução de pontuação de lead. Você pode classificar registros com base em várias dimensões, em vez de por um único valor de campo, como prioridade. Embora a maioria das organizações trate de itens de alta prioridade em tempo hábil, itens de prioridade mais baixa às vezes não são tratados por um longo período de tempo. O Spotlight ajuda você a se concentrar nos itens com base nas necessidades do negócio.

Teste do Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes

Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes é uma versão limitada de Performance Analytics que está incluída no sistema básico, permitindo que você se familiarize com a funcionalidade. Assine o Performance Analytics para obter a funcionalidade completa.

Nota:
Como alternativa ao uso de Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes, você pode ativar um plug-in com todos os recursos de Performance Analytics sem uma assinatura em uma instância de não produção.

Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes tem os seguintes recursos e limitações:

- Inclui o Console do administrador Performance Analytics, que você pode usar para ativar o conjunto completo de recursos Performance Analytics.
- Os indicadores não podem ser adicionados ou excluídos
- Um máximo de 180 dias de pontuações históricas são visualizados, contados a partir da data de hoje.
- Utilizável somente no domínio global

Para experimentar Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes, navegue até **Análise de desempenho** > **Configuração assistida** e inicie a configuração assistida da Gestão de incidentes. Esta configuração leva você em um tour pelos indicadores, divisões, suas fontes, coleta de dados e exibição de resultados.

Você também pode testar o recurso Spotlight com Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes. O Spotlight ajuda a priorizar o trabalho avaliando registros em relação a vários critérios ponderados. Sem uma licença, você só pode usar o Spotlight com registros de incidentes e não pode acessar a análise interativa do Spotlight. Para testar o Spotlight, ative o plug-in Performance Analytics - Spotlight - Incident Spotlight e siga a configuração assistida em **Em Destaque** > **Configuração assistida**. A função de administrador é necessária para ativar o plug-in.

O curso gratuito de duas horas Performance Analytics Essentials fornece uma introdução aos componentes e conceitos de PA que você pode usar com Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes. (Nenhum registro necessário.)

Performance Analytics em comparação com Emissão de relatórios

Performance Analytics e Emissão de relatórios são duas aplicações distintas. Eles tratam de casos de uso diferentes e são complementares entre si.

Tradução automática

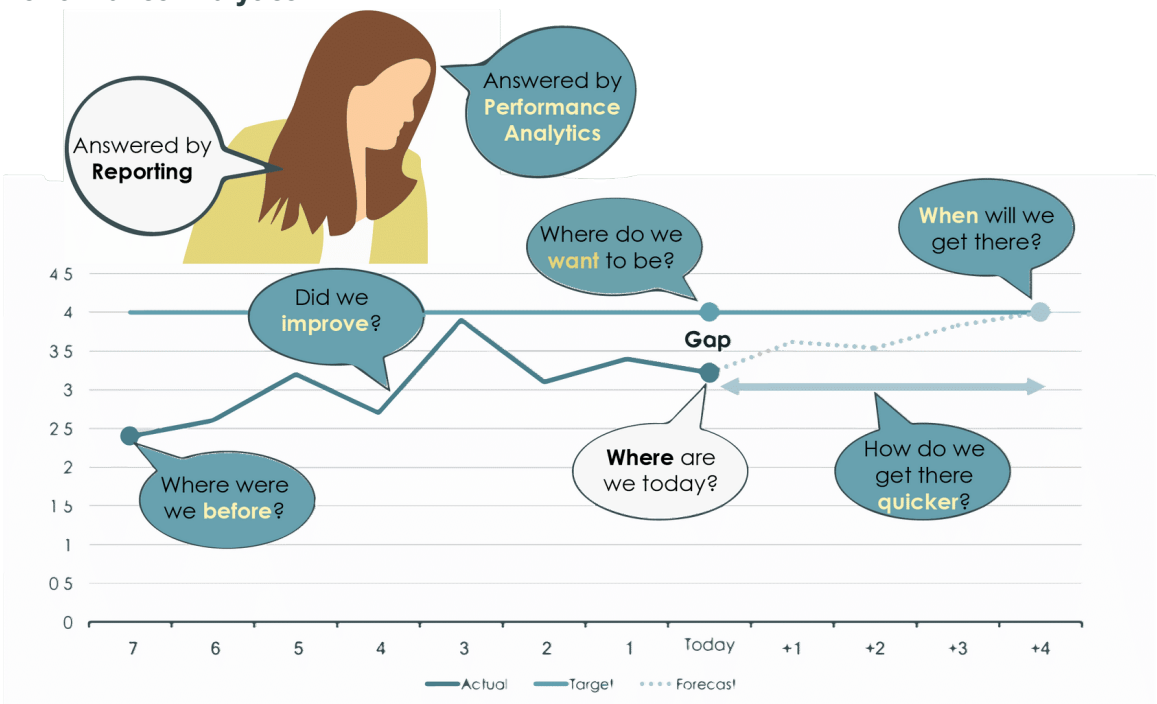
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
A aplicação Emissão de relatórios está sendo descontinuada e não está mais disponível para usuários não administradores em instâncias de rede novas que começam no Xanadu. No entanto, a comparação ainda se aplica entre visualizações de dados com fontes de dados de tabela e com Performance Analytics.

A linha entre Emissão de relatórios e análise nem sempre é clara. De um modo geral, a emissão de relatórios mostra o estado atual e a análise mostra tendências. Os relatórios são mais adequados para gerenciar registros e a análise se concentra na gestão de processos. Você precisa de ambos.

Performance Analytics é capaz de gerar tendências históricas precisas capturando snapshots contínuos em uma programação regular. Conforme ilustrado pelo diagrama a seguir, Emissão de relatórios responde à pergunta "Onde estamos hoje", enquanto Performance Analytics responde a perguntas sobre o que está acontecendo ao longo do tempo.

Perguntas comuns de informações do processo para Emissão de relatórios e para Performance Analytics



Além de calcular tendências a partir de snapshots, Performance Analytics é capaz de:

- Acompanhe o desempenho em relação às metas.
- Alertar quando os limites forem atendidos.
- Preveja o desempenho futuro.
- Compare o desempenho em diferentes pontos no tempo.
- Acelere o tempo de retorno com métricas de prática recomendada.

Por fim, embora você possa desenvolver suas soluções de Emissão de relatórios por tentativa e erro, o Performance Analytics requer conhecimento prévio sobre como o recurso funciona. Você deve planejar cuidadosamente suas Performance Analytics soluções e testá-las antes de implementá-las em um ambiente de produção.

Tradução automática

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

Importante:
Não tente configurar Performance Analytics sem treinamento. Uma solução Performance Analytics mal projetada pode afetar gravemente o desempenho e até mesmo desesegurar sua instância. O treinamento inicial, Performance Analytics Essentials , está disponível gratuitamente.

Tópicos relacionados

Como planejar seus indicadores

Fluxo de trabalho para criação de indicadores

Projete sua solução [Performance Analytics com KPI Composer

Implementar Performance Analytics

Siga estas etapas para começar a usar Performance Analytics para melhorar seus níveis de serviço.

Planejar e preparar

Defina objetivos e medidas para avaliar e impulsionar melhorias.

1. Identifique os processos de negócios que você deseja medir e melhorar.
2. Determine fatores e comportamentos que afetam a integridade desses processos de negócios.
3. Decida as métricas a serem medidas.

Para obter uma ferramenta para ajudá-lo a planejar e preparar sua solução Performance Analytics, consulte Projete sua solução [Performance Analytics com KPI Composer.

Iniciar com Soluções Análise da plataforma

Antes de criar novos indicadores, teste os painéis internos e os indicadores disponíveis em Soluções Análise da plataforma.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

1. Verifique o direito da licença e ative as Soluções aplicáveis, conforme descrito em Soluções de análise.
2. Verifique se as origens de indicador e detalhamento se referem às tabelas corretas.
3. Personalize seus indicadores e detalhamentos para atender às necessidades da sua organização.

.

Coletar dados

Os trabalhos de coleta precisam ser configurados para serem executados com a frequência desejada e ativados.

1. Programe e ative trabalhos de coletor de dados.
2. Execute trabalhos do coletor de dados históricos como um único para preencher indicadores vazios.

Tradução automática

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

Compartilhar resultados

Exiba KPIs acionáveis que contam a história do seu processo de negócios e exibem o nível correto de informações para os visualizadores pretendidos.

1. Explore o conteúdo pré-configurado disponível para ter uma ideia dos dados e decidir sobre as personalizações do painel.
2. Conceder acesso ao painel às partes interessadas.
3. Capacite todos a agir com análises integradas em tempo real.

Como planejar seus indicadores

Antes de criar um indicador, esclareça quais objetivos você deseja atingir com o indicador.

Faça estas perguntas antes de criar um indicador:

- O que
  - O que você deseja medir? Você está baseando o que deseja medir no andamento em direção a um objetivo de negócio? Considere começar com um objetivo de negócio e, em seguida, decidir o que medir. Você pode usar KPI Composer para ajudá-lo.

    Você quer uma contagem simples, como o número de incidentes em aberto, ou algo mais sofisticado, como a idade média para fechar um incidente?
  - Mais é melhor ou menos é melhor?

    Por exemplo, você deseja que o número de incidentes em aberto seja o mais baixo possível, mas o número de vendas deve aumentar.
  - Quais fatores contribuem mais para este número?
  - Quais fatores distorceriam esse número?

    Sazonalidade? Uma mudança no número ou na composição da equipe?
  - O que você fará se o número passar de bom para ruim?
- Quem
  - Quem é responsável por este indicador?

    Um executante de solicitação? Um gerente?
  - Quem não deve ver essas informações?
- Por que
  - Qual é a próxima pergunta que você fará?

    Por exemplo, depois de saber o número de incidentes abertos, convém saber qual porcentagem deles está aberta há mais de 30 dias.
  - Este número prevê o que acontecerá ou mostra o que aconteceu?
- Como
  - Você mede isso hoje?
  - Em caso afirmativo, o que você faz com ele?
  - Se não, por que não?
- Quando

Tradução automática

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

- Com que rapidez os dados mudam?
- O que é um período significativo a ser observado?

  As mudanças diárias são significativas ou muito barulhentas? Quanto tempo leva para estabelecer uma tendência real?

- Já existe um indicador que corresponde ao meu caso de uso ou preciso criar o meu próprio?
  - O Solução Análise da plataforma da área de assunto foi instalado? Essas soluções contêm indicadores para muitos casos de uso comuns.
  - Na lista de indicadores, há um indicador que corresponda ou se aproxime de corresponder aos seus requisitos? Posso duplicar um indicador existente e ajustá-lo?
  - Posso criar um indicador de fórmula a partir de indicadores existentes que atenda aos meus requisitos?

Tópicos relacionados

Soluções de análise

Projete sua solução [Performance Analytics com KPI Composer

Fluxo de dados do Performance Analytics

Antes de começar com Performance Analytics, entenda como os dados fluem pela plataforma, resultando em sua capacidade de visualizar melhorias de processo.

1. As operações e interações de negócios diárias geram dados e preenchem as respectivas tabelas de processo de negócios.

   Exemplo: o envio de um novo incidente cria um registro na tabela Incidente.

2. Os trabalhos agendados ativos são executados regularmente para obter snapshots periódicos do comportamento do processo. Cada trabalho calcula as pontuações do *indicador* (KPI), com base em metadados em indicadores e detalhamentos do PA. Com o tempo, esse fluxo contínuo de pontuações cria uma tendência.

   Exemplo: um trabalho de coleta conta o número de incidentes na tabela Incidente diariamente. Após um mês, uma tendência que contém cerca de 30 pontos de dados pode ser exibida.

3. Pontuações e snapshots de dados são armazenados em Performance Analytics tabelas de dados. Essas tabelas são a origem de todas as Performance Analytics visualizações.
4. Os widgets apresentam pontuações do indicador em um formato específico, como uma linha de tendência ou um gráfico de barras.

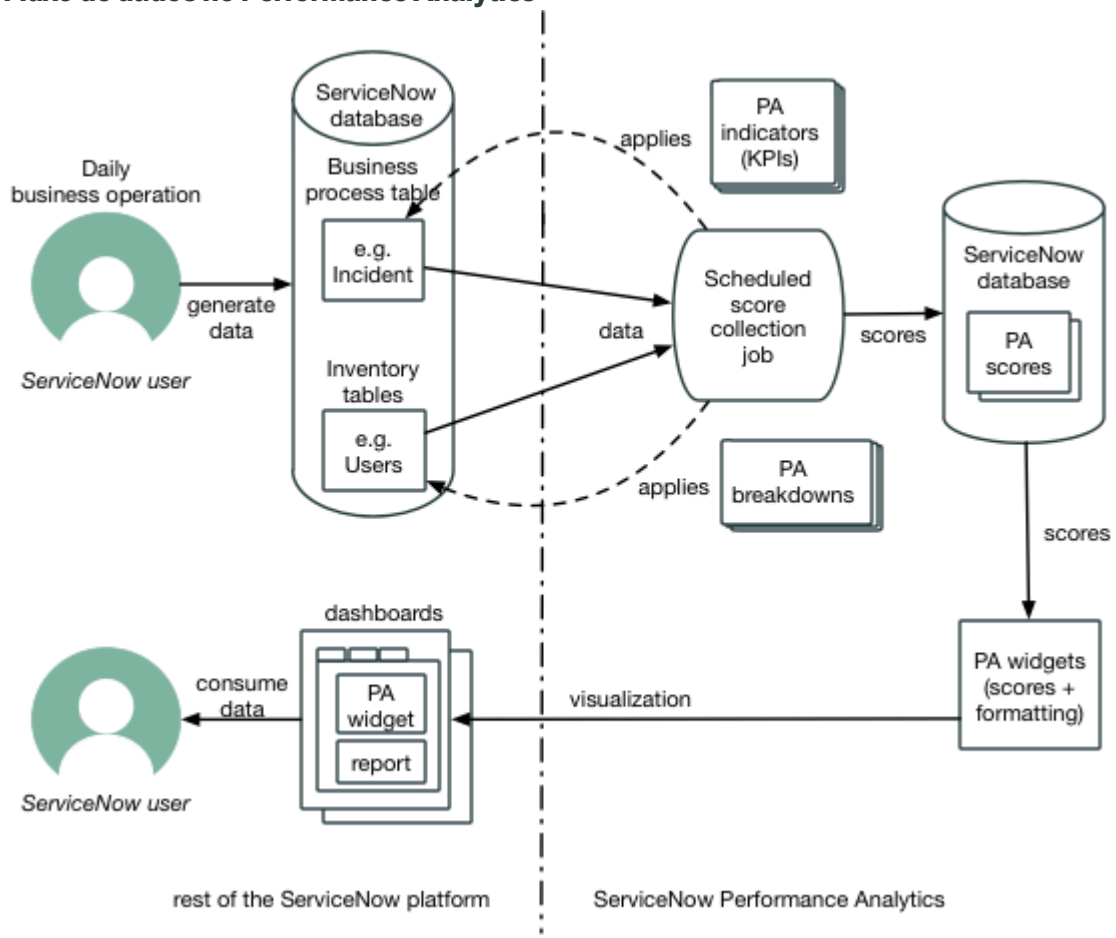
   Exemplo: o número de novos incidentes é um indicador que você pode acompanhar. Este indicador pode ser visualizado como uma pontuação única ou uma tendência de leituras diárias ao longo do tempo, configurando o widget apropriado.

5. Vários widgets Performance Analytics são apresentados em uma única exibição do painel, permitindo que as partes interessadas exibam todas as informações relevantes do processo de negócios em um único local.

Tradução automática

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

Fluxo de dados no Performance Analytics



Configurar Performance Analytics fundamentos

Crie e configure indicadores e detalhamentos. Coletar dados. Exibir Performance Analytics pontuações calculadas.

Para obter uma visão geral do uso essencial de Performance Analytics, participe do treinamento gratuito Performance Analytics Essentials .

Nota:
Em todas as visualizações, as pontuações altas são abreviadas de acordo com o sistema métrico. Assim, pontuações na casa dos milhões são abreviadas com um M e pontuações na casa dos (EUA) bilhões com um G.

Projete sua solução [Performance Analytics com KPI Composer

KPI Composer garante que sua estratégia de gestão de desempenho se alinhe aos objetivos de negócio e tenha o suporte de patrocinadores executivos. Use KPI Composer para preencher a lacuna entre a definição de sua estratégia de medição de desempenho e a realização dessa estratégia de dentro de Performance Analytics. Comece com seus objetivos de negócios e planeje todos os seus componentes por meio de indicadores até o painel final.

KPI Composer O ajuda a obter requisitos de gestão de desempenho e orientar o alinhamento das partes interessadas, visualizando os objetivos de implementação, os resultados de negócios desejados e as entregas técnicas necessárias em um resumo visual conciso. Essa abordagem holística garante que as partes interessadas estejam completamente alinhadas com os resultados e requisitos desejados antes que os implementadores passem tempo

Tradução automática

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

trabalhando em quaisquer entregas técnicas. Quando prontos, os implementadores do Performance Analytics recebem uma lista de tarefas com exatamente o que precisam criar (indicadores, detalhamentos, relatórios e painéis) para oferecer suporte aos objetivos, e você pode até usar o KPI Composer para acompanhar o andamento da implementação.

Um treinamento gratuito em KPI Composer está disponível no ServiceNow University .

Ativação do KPI Composer

KPI Composer está disponível no ServiceNow Store. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Pesquisar na ServiceNow Store**ou aponte um navegador para https://store.servicenow.com/sn_appstore_store.do#!/store/home. Pesquise a aplicação chamada KPI Composer. Se você estiver baixando a aplicação para uma instância de produção, precisará de uma conta Now Support.

Depois de baixar a aplicação, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**. Pesquise a aplicação KPI Composer e instale-a. Para obter um exemplo, consulte Ativar um ServiceNow Store aplicação .

Nota:
Para obter uso total de KPI Composer, você deve ter o direito apropriado para usar Performance Analytics.

Tópicos relacionados

Performance Analytics funções

Acesso ao KPI Composer

O nível de acesso a KPI Composer determina se um usuário pode criar, editar ou somente exibir um projeto KPI Composer. Ele também determina quais projetos um usuário pode acessar e se ele pode acessar os registros subjacentes ou somente a IU.

O acesso a KPI Composer depende dos seguintes itens, individualmente ou em combinação:

- Função do usuário
- Responsabilidade
- Acesso concedido durante o compartilhamento

Acesso baseado em função

Um administrador pode conceder a um usuário a função de um administrador ou usuário KPI Composer. Um administrador KPI Composer tem os mesmos privilégios que um administrador [Now Platform para KPI Composer. Um usuário KPI Composer não tem acesso automaticamente a todos os projetos e não pode associar definições de indicador ou detalhamento a entidades Performance Analytics reais.

Funções de usuário para KPI Composer

Função	Contém	Descrição
sn_kpi_composer.admin ou administrador	pa_viewer	• Acesso total a todos os componentes de KPI Composer, incluindo registros. • Acesso total a todos os projetos.

Tradução automática

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

Funções de usuário para KPI Composer

Função	Contém	Descrição
		• Pode compartilhar ou atribuir responsabilidade por projetos. • Pode associar definições de indicador e detalhamento a Performance Analytics indicadores e detalhamentos.
sn_kpi_composer.usuário	Nenhum(a)	• Pode acessar somente os projetos que eles criaram. • Podem compartilhar ou atribuir responsabilidades pelos projetos que criam. • Pode acessar somente as guias de design, propriedades de artefato, definições de indicador e definições de detalhamento desses projetos. • Não é possível adicionar Performance Analytics indicadores ou detalhamentos às respectivas definições. Um usuário com esta função pode ter acesso a mais projetos com base na responsabilidade ou nos projetos compartilhados com ele.

As funções Performance Analytics apropriadas também são necessárias para implementar designs [KPI Composer em Performance Analytics.

Responsabilidade por projetos

Um usuário responsável tem o seguinte acesso aos projetos pelos quais é responsável:

- Pode exibir e editar os projetos.
- Pode compartilhar ou atribuir responsabilidades pelos projetos.
- Pode acessar somente as guias de design, propriedades de artefato, definições de indicador e definições de detalhamento desses projetos.
- Não é possível adicionar Performance Analytics indicadores ou detalhamentos às respectivas definições.

Este nível de acesso é equivalente ao que a função sn_kpi_composer.user concede. Também é equivalente a ter um projeto compartilhado com direitos de edição. A responsabilidade difere primeiro por ser independente de qualquer função. A segunda diferença é procedimental, não técnica: os usuários responsáveis são responsáveis pela supervisão e implementação do projeto. Até mesmo o criador de um projeto não é automaticamente responsável por ele.

Tradução automática

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

Os usuários responsáveis são nomeados nas propriedades do projeto. Qualquer usuário com direitos de edição pode nomear usuários responsáveis. Para obter mais informações sobre como nomear usuários responsáveis, consulte Definir propriedades para um projeto.

Projetos compartilhados

Qualquer usuário com direitos de edição pode compartilhar um projeto. Ao compartilhar um projeto, você concede um de dois níveis de acesso:

Editar acesso

Este nível de acesso é tecnicamente o mesmo que o acesso de um usuário responsável ou de um usuário com a função sn_kpi_composer.user. A primeira diferença é que nenhuma função é necessária. A segunda diferença é que não há implicação de responsabilidade para supervisionar ou implementar o projeto.

Exibir acesso

Um usuário com acesso de exibição pode ler as guias de design, as propriedades do artefato, as definições do indicador e as definições de detalhamento do projeto compartilhado. Eles podem usar todos os utilitários de exibição, como pesquisa e filtro. No entanto, eles não podem mudar nada no projeto. A única coisa que eles podem adicionar é uma entrada de registro.

Para obter mais informações, consulte Compartilhar um projeto do KPI Composer.

KPI Composer projetos

KPI Composer é baseado em *projetos*. Cada projeto em KPI Composer consiste em árvores de KPIs (principais indicadores de desempenho) e nas definições funcionais e técnicas de todos os artefatos dessas árvores. Você pode criar vários projetos.

A IU do projeto KPI Composer fornece uma sequência de quatro guias, cada uma correspondendo a uma fase no seu projeto:

Análise

Nesta fase, você cria uma árvore hierárquica de objetivos de negócio, fatores críticos de sucesso e medições (ou KPIs). Definir conceitualmente KPIs e mapeá-los para objetivos e fatores de sucesso produz uma especificação funcional detalhada de todas as configurações necessárias do Performance Analytics. Esta especificação é examinada pelos patrocinadores de negócios e fornece uma orientação clara para os implementadores técnicos.

Design do painel

Nesta fase, você cria uma especificação de design para um ou mais Performance Analytics painéis. Use a guia Visualização do painel em apresentações no início de sua implementação para obter feedback oportuno. Assim, quando o projeto for concluído, os visualizadores do painel obterão as visualizações que esperam.

Definição de Dados

Nesta fase, você fornece especificações técnicas para Performance Analytics Indicadores que correspondem aos KPIs que você definiu durante a Análise. Você pode vincular os KPIs aos indicadores Performance Analytics apropriados que já existem ou que você cria posteriormente.

Revisão

Nesta fase, verifique os componentes de design em seu projeto, execute uma verificação de integridade da definição do sistema e gere uma lista de tarefas para implementar o projeto em Performance Analytics.

Criar um projeto KPI Composer

Como a primeira etapa no uso de KPI Composer, crie um projeto.

Tradução automática

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

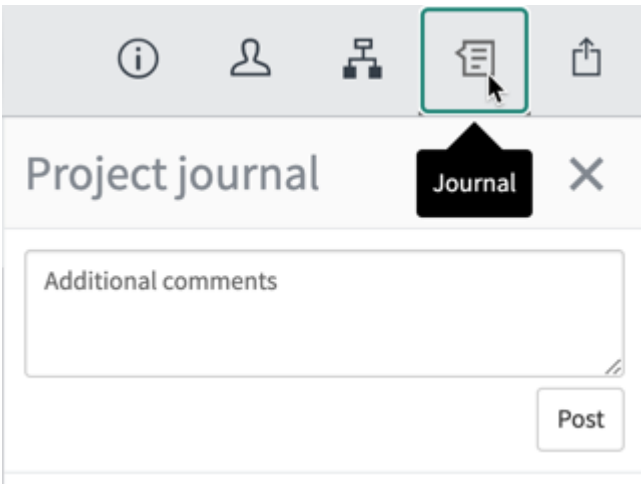
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** > **Projetos** e clique em **Novo**.
2. Na caixa de diálogo Criar novo projeto, dê um nome significativo ao projeto e clique em **Salvar**.

Resultado
Seu projeto foi criado e está visível na página **Projetos**.

O que Fazer Depois
Conforme você trabalha no projeto, acompanhe de forma colaborativa no Diário do Projeto.



Definir propriedades para um projeto

Nas Propriedades do projeto, você pode associar artigos de conhecimento, proprietários e pessoas de contato ao projeto.

Antes de Iniciar

Nota:
As Propriedades do projeto são semelhantes à guia Informações de Propriedades do artefato. Somente o escopo é diferente.

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** e crie ou abra um projeto.
2. Na guia Análise, clique no ícone Informações ( ) no canto superior direito da tela.
3. Dê um nome significativo ao projeto.
4. Adicione uma descrição detalhada do projeto para que outros usuários possam entender sua finalidade.
5. Especifique o objetivo de negócio que você espera alcançar com este projeto.
6. Especifique um dos seguintes detalhes:

Tradução automática

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

- Artigos de conhecimento que contêm informações relevantes ao projeto. Você pode vincular qualquer número de artigos de conhecimento.
- Usuários responsáveis. Um usuário responsável tem privilégios totais de edição, mas também deve ser responsável pela implementação do projeto. Esta responsabilidade distingue um usuário responsável de um usuário com quem o projeto foi compartilhado com direitos de edição.
- Pessoas de contato

Adicionar personas a um projeto

Cada projeto tem várias personas com funções diferentes na solução Performance Analytics que você está projetando. Uma persona é uma função na sua empresa, como gerente da central de serviços ou responsável pelo serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Prerequisites

Criar um projeto KPI Composer

Procedimento

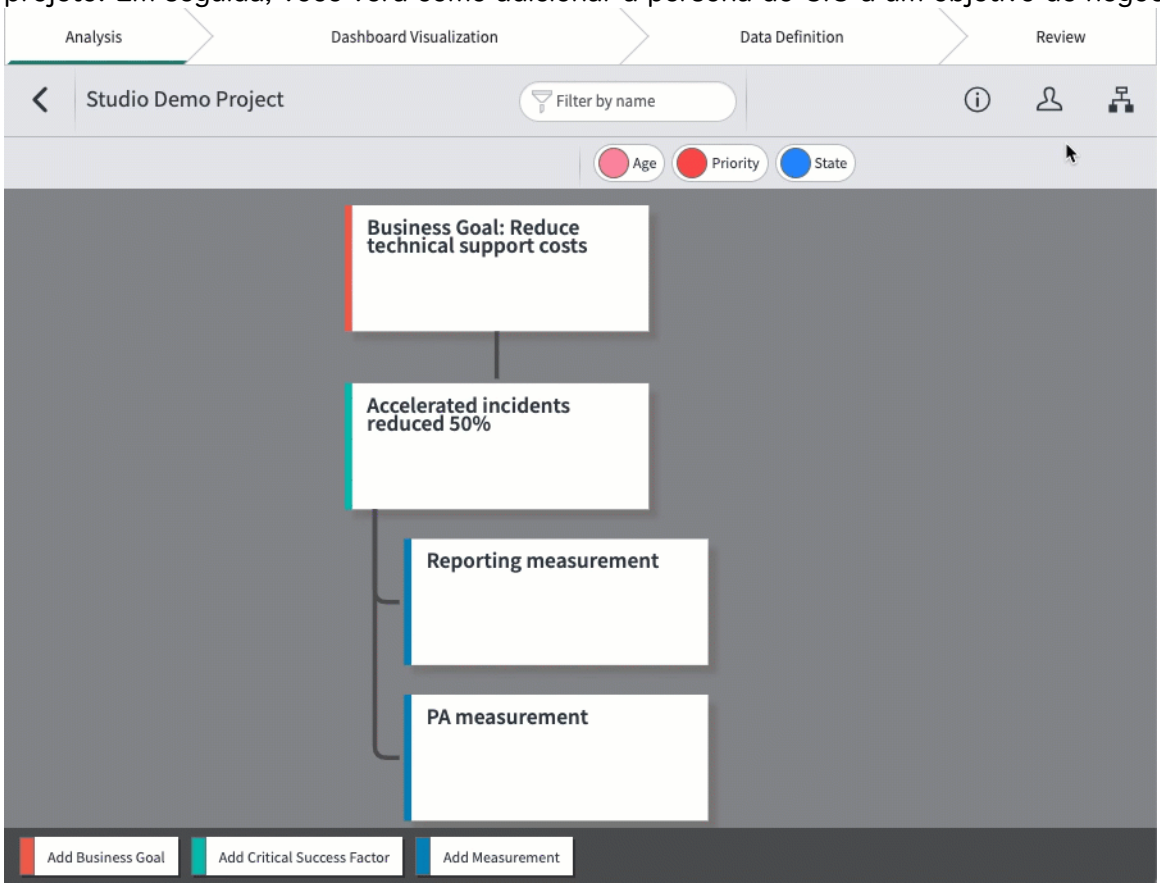
1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** e crie ou abra um projeto.
2. Na guia Análise, clique no ícone de persona ( ) no canto superior direito da tela.
3. Na caixa de diálogo Persona, clique em **Adicionar item**.
4. Digite o nome da nova persona e clique fora da caixa de texto.
   A persona aparece no cabeçalho da tela da árvore de KPIs. Cada persona obtém automaticamente um identificador de duas letras, que se baseia nas duas primeiras palavras (ou nas primeiras duas letras, se for apenas uma palavra) que estão no nome.
5. Repita essas etapas para adicionar mais personas.

Tradução automática

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

Example: Como adicionar personas a um projeto KPI Composer

Na curta animação a seguir, você vê como adicionar as personas Agente e CIO a um projeto. Em seguida, você verá como adicionar a persona do CIO a um objetivo de negócio.



O que Fazer Depois

Arraste personas para artefatos existentes na tela para adicioná-las a esses artefatos. Você pode adicionar um número ilimitado de personas a qualquer artefato. Se um artefato tiver mais de três personas, os nomes completos das personas serão ocultos. Para ver os nomes completos, aponte para as personas.

Ao manter pressionada a tecla Ctrl/Comando ou Alt/Opção ao soltar uma persona em um artefato, você ativa as seguintes funções avançadas:

Mantenha a tecla Ctrl pressionada ao soltar

Adicione a persona ao artefato no qual ela foi solta e a todos os artefatos secundários desse artefato.

Mantenha a tecla Alt pressionada ao soltar

Remova a persona do artefato no qual ela foi solta.

Mantenha pressionadas as teclas Ctrl e Alt ao soltar

Remova a persona do artefato no qual está solta e de todos os artefatos secundários desse artefato.

Agrupar dados por definições de detalhamento

Cada projeto pode ter um conjunto de definições de detalhamento que você pode usar para agrupar os dados em KPIs. Essas definições de detalhamento fornecem as especificações para Performance Analytics detalhamentos que você cria.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

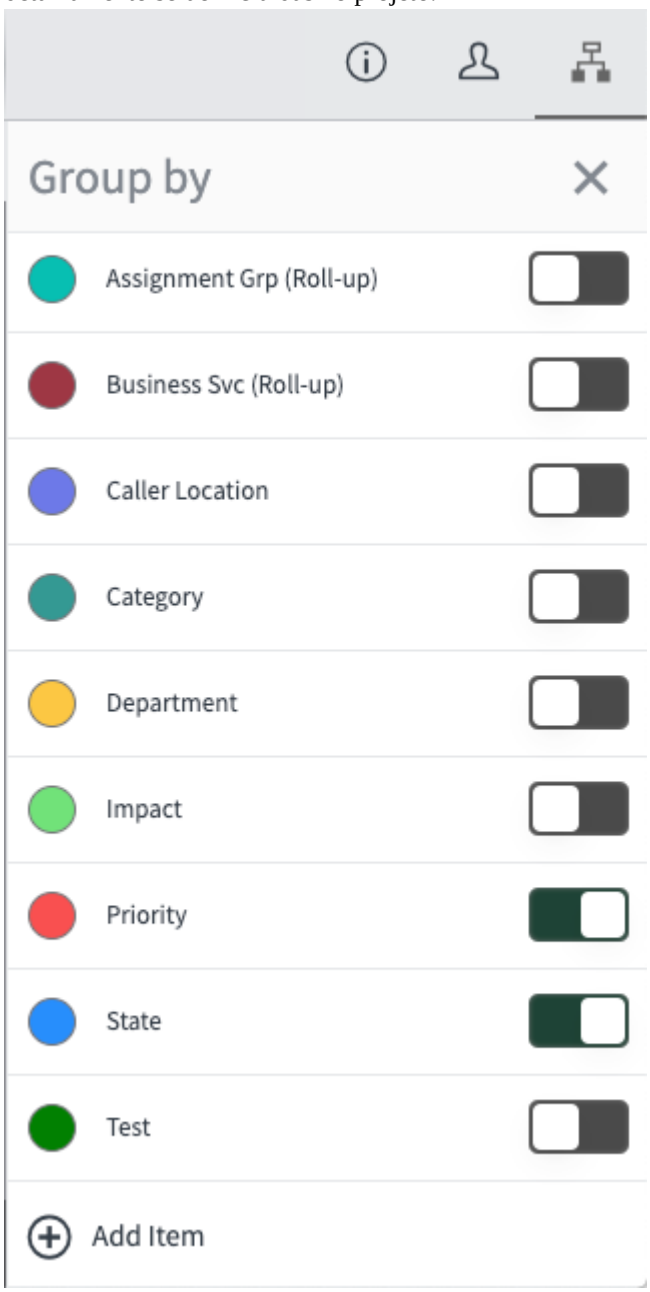
Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Prerequisites

Criar um projeto KPI Composer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** e crie ou abra um projeto.
2. Na guia Análise, clique no ícone "Agrupar por" ( ) no canto superior direito da tela.
3. Na caixa de diálogo "Agrupar por", use os controles deslizantes para selecionar quais definições de detalhamento serão incluídas no projeto.



As definições de detalhamento selecionadas aparecem no cabeçalho da tela da árvore de KPIs. A partir daqui, você pode arrastá-los para artefatos de .

Tradução automática

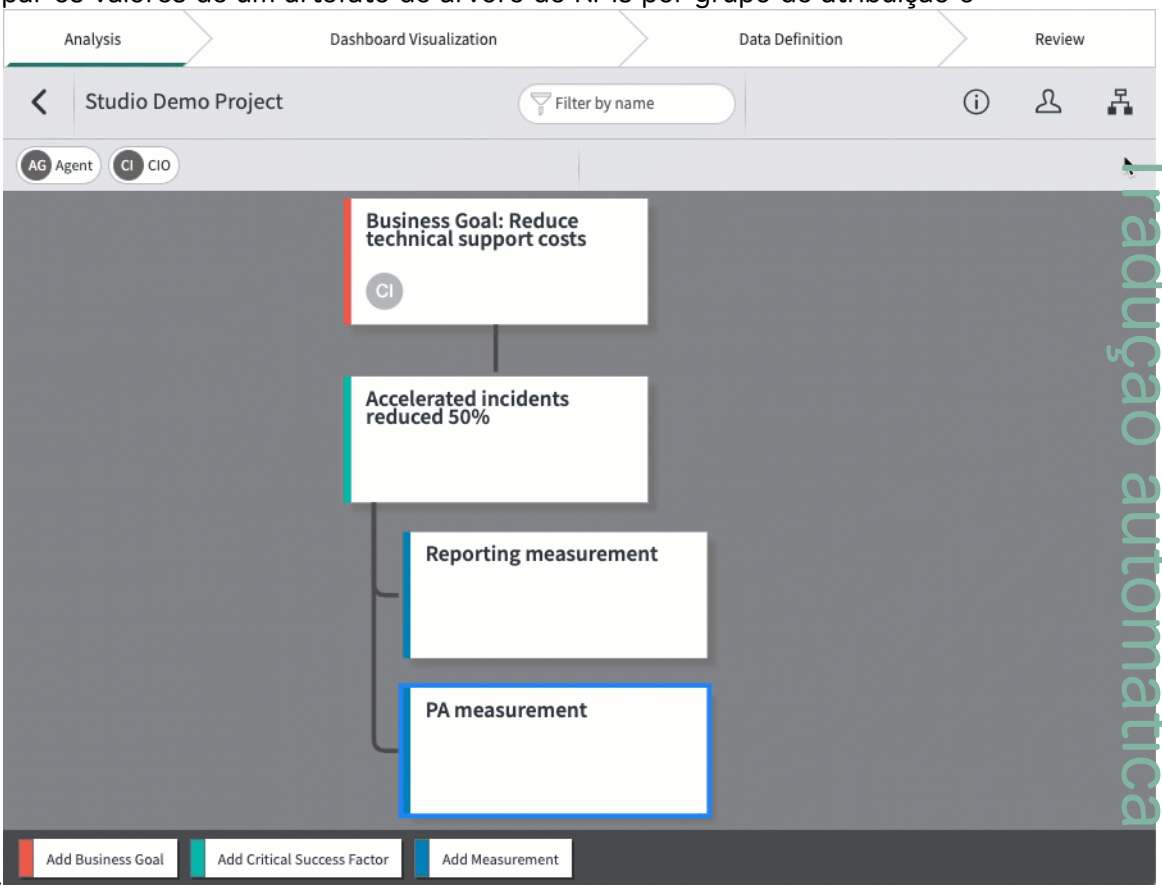
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

4. Para adicionar uma nova definição de detalhamento ao seu projeto, clique em **Adicionar item** e insira o termo.

O novo item aparece na lista "Agrupar por" e um registro de definição de detalhamento correspondente é criado.

Example: Seleção de definições de detalhamento para um projeto KPI Composer

Na curta animação a seguir, você vê como selecionar as definições de detalhamento Grupo de atribuição, Impacto e Prioridade para um projeto. Em seguida, você verá como agrupar os valores de um artefato de árvore de KPIs por grupo de atribuição e prioridade.



O que Fazer Depois

Arraste as definições de detalhamento (itens "Agrupar por") para os artefatos existentes na tela. Você pode agrupar os dados associados a um artefato por qualquer número de definições de detalhamento. Os pontos coloridos em um artefato mostram por quais definições de detalhamento o artefato está agrupado. Para ver os nomes dessas definições de detalhamento, aponte para qualquer um dos pontos coloridos no artefato.

Ao manter pressionada a tecla Ctrl/Comando ou Alt/Opção ao soltar uma definição de detalhamento em um artefato, você ativa as seguintes funções avançadas:

Mantenha a tecla Ctrl pressionada ao soltar

Adicione a definição de detalhamento ao artefato no qual ela foi solta e a todos os artefatos secundários desse artefato.

Mantenha a tecla Alt pressionada ao soltar

Remova a definição de detalhamento do artefato no qual ela foi solta.

Mantenha pressionadas as teclas Ctrl e Alt ao soltar

Tradução automática

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

Remova a definição de detalhamento do artefato no qual está solto e de todos os artefatos secundários desse artefato.

Definir um detalhamento

Forneça a descrição funcional de como criar um detalhamento Performance Analytics real em uma definição de detalhamento. Depois que houver um detalhamento Performance Analytics apropriado, você poderá vinculá-lo na definição de detalhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin (para vincular ao detalhamento Performance Analytics), admin. Nenhuma função é necessária para o usuário responsável ou o usuário com acesso de edição, exceto para vincular ao detalhamento Performance Analytics.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As definições de detalhamento que você adiciona aos projetos do KPI Composer não são detalhamentos Performance Analytics reais. Eles são apenas espaços reservados que descrevem como o detalhamento Performance Analytics deve ser. Em KPI Composer definições de detalhamento, você fornece uma ou ambas as informações a seguir:

- Os detalhes de que um especialista Performance Analytics precisa para criar o detalhamento real.
- Uma referência a um detalhamento Performance Analytics existente que atende aos seus requisitos.

Procedimento

1. Na guia Análise, clique no ícone "Agrupar por" ( ).
2. Clique no nome do detalhamento que você deseja definir.
3. Preencha as seguintes informações:

Campo	Descrição	Anotações
Detalhamento de PA (Restringido às funções sn_kpi_composer.admin e admin)	Um detalhamento Performance Analytics existente nesta instância.	Se uma definição de detalhamento não tiver uma referência a um detalhamento Performance Analytics, considere criar esse detalhamento.
Tabela de Fatos	A tabela à qual a origem de detalhamento do detalhamento Performance Analytics deve fazer referência.	Informações importantes para criar um detalhamento.
Condições	As condições de filtro a serem aplicadas à tabela de fatos na origem do detalhamento ou no próprio detalhamento.	

Gravar entradas de registro para um projeto

Acompanhe seu projeto KPI Composer com entradas de registro

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer pessoa com acesso a um projeto KPI Composer, incluindo acesso de exibição, pode escrever uma entrada de registro.

Prerequisites

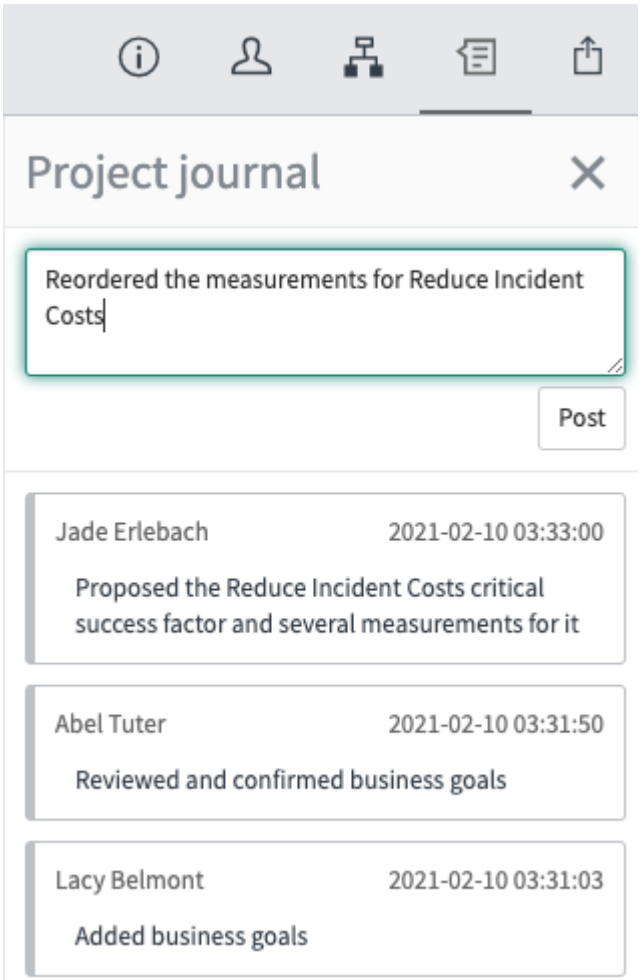
Criar um projeto KPI Composer

Procedimento

1. Clique no ícone de diário ( ).
2. Escreva uma entrada de registro.
3. Clique em **Publicar**.

Resultado

Todas as entradas de registro publicadas aparecem em ordem cronológica decrescente.



Tradução automática

Compartilhar um projeto do KPI Composer

Você pode compartilhar um KPI Composer projeto que possui ou pelo qual é responsável. Você pode fornecer ao usuário acesso de leitura/gravação ou somente leitura.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

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

Prerequisites

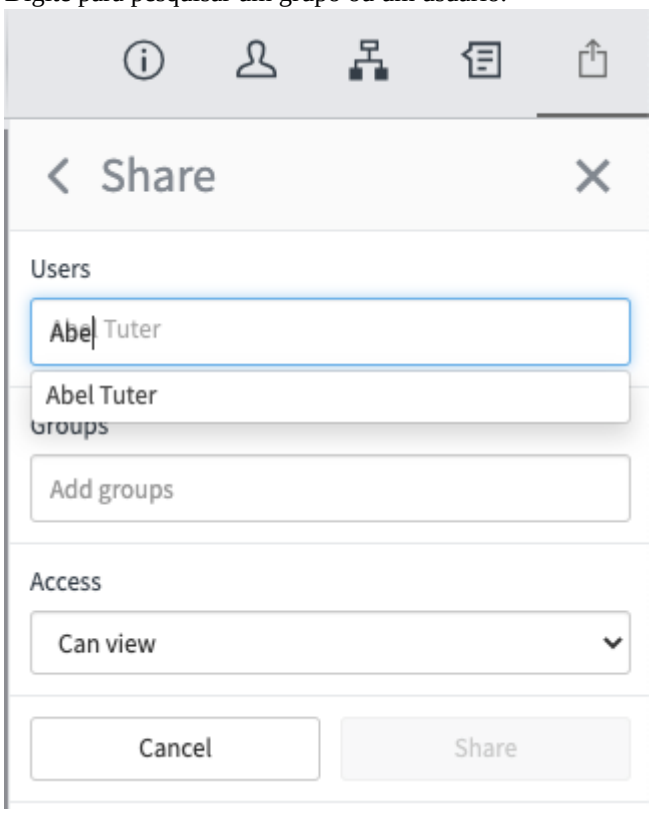
Criar um projeto KPI Composer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você compartilha um projeto com o direito de editar, esse usuário tem os mesmos direitos que um usuário responsável. A diferença está relacionada ao gerenciamento de projetos: um usuário que teve um projeto compartilhado com ele pode simplesmente editar o projeto, enquanto um usuário responsável é responsável pela implementação bem-sucedida do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** e crie ou abra um projeto.
2. Clique no ícone Compartilhamento na barra de ferramentas ( ).
3. Clique **em Adicionar grupos e usuários**.
4. Digite para pesquisar um grupo ou um usuário.



5. Selecione **Pode exibir** ou **Pode editar** o acesso.
6. Selecione **Compartilhar** ou **Cancelar**.

Exportar um projeto KPI Composer

Para copiar um projeto KPI Composer entre instâncias, primeiro exporte o projeto como um arquivo JSON.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_kpi_composer.admin

Prerequisites

Criar um projeto KPI Composer

Tradução automática

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

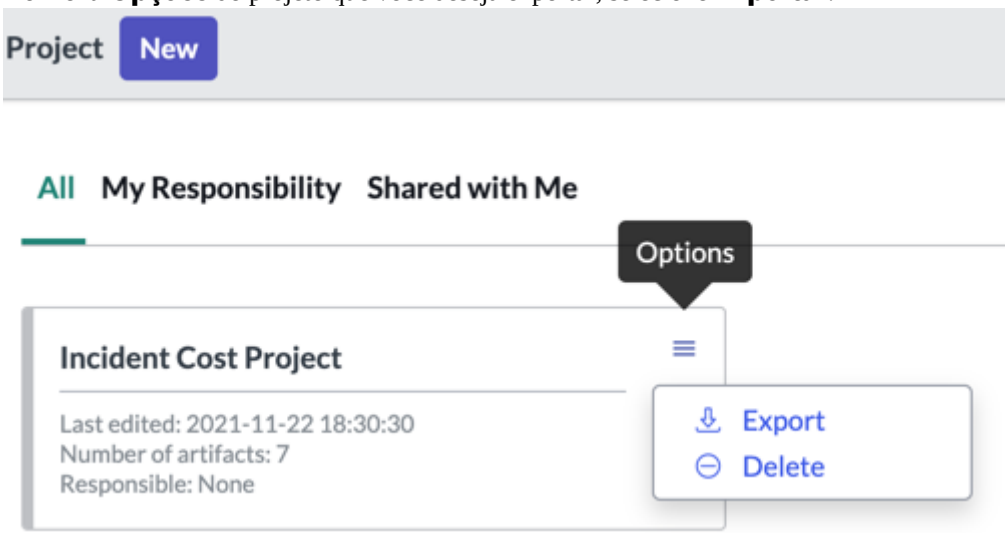
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes campos não são exportados com um projeto:

- Usuários responsáveis
- Contatos
- Entradas de diário do projeto
- Referências a artigos de conhecimento

Procedimento

1. Navegue até **KPI Composer**.
   A página de cartões de projeto é aberta.
2. No menu **Opções** do projeto que você deseja exportar, selecione **Exportar**.



3. Leia o aviso sobre quais campos não são exportados.
4. Clique **em Download**.

Resultado

O projeto KPI Composer é salvo em um arquivo JSON no destino de download do seu computador. O nome do arquivo tem o formato ProjectExport.[Project_name].[Timestamp].json. Por exemplo, para um projeto chamado Projeto de custo de incidente, o nome do arquivo de exportação é ProjectExport.Incident_Cost_Project.2021-11-22_19_13_20.json.

Importar um projeto KPI Composer

Se você tiver um projeto KPI Composer exportado, poderá importá-lo para sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_kpi_composer.admin

Prerequisites

Criar um projeto KPI Composer

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** > **Importar projeto**.
2. Selecione **Escolher arquivo** e navegue até o projeto exportado em seu sistema de arquivos.

Tradução automática

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

3. Selecione **Importar**.
   Se você já tiver uma cópia do mesmo projeto, a importação o substituirá.

Resultado

Agora você pode abrir o projeto em KPI Composer.

Análise e a árvore de KPIs

Na guia Análise do KPI Composer, projete sua árvore de KPIs. Especifique seus objetivos de negócio, os fatores críticos de sucesso associados e a medição relacionada a esses fatores. Gráfico do relacionamento lógico entre esses fatores e as personas que são responsáveis por eles.

Uma árvore de KPIs contém os seguintes artefatos de hierarquicamente relacionados:

Objetivos de negócio

Normalmente, você coloca um objetivo de negócio no topo da sua árvore de KPIs. Este objetivo representa o que você deseja alcançar com os painéis provenientes deste projeto. Um objetivo de negócio pode ser algo como "Eficiência de custos" ou "Garantia de qualidade".

Fatores críticos de sucesso

Coloque esses fatores em seus objetivos de negócios para identificar o que sua organização precisa fazer para atingir o objetivo de negócios. Os fatores críticos de sucesso podem ser colocados em um objetivo de negócio ou em outros fatores críticos de sucesso.

Medições

Decida como medir o desempenho de um fator crítico de sucesso. As medições são o artefato mais "semelhante a um indicador" na árvore de KPIs. Eles contêm a descrição funcional de como fazer a medição. Além disso, você pode armazenar quem é o responsável pela medição e quem contatar caso esta medição seja usada em projetos diferentes.

A árvore de KPIs tem um cabeçalho e um rodapé com os seguintes ícones de arrastar e soltar:

- Artefatos, à esquerda do rodapé
- Definições de detalhamento, à direita do cabeçalho (Consulte Agrupar dados por definições de detalhamento)
- Personas, à esquerda do cabeçalho (Consulte Adicionar personas a um projeto)

Filtrando

As seguintes opções de filtro estão disponíveis na guia Análise:

- Filtrar por persona. Selecione um ícone de Persona no cabeçalho para destacar os artefatos que estão vinculados à persona. Você pode selecionar várias personas. Nesse caso, qualquer artefato vinculado a pelo menos uma das personas selecionadas é realçado.
- Filtrar por definição de detalhamento. Selecione um ícone de definição de Detalhamento no cabeçalho para realçar os artefatos que estão vinculados ao detalhamento. Você pode selecionar vários detalhamentos. Nesse caso, qualquer artefato vinculado a pelo menos um dos detalhamentos selecionados é realçado.
- Filtrar no texto. Insira o texto no campo de filtro e saia do campo. Todos os artefatos que contêm o texto são realçados.

Todas as funções de filtro podem ser usadas umas com as outras.

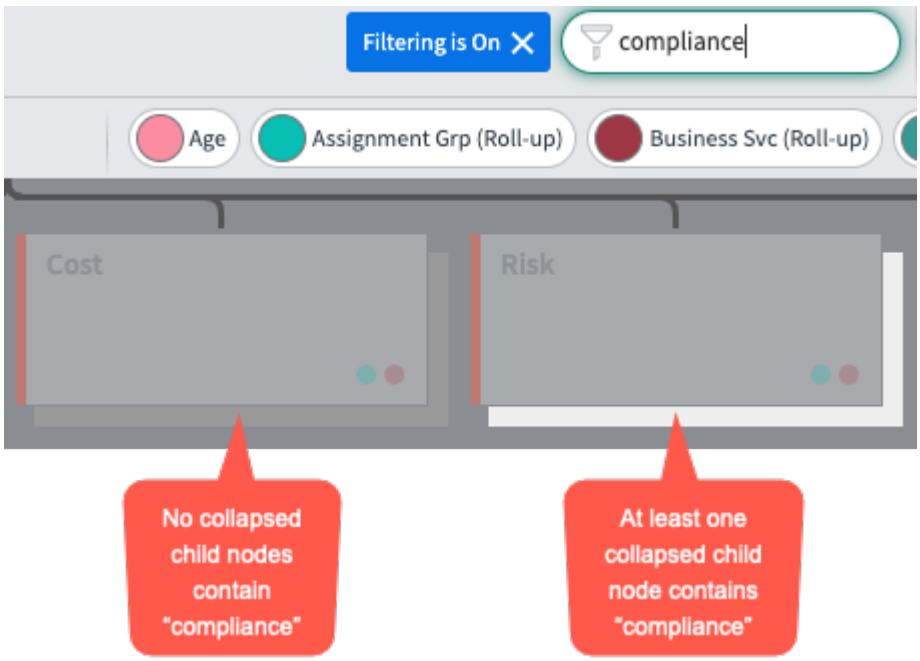
Tradução automática

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

Expandir e recolher nós de árvore

Ao trabalhar com grandes árvores de KPIs, você pode fechar as partes da árvore com as quais não está trabalhando no momento. Para recolher parte de uma árvore, clique no ícone de menos - em um artefato que tenha artefatos secundários. Os nós recolhidos aparecem como uma sombra sob o nó de nível superior. Para expandir nós recolhidos, clique no ícone de adição +.

Quando um filtro ou uma pesquisa corresponde a um artefato oculto recolhido, a árvore não se expande. Em vez disso, a "sombra" fica branca, embora o elemento de nível superior permaneça cinza.



Adicionar artefatos a uma árvore de KPIs

Adicione artefatos à árvore de KPIs usando os blocos de arrastar e soltar na parte inferior da tela do projeto.

Antes de Iniciar

Pense no seu objetivo de negócio e nos fatores críticos de sucesso antes de começar a trabalhar em um projeto.

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Procedimento

1. Navegue até **KPI Composer** e abra ou crie um projeto e navegue até a guia Análise.
2. Localize os artefatos da árvore de KPIs na parte inferior da tela.

3. Arraste um ícone de objetivo de negócio para a parte superior do seu projeto.
   Para manter seu planejamento simples, geralmente você tem um objetivo de negócio para cada projeto, mas pode ter objetivos de negócio como secundários de outros objetivos de negócio.
4. Defina as propriedades do objetivo de negócio conforme descrito em "Propriedades do artefato".
   Você pode editar essas propriedades posteriormente clicando no ícone Editar ( ) no bloco do artefato.

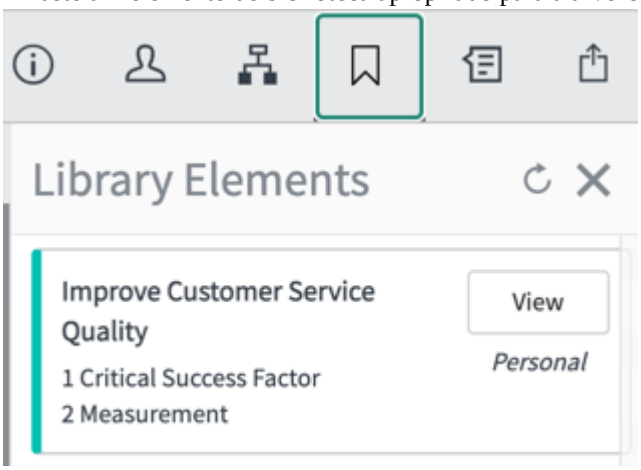
Tradução automática

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

5. Repita esse processo com Fatores críticos de sucesso e medições.
   Solte um artefato em cima de outro artefato para que o novo artefato seja exibido como secundário do artefato existente. Os fatores críticos de sucesso podem ser secundários de objetivos de negócio ou de outros fatores críticos de sucesso. Uma medição pode ser secundária de qualquer artefato.
6. Como alternativa à criação e configuração de todos os seus artefatos, você pode adicionar um elemento de biblioteca existente.

   a. Selecione o ícone de marcador para abrir a lista **de elementos da biblioteca**.

   b. Arraste um elemento de biblioteca apropriado para a árvore de KPIs.



Para obter mais informações, consulte Elementos da biblioteca entre projetos.

O que Fazer Depois

Se você mudar de ideia sobre os relacionamentos em uma árvore, poderá selecionar e arrastar um artefato existente para um artefato diferente. Você também pode mudar a ordem dos artefatos. Arraste um artefato secundário para seu primário para movê-lo para a posição superior entre seus irmãos.

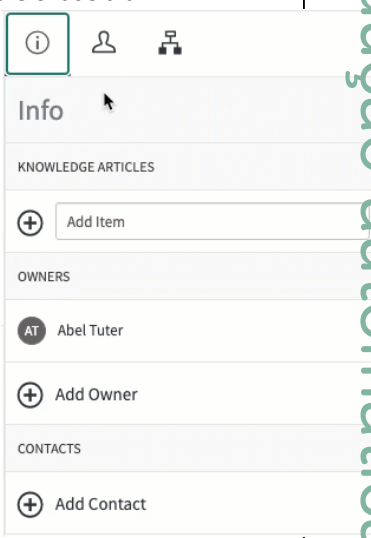
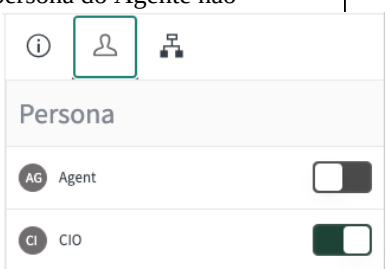
Propriedades do artefato

Cada artefato em uma árvore de KPIs pode fazer referência a artigos da base de conhecimento, personas ou definições de detalhamento.

Propriedade	Descrição	Exemplo
Nome	Um nome exclusivo e significativo	Resolução de negócios econômica e de alta qualidade (para um artefato de objetivo de negócio) Custo total de resolução de incidentes (para um artefato de medição)
Descrição	Uma descrição detalhada do artefato para ajudar outras pessoas a entender sua finalidade e evitar redundância	Custo monetário total desde o momento em que um incidente é gerado até que ele seja resolvido, incluindo estimativas de salário e custos de oportunidade

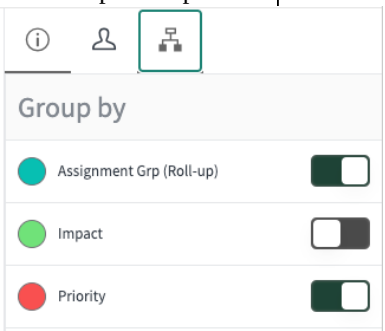
Tradução automática

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

Propriedade	Descrição	Exemplo
Meta	A melhoria de desempenho futura que você deseja de Performance Analytics. Se você ainda não tiver uma pontuação desejada quantitativa para um indicador, descreva a meta qualitativamente.	Uma redução de 10% a cada mês até que um valor final de 40 seja atingido.
Adicionar este elemento ao link da biblioteca	Adiciona este artefato e quaisquer artefatos secundários na árvore de KPIs a um elemento de biblioteca reutilizável de vários projetos.	Para obter mais informações, consulte Elementos da biblioteca entre projetos.
Informações	Especifique um dos seguintes detalhes: • Artigos de conhecimento que contêm mais explicações sobre o artefato. Você pode vincular qualquer número de artigos de conhecimento. • Responsáveis pelo artefato • Pessoas de contato	Esta curta animação mostra um artigo de conhecimento sendo adicionado a um artefato. 
Persona	As personas atualmente vinculadas ao projeto. Nas propriedades do artefato, você só pode adicionar e remover personas do artefato. Para obter informações sobre como adicionar personas ao projeto, consulte Adicionar personas a um projeto.	Nesta imagem, as personas de Agente e CIO estão vinculadas ao projeto. A persona do CIO está vinculada ao artefato e a persona do Agente não está. 
Agrupar por	Agrupe os dados associados a um artefato por uma ou mais das definições de detalhamento selecionadas para o projeto.	Nesta imagem, as definições de detalhamento Grupo de atribuição, Impacto e Prioridade estão disponíveis para o artefato.

Tradução automática

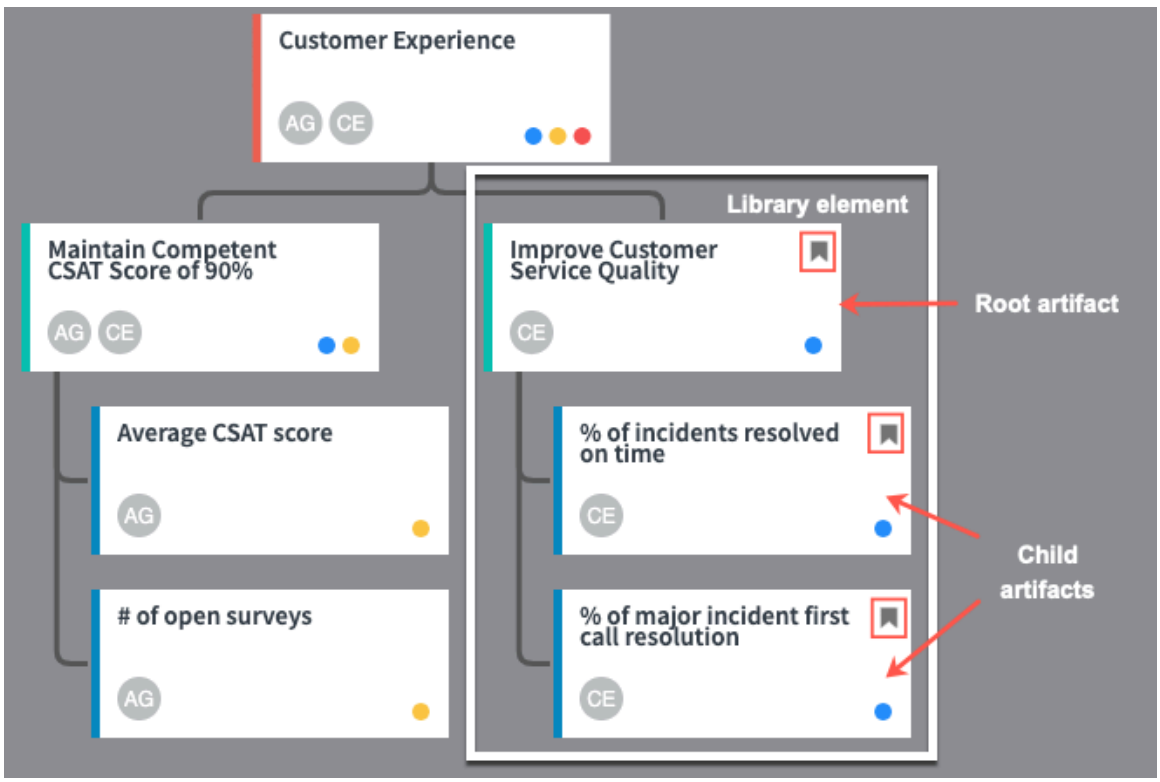
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Propriedade	Descrição	Exemplo
	Para obter informações sobre como adicionar definições de detalhamento ao projeto, consulte Agrupar dados por definições de detalhamento.	Os dados no artefato são agrupados somente por Grupo de atribuição. 

Elementos da biblioteca entre projetos

Elementos de biblioteca são artefatos únicos ou árvores de artefatos que você pode reutilizar em vários projetos.

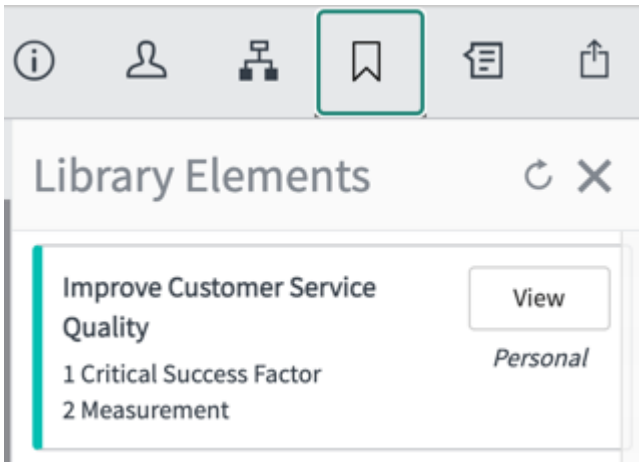
Cada elemento de biblioteca tem um único artefato raiz. Todos os artefatos secundários desse artefato são incluídos no elemento da biblioteca. A imagem a seguir mostra um elemento de biblioteca com base no fator de sucesso crítico Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente. Os dois artefatos de medição que são seus secundários são incluídos automaticamente no elemento de biblioteca.



Você pode arrastar um elemento de biblioteca para uma árvore de KPIs a partir do menu **Elementos da biblioteca** na guia Análise de qualquer projeto.

Tradução automática

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



Criar um elemento de biblioteca

Converta um artefato e seus secundários em uma árvore de KPIs em um elemento de biblioteca de projeto cruzado KPI Composer.

Antes de Iniciar

Você precisa de um projeto existente com uma árvore de KPIs com pelo menos um artefato.

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Você pode aninhar elementos de biblioteca. Em outras palavras, você pode criar um elemento de biblioteca a partir de um artefato que inclui outro elemento de biblioteca entre seus descendentes. Os elementos do elemento de biblioteca original são incluídos no novo, de nível superior. O elemento de biblioteca original ainda existe e pode ser incluído em uma árvore de KPIs por conta própria.

Procedimento

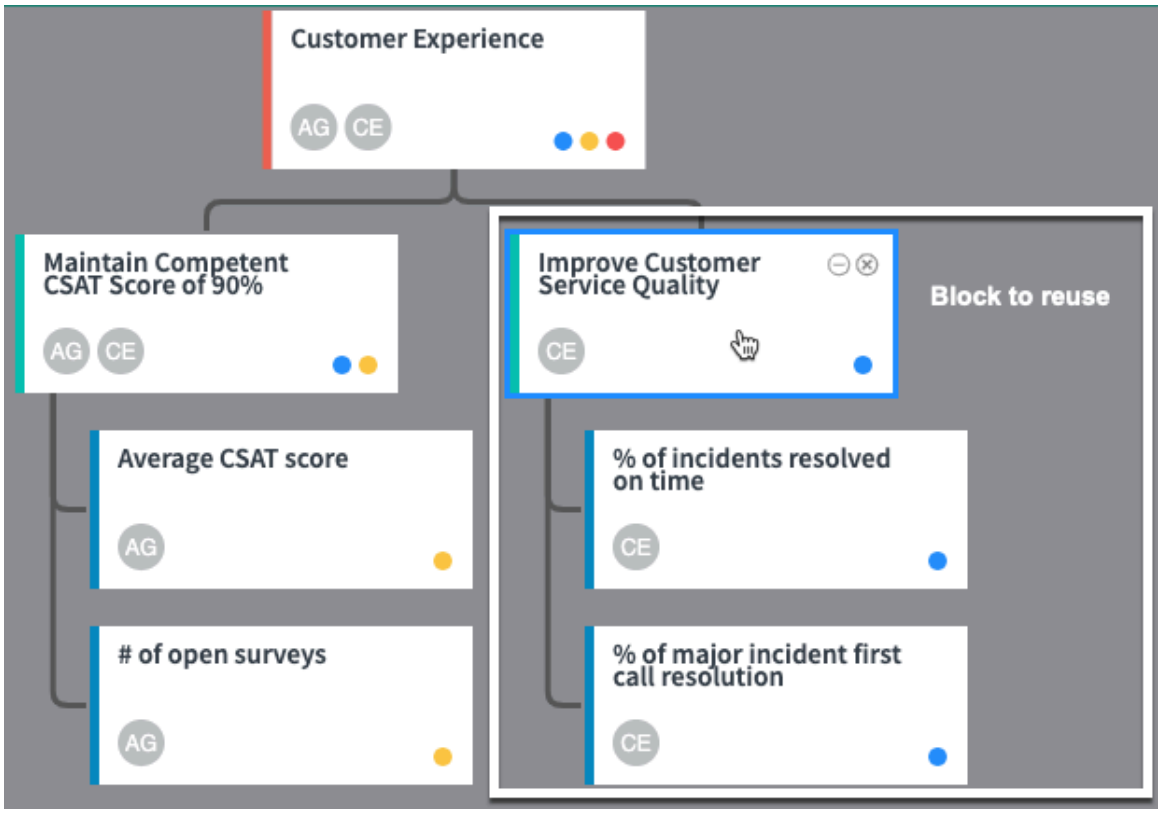
1. Abra a guia Análise de um projeto KPI Composer.
2. Selecione um artefato na árvore.
   Selecione um artefato que você deseja reutilizar em outros projetos. Se você quiser reutilizar um grupo de artefatos, selecione o artefato raiz. Todos os artefatos descendentes do artefato raiz serão incluídos no elemento da biblioteca.

   Example

   Neste exemplo, você deseja reutilizar o fator de sucesso crítico "Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente". Você deseja usá-lo com suas duas medições secundárias "% de incidentes resolvidos a tempo" e "% de resolução na primeira chamada de incidente grave".

Tradução automática

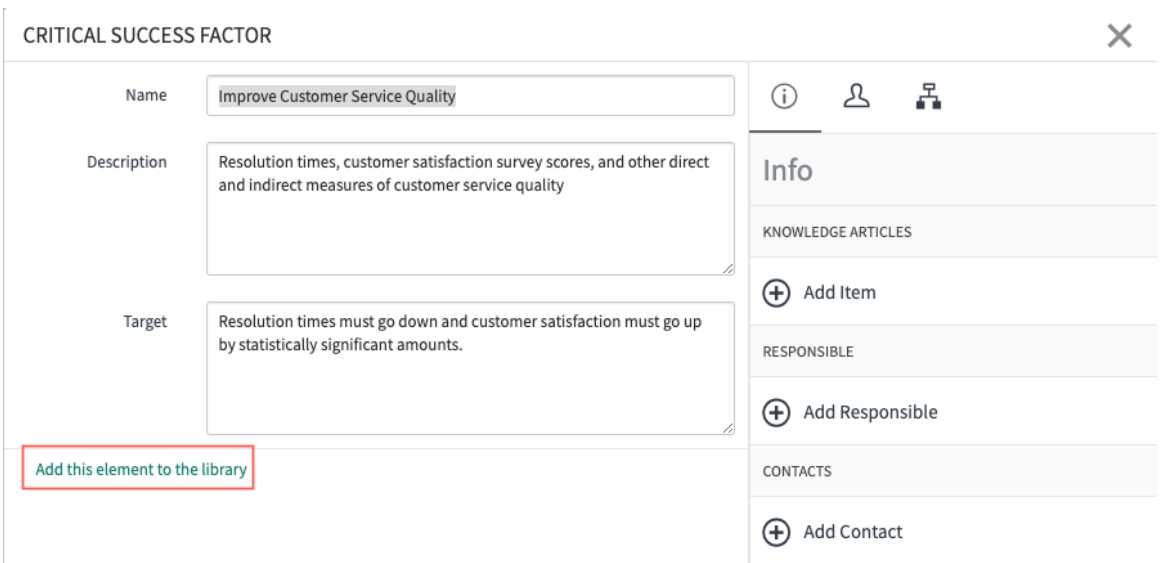
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



3. Na janela de propriedades do artefato, selecione **Adicionar este elemento à biblioteca**.

Example

Neste exemplo, você abriu as propriedades do artefato "Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente" e está prestes a clicar em **Adicionar este elemento à biblioteca**.



Resultado

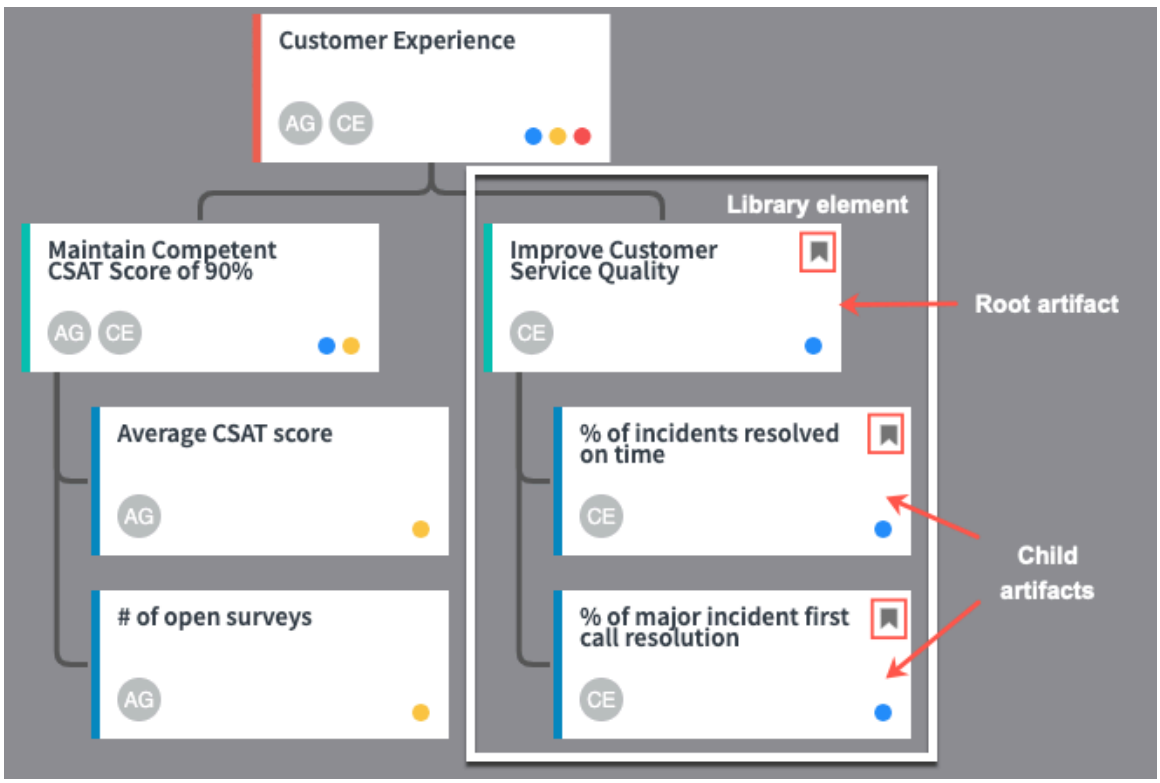
O artefato selecionado e seus descendentes são convertidos em um elemento de biblioteca. Um ícone de marcador é adicionado a cada um dos blocos para identificá-los como pertencentes a um elemento de biblioteca. Você não pode mais editá-los no projeto original.

Tradução automática

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

Example: Elemento da biblioteca "Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente"

Este exemplo mostra o elemento de biblioteca que resulta das etapas do procedimento. O artefato raiz é "Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente". O elemento de biblioteca consiste nele e nas duas medições "% de incidentes resolvidos a tempo" e "% de resolução na primeira chamada de incidente grave".



O que Fazer Depois

Um elemento de biblioteca começa como Pessoal no escopo. Somente o usuário que o criou pode adicioná-lo a uma árvore de KPIs. Se você tiver a função admin ou sn_kpi_composer_admin, poderá alterar o escopo de um elemento de biblioteca para Global. Todos os usuários podem adicionar elementos da Biblioteca global às suas árvores de KPIs.

Você não pode editar um elemento de biblioteca de dentro de um projeto.

Usar um elemento de biblioteca

Adicione um elemento de biblioteca a uma árvore de KPIs em qualquer projeto KPI Composer.

Antes de Iniciar

Você deve ter pelo menos um elemento de biblioteca que possa usar.

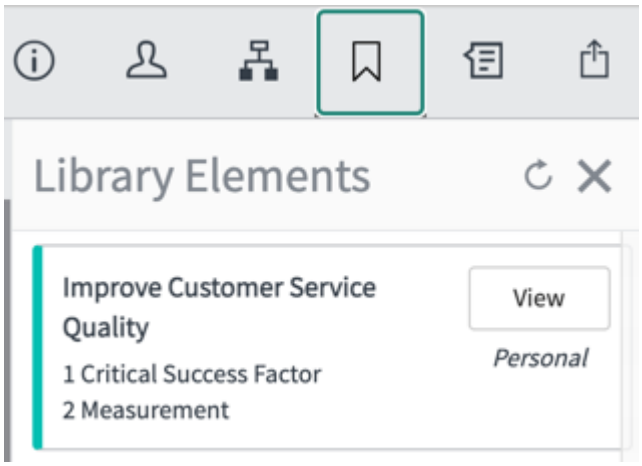
Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicação** > **Módulo**.
2. Selecione o ícone de marcador para abrir a lista **de elementos da biblioteca**.
3. Arraste um elemento de biblioteca apropriado para a árvore de KPIs.
   O bloco de um elemento de biblioteca lista o número e o tipo de artefatos incluídos no elemento. A imagem a seguir mostra o bloco de um elemento de biblioteca com um fator crítico de sucesso e duas medições.

Tradução automática

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



4. Para remover um elemento de biblioteca de uma árvore de KPIs, exclua o artefato raiz.
   Você não tem a opção de exclusão de nenhum outro artefato no elemento da biblioteca.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar quantos elementos de biblioteca quiser a uma árvore de KPIs. Você pode adicionar o mesmo elemento de biblioteca quantas vezes quiser.

Editar ou excluir um elemento de biblioteca

Você pode adicionar artefatos a um elemento de biblioteca ou converter um elemento de biblioteca novamente em artefatos baseados em projeto. Você também pode editar as definições de dados de artefatos em um elemento de biblioteca.

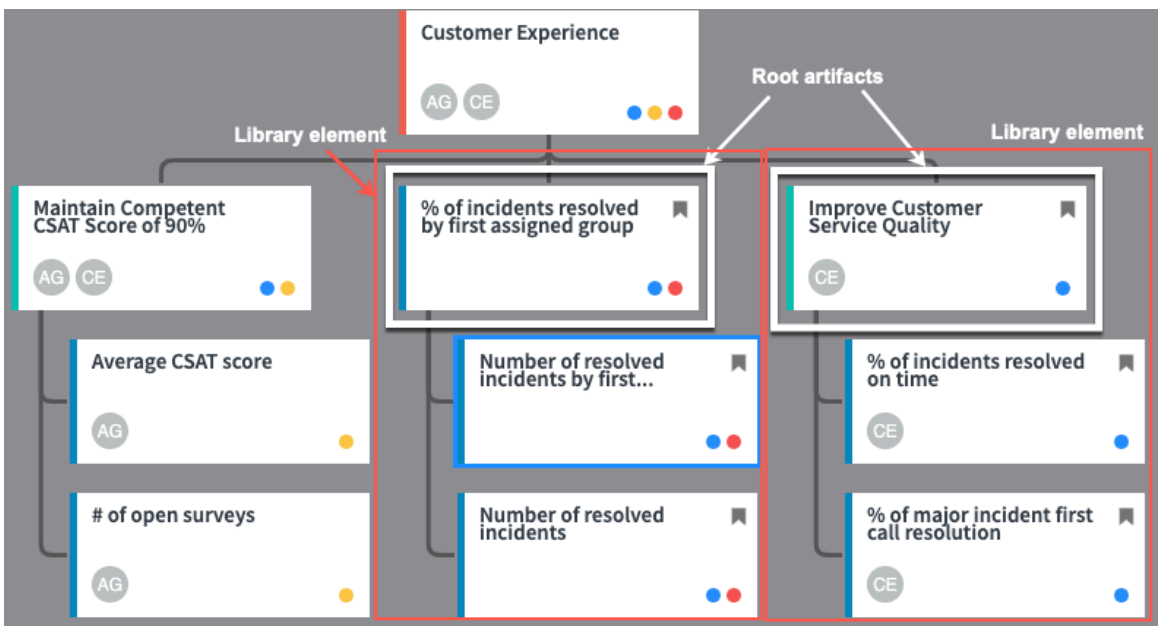
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_kpi_composer.admin ou admin para funções de edição completa

Procedimento

1. Abra a guia Análise de um projeto KPI Composer.
2. Selecione o artefato raiz de um dos elementos da biblioteca na árvore de KPIs para abrir suas propriedades.

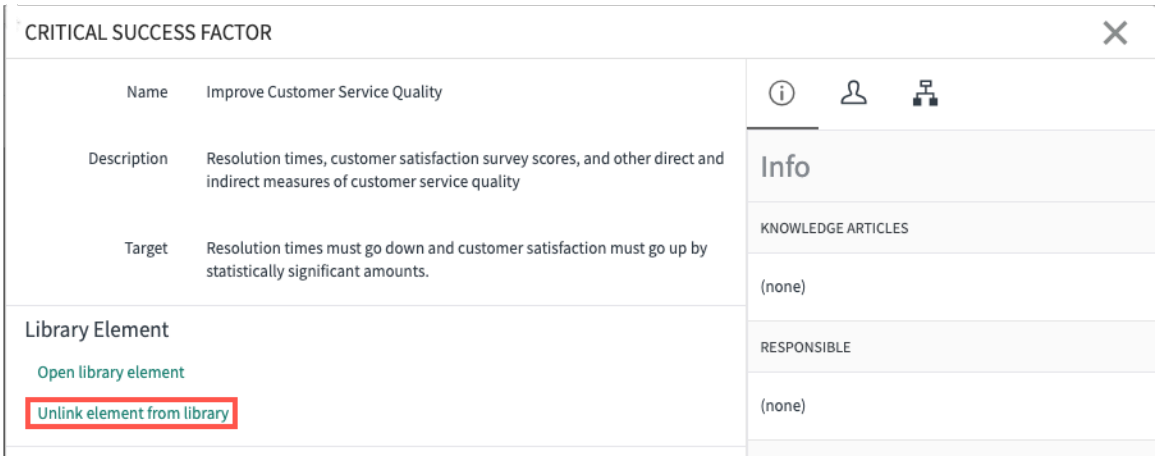
   Os ícones de marcador ( ) identificam os artefatos que estão em um elemento de biblioteca. Os artefatos raiz, ou artefatos primários, são os artefatos de nível mais alto em cada elemento da biblioteca.



Tradução automática

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

3. Para excluir um elemento de biblioteca, selecione **Desvincular elemento da biblioteca**.



Os artefatos não são mais membros desse elemento de biblioteca. No entanto, cada árvore de KPIs que continha esse elemento de biblioteca ainda contém esses artefatos, só que agora eles são um conjunto separado de artefatos comuns em cada árvore.

4. Para editar um elemento de biblioteca, selecione **Abrir elemento de biblioteca**.

Nota:

- Você pode abrir um elemento de biblioteca a partir de qualquer artefato nesse elemento, não apenas do artefato raiz.
- Se você tiver a função sn_kpi_composer.admin ou admin, poderá navegar até **Compositor de KPI** > **Biblioteca** e abrir um elemento de biblioteca de um conjunto de blocos de elementos de biblioteca.

5. Para adicionar um artefato ao elemento da biblioteca, siga as instruções em Adicionar artefatos a uma árvore de KPIs.

Nota:

- Você não precisa clicar em **Adicionar este elemento à biblioteca** nas propriedades do novo artefato. Se você clicar neste link, adicionará o novo artefato a um novo elemento de biblioteca que está aninhado dentro deste elemento de biblioteca.
- Em vez de adicionar um novo artefato, você pode adicionar outro elemento de biblioteca, que é aninhado dentro deste elemento de biblioteca. Para obter mais informações, consulte Usar um elemento de biblioteca.

6. Para adicionar definições de indicador e relatório aos artefatos em um elemento de biblioteca, abra a guia Definição de dados e siga as instruções em Definição de indicadores e relatórios.

7. Selecione o ícone de informações ( ) para exibir ou editar as propriedades do elemento da biblioteca, por exemplo, se o elemento da biblioteca é global ou pessoal no escopo.
Você precisa da função sn_kpi_composer.admin ou admin para editar as propriedades. Caso contrário, eles serão somente leitura.

Propriedades do elemento da biblioteca

Cada elemento de biblioteca KPI Composer tem as seguintes propriedades. Você precisa da função sn_kpi_composer.admin ou admin para editá-los.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição	Exemplo
Nome	Um nome exclusivo e significativo	Por padrão, o nome é igual ao nome do artefato raiz, como Melhorar a qualidade do atendimento ao cliente.
Descrição	Uma descrição detalhada do artefato para ajudar outras pessoas a entender sua finalidade e evitar redundância	Custo monetário total desde o momento em que um incidente é gerado até que ele seja resolvido, incluindo estimativas de salário e custos de oportunidade
Objetivo	A melhoria de desempenho futura que você deseja de Performance Analytics. Se você ainda não tiver uma pontuação desejada quantitativa para um indicador, descreva a meta qualitativamente.	Uma redução de 10% a cada mês até que um valor final de 40 seja atingido.
Global Sim | Não	Quando Sim, todos os usuários podem adicionar este elemento de biblioteca às suas árvores de KPIs. Quando não, este elemento de biblioteca é pessoal e somente o usuário que o criou pode usá-lo. Padrão: Não	N/D
Artigos de conhecimento	Artigos na base de conhecimento que contêm mais explicações sobre o elemento da biblioteca. Especifique um dos seguintes detalhes: • Artigos de conhecimento que contêm mais explicações sobre o artefato. Você pode vincular qualquer número de artigos de conhecimento. • Responsáveis pelo artefato • Pessoas de contato	KB0000006 Como lidar com Spyware e Vírus
Responsável	Um usuário responsável tem privilégios totais de edição, mas também deve ser responsável pela manutenção do elemento da biblioteca. Para obter mais informações, consulte Acesso ao KPI Composer.	Abel Tuter

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição	Exemplo
Contatos	Uma pessoa que não é responsável pelo elemento da biblioteca, mas é uma parte interessada ou um especialista relevante a ser consultado.	AbrahãoLincoln

Projetando painéis

Na guia Visualização de painel, você pode criar modelos de vários painéis com visualizações correspondentes a artefatos na guia Análise. Você pode vincular widgets neste modelo a Performance Analytics widgets.

As saídas finais do seu projeto são Performance Analytics painéis, talvez com painéis separados ou guias separadas correspondentes aos seus fatores críticos de sucesso e widgets exibindo as medições. Em Performance Analytics, você não pode criar esses painéis até que todos os indicadores e detalhamentos subjacentes sejam criados. Projetar os widgets para esses indicadores também é um tanto técnico, exigindo pelo menos uma função pa_power_user. Quando você compartilha os painéis finais, com muita frequência os visualizadores que precisam dos painéis enviam feedback de que seus designs não atenderam exatamente às necessidades ou expectativas deles.

A guia KPI Composer Visualização de painel permite que você inicie o design do painel muito mais cedo no fluxo de trabalho. Você pode começar a trabalhar na visualização quando tiver apenas uma árvore conceitual de seus fatores de sucesso e medições na guia Análise. Além disso, você pode envolver outras partes interessadas no início do processo. Use o KPI Composer em apresentações desde o início para obter feedback oportuno. Assim, quando o projeto for concluído, os visualizadores do painel obterão as visualizações que esperam.

Adicionar um painel

Como a primeira etapa no design de seus painéis, adicione um painel vazio à KPI Composer guia Visualização de painel.

Antes de Iniciar

Você tem um projeto KPI Composer existente com um rascunho completo da árvore de KPIs na guia Análise.

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Procedimento

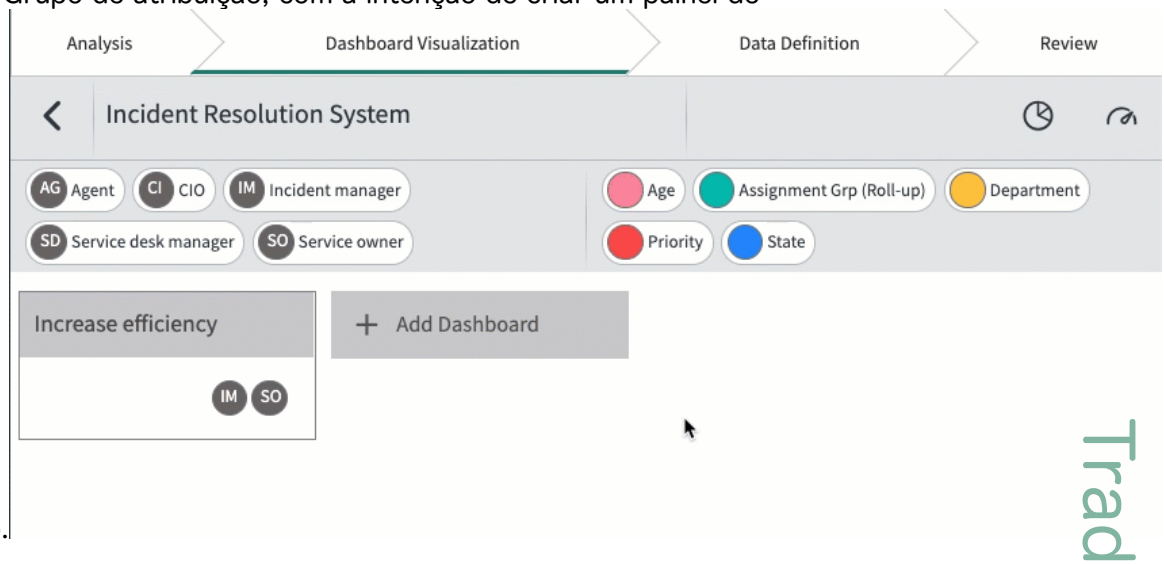
1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** e abra o projeto.
2. Navegue até a guia Visualização do painel.
3. Clique **em + Adicionar painel**.
4. Dê ao painel um nome significativo, provavelmente correspondendo a um objetivo de negócio ou a um fator crítico de sucesso de nível superior na árvore de KPIs.
5. **Opcional:** Clique no ícone Editar Item ( ) no artefato do Painel para editar as propriedades do painel.
6. Repita este processo para todos os objetivos de negócio ou fatores críticos de sucesso para os quais você deseja criar painéis.

Tradução automática

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

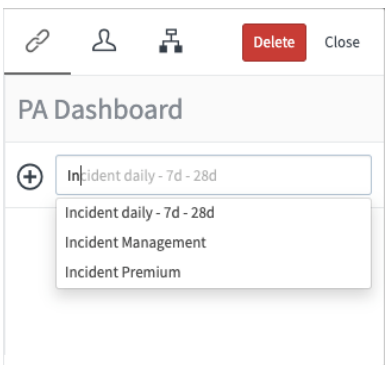
Example: Adicionar um painel de experiência do cliente à guia Design

Na curta animação a seguir, você vê o usuário criar um painel chamado Customer Experience, após um Fator Crítico de Sucesso. O usuário adiciona as personas de Agente e CIO, que devem exibir o painel. O usuário agrupa todos os widgets no painel por Grupo de atribuição, com a intenção de criar um painel de detalhamento.



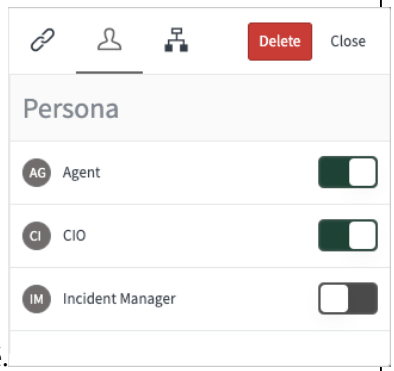
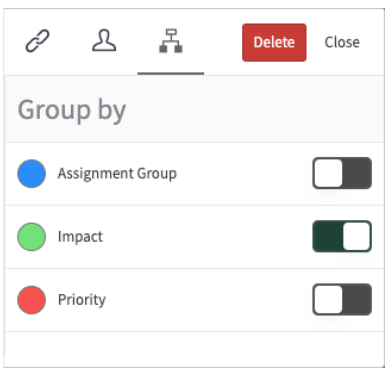
KPI Composer detalhes do painel

Cada modelo de painel KPI Composer pode fazer referência a personas de projeto ou categorias "Agrupar por" ou a um painel Performance Analytics existente.

Detalhe	Descrição	Exemplo
Painel PA	Link para um painel Performance Analytics existente. Pode ser um painel mais antigo que corresponde ao seu caso de uso ou um novo painel criado com base neste KPI Composer design. Ao vincular painéis ao criá-los, você pode acompanhar o estado do seu projeto.	Nesta imagem, você vê os painéis Performance Analytics existentes sendo filtrados pela palavra "Incidente". 
Persona	As personas que você espera que vejam o painel final. Escolha entre as personas atualmente vinculadas ao projeto. Para obter informações sobre como adicionar personas ao projeto, consulte Adicionar personas a um projeto.	Nesta imagem, as personas de Agente, CIO e Gerente de incidentes estão vinculadas ao projeto. As personas de agente e CIO estão vinculadas ao painel.

Tradução automática

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

Detalhe	Descrição	Exemplo
	Depois de vincular personas a um modelo de painel, somente os artefatos da guia Análise associados a essas personas ficam disponíveis.	O Gerenciador de incidentes não  é.
Agrupar por	Agrupe todos os widgets que você coloca em um painel por uma ou mais definições de detalhamento. (O design resultante é para um painel de detalhamento Performance Analytics.) Escolha uma das definições de detalhamento selecionadas no momento para o projeto. Para obter informações sobre como adicionar definições de detalhamento ao projeto, consulte Agrupar dados por definições de detalhamento.	Nesta imagem, as definições de detalhamento Grupo de atribuição, Impacto e Prioridade estão disponíveis para painéis no projeto. Os dados no painel são agrupados somente por impacto. 

Tópicos relacionados

Como usar detalhamentos em painéis

Adicionar guias e linhas a um painel

Um modelo de painel em KPI Composer requer que você estabeleça o layout das guias e linhas antes de adicionar componentes visuais.

Antes de Iniciar

Você tem um projeto KPI Composer existente com um rascunho completo da árvore de KPIs na guia Análise. Você também tem pelo menos um painel definido na guia Visualização de painel.

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Procedimento

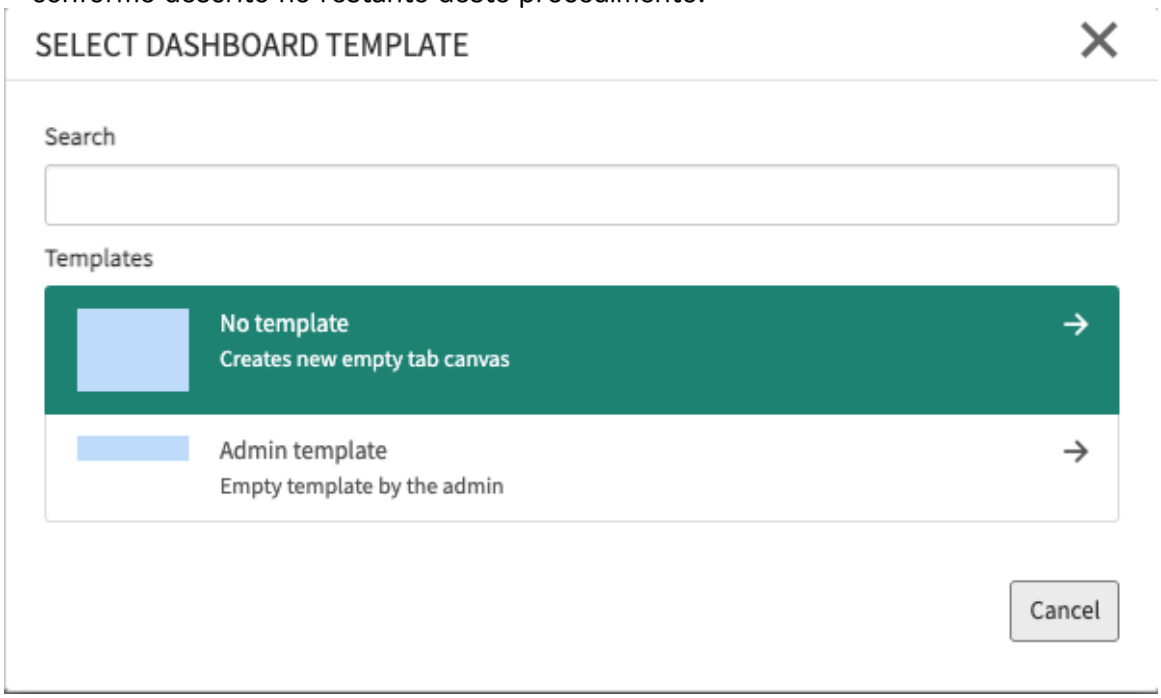
1. Abrir um **Compositor de KPI** projeto e navegue até a guia Visualização do painel.
2. Selecione um dos painéis na guia.

Tradução automática

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

3. Clique no ícone + abaixo dos painéis.

4. Ou:
   - Selecione um modelo de guia. A guia é criada com um nome, linhas e telas herdados do modelo. Você não precisa adicionar linhas ou telas, mas pode editar as que possui.
   - Selecione **Nenhum modelo**. Você cria uma guia vazia e a preenche com linhas e telas, conforme descrito no restante deste procedimento.



5. Dê à guia um nome significativo, provavelmente correspondendo a um fator crítico de sucesso de nível inferior.

6. Clique **em Adicionar linha**.
   Uma linha é uma área de design horizontal. Adicione pelo menos uma linha a cada guia.

7. Na caixa de diálogo Detalhes da linha, selecione o número de telas na linha.
   O termo "telas" aqui se refere a espaços que contêm widgets e se referem a artefatos. Decida quantas telas você deseja colocar horizontalmente na linha. Você pode selecionar até três telas. Você pode mudar este número ou mover a linha posteriormente.

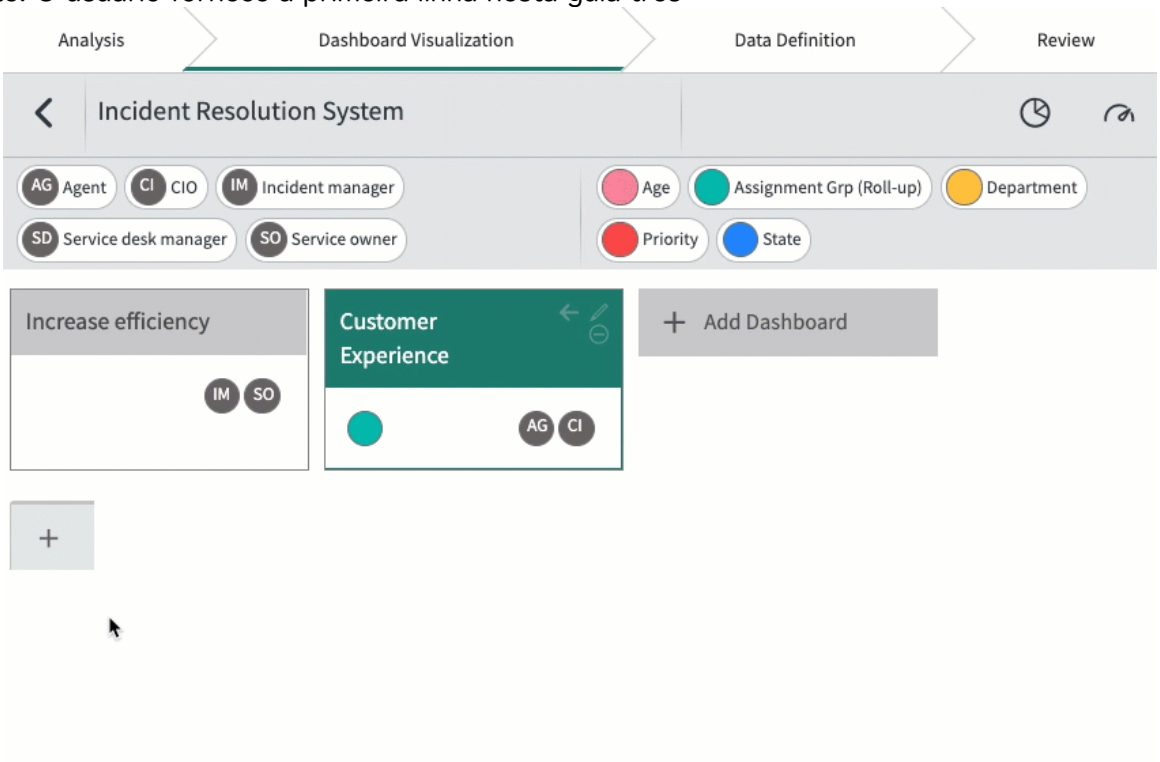
Example: Como adicionar uma guia e uma linha a um painel

Na animação a seguir, você vê um usuário adicionando a guia Qualidade de serviço ao modelo do painel da Experiência do

Tradução automática

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

cliente. O usuário fornece à primeira linha nesta guia três



telas.

O que Fazer Depois

Adicione mais linhas ou guias seguindo este procedimento. Ou você pode adicionar telas às linhas que criou e voltar e adicionar mais guias e linhas posteriormente.

Adicionar telas a uma guia do painel

Combine artefatos de análise e widgets para criar componentes visuais, chamados de telas, em um modelo de painel KPI Composer. "Widgets" incluem relatórios, filtros interativos, Spotlight e blocos de conteúdo.

Antes de Iniciar

Você tem um projeto KPI Composer existente com um rascunho completo da árvore de KPIs na guia Análise. Você também tem pelo menos um painel definido na guia Visualização de painel. Por fim, um desses painéis tem pelo menos uma guia, contendo pelo menos uma linha.

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Prerequisites

Adicionar um painel

Procedimento

1. Abrir um **Compositor de KPI** projeto e navegue até a guia Visualização do painel.
2. Selecione um dos painéis na guia.
   Selecione um painel com pelo menos uma guia e uma linha com slots de tela vazios.
3. No canto superior direito da guia Visualização do painel, expanda o ícone Artefatos ( ).
4. Selecione um artefato que você deseja representar em um slot de tela e arraste o artefato para o slot.
   Você definiu anteriormente esses artefatos de na árvore de KPIs na guia Análise.

Tradução automática

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

Você pode soltar vários artefatos no mesmo slot de tela. Você pode até soltar artefatos em um slot de tela depois de adicionar um widget a esse slot. No entanto, você não pode soltar artefatos em um slot de tela que contenha um bloco de conteúdo ou um widget de filtro interativo.

Ao arrastar um artefato para uma tela sem nome, você atribui o nome do artefato à tela. Arrastar artefatos adicionais para a tela não muda o nome.

Se você selecionou personas nas propriedades do painel, somente os artefatos vinculados a essas personas estarão disponíveis.

5. No canto superior direito da guia Visualização do painel, expanda o ícone Widgets ( ).
6. Decida qual widget representa os dados no artefato selecionado anteriormente e arraste-o para o mesmo slot de tela.
   Os designs de widget usam imagens estáticas e não visualizações de dados reais.

   Os widgets de filtro interativo afetam somente os widgets de relatório que estão no mesmo painel.

   Os "widgets" em destaque representam a análise interativa em destaque, que geralmente é acessada por meio de um URL compartilhado em vez de um relatório em um painel. Para obter mais informações, consulte Análise interativa em destaque.

   Para substituir um widget em uma tela, arraste outro widget para ela. O título do widget original permanece, a menos que você o substitua por um bloco de conteúdo. A substituição de widgets não afeta os artefatos associados a uma tela.

   Depois de arrastar um widget, a caixa de diálogo Detalhes da tela é aberta.
7. Preencha os Detalhes da tela, da seguinte forma:

Nota:

Para alterar os Detalhes da tela de um widget existente, clique no ícone de lápis ( ) na tela. Este ícone aparece quando você aponta para o canto superior direito de uma tela.

Opções de detalhe da tela para todos os widgets

Campo	Conteúdos
Tipo de Widget	Selecione o tipo de widget que representa o artefato. Se você já selecionou um tipo de widget, poderá mudar esse tipo. Os outros campos dependem do tipo de widget selecionado.
Título	Insira um título significativo, como `Porcentagem de incidentes por grupo de atribuição`.
Descrição	Informações sobre o widget para uso interno, como `Widget baseado no indicador de fórmula Percentual de incidentes em aberto por grupo de atribuição` . Esta entrada não está visível no widget.

Tradução automática

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

Opções de detalhe da tela para widgets do Performance Analytics

Campo	Conteúdos
Tipo de visualização	Decida qual visualização ilustra melhor o elemento.
Acompanhar elemento	Defina se este widget segue o elemento de detalhamento que um visualizador seleciona em um painel de detalhamento Performance Analytics.
Série de Tempo	Mostre resultados em incrementos diários, semanais ou mensais.
Medições	O artefato medido neste widget. Você pode selecionar qualquer artefato neste campo, não apenas Medições.
Widget de PA	Selecione um widget Performance Analytics existente que corresponda a este widget de modelo. Para obter mais informações, consulte Widgets do Performance Analytics.

Opção Detalhe da tela para widgets de bloco de conteúdo

Campo	Conteúdos
Bloco de conteúdo	Selecione em um bloco de conteúdo existente. Para obter mais informações, consulte Blocos de conteúdo .

Opções de detalhe da tela para widgets de filtro interativo

Campo	Conteúdos
Tipo de controle da IU	Escolha o estilo de IU para o filtro interativo.
Filtro interativo	Selecione um filtro interativo existente. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos

Opções de detalhe da tela para widgets de relatório

Campo	Conteúdos
Tipo de visualização	Decida qual visualização ilustra melhor o elemento.

Tradução automática

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

Campo	Conteúdos
Seguir filtro interativo	Defina se o relatório pode ser filtrado por um filtro interativo no painel. Se você selecionar Sim, inclua também um widget de filtro interativo.
Medições	Selecione o artefato de Medições que este relatório mostra.
Relatório	Selecione um relatório existente. Para obter mais informações, consulte Criação de relatórios

Opções de detalhe da tela para widgets em destaque

Campo	Conteúdos
Medições	Selecione o artefato de Medições que este relatório mostra.
Grupo em destaque	Selecione um grupo Spotlight existente. Para obter mais informações, consulte Classificação de registros com Spotlight.

Resultado

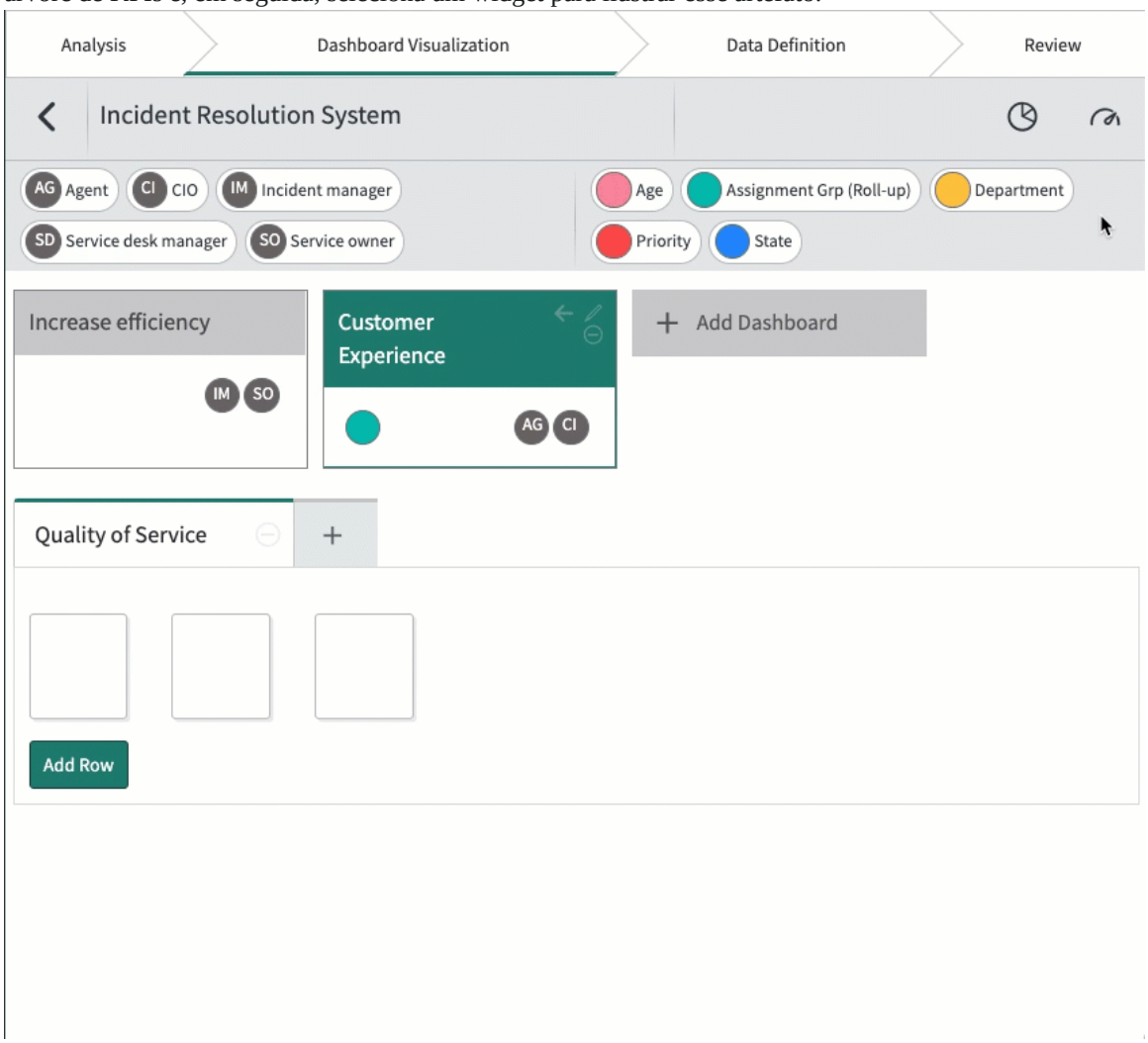
Você tem um artefato de de sua análise e uma visualização para ilustrar esse artefato em seu painel.

Tradução automática

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

Example: Como adicionar uma tela a um painel

Nota:
Nesta animação curta, uma tela é adicionada à guia Qualidade de serviço do painel da Experiência do cliente. O usuário primeiro escolhe um artefato da árvore de KPIs e, em seguida, seleciona um widget para ilustrar esse artefato.

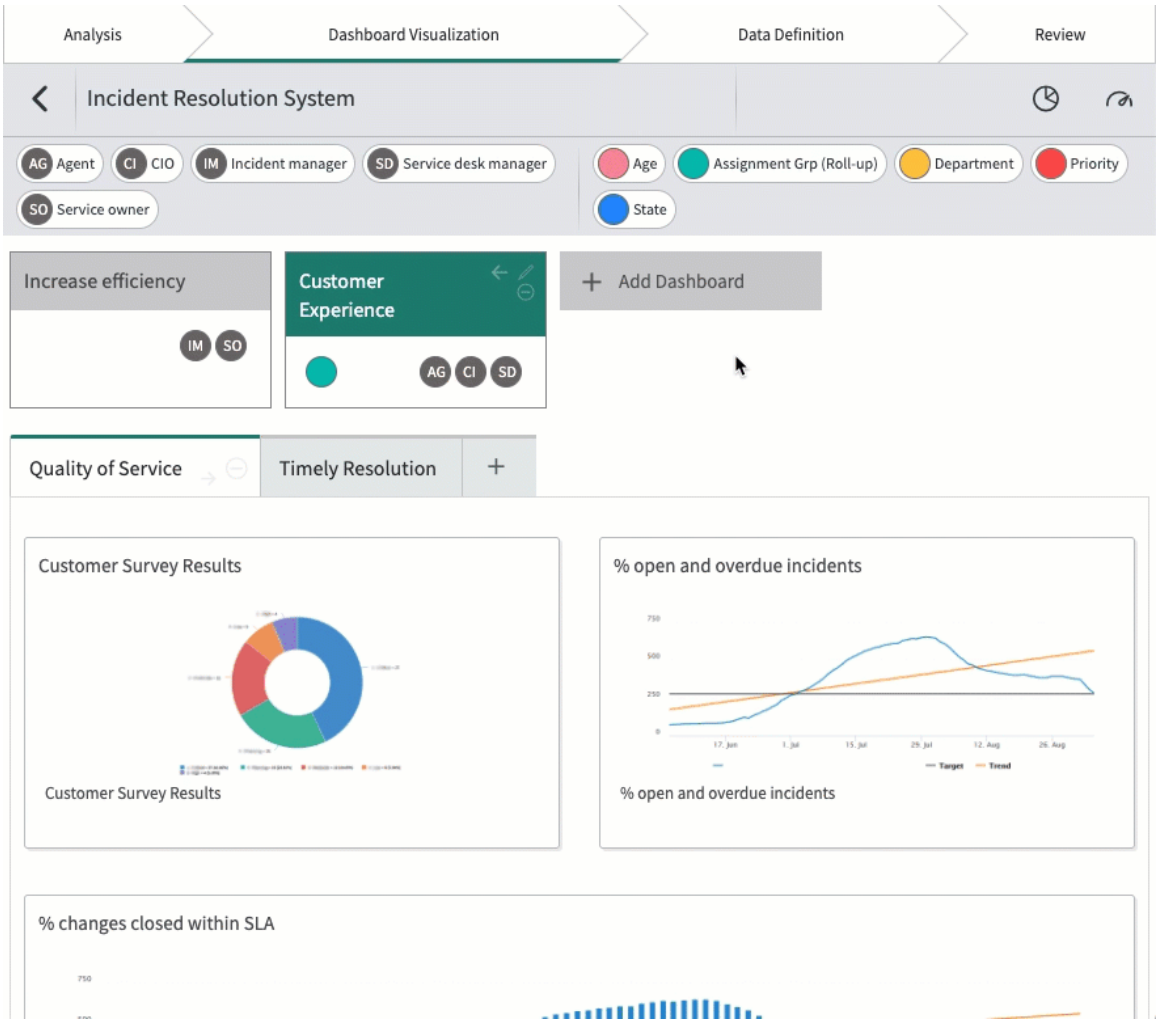


O que Fazer Depois

Depois de preencher um painel, você pode mudar a ordem das linhas, a ordem do widget ou o título do widget na faixa do artefato. A animação curta a seguir demonstra como mover os componentes do painel.

Tradução automática

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



Criar um modelo de guia do painel

Para reutilizar um design de guia de painel, crie um modelo a partir dessa guia.

Antes de Iniciar

Crie um painel com uma guia preenchida com telas.

Função necessária: sn_kpi_composer.user (próprio projeto), sn_kpi_composer.admin (qualquer projeto), admin. Nenhuma função necessária para o usuário responsável ou usuário com acesso de edição do compartilhamento do projeto.

Prerequisites

Adicionar um painel

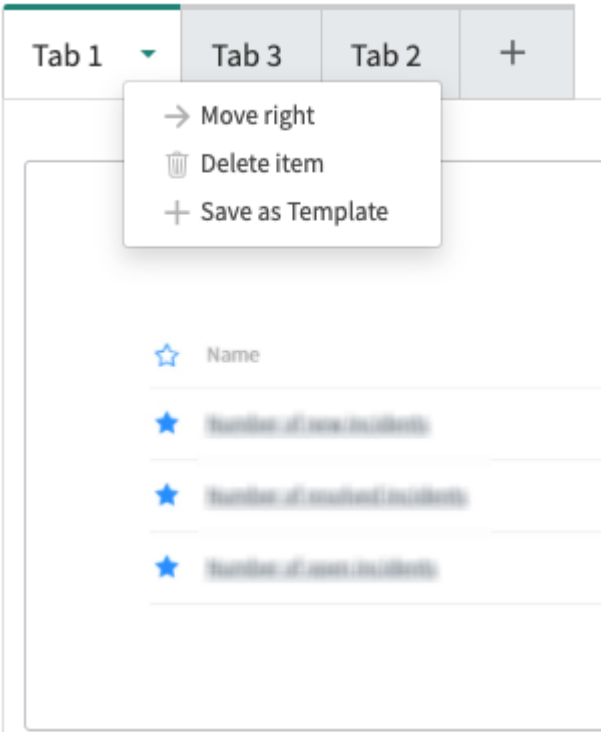
Adicionar guias e linhas a um painel

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o menu na guia do painel e selecione **Salvar como modelo**.



2. Dê ao modelo um título e uma descrição significativos.
3. Selecione **Salvar**.

Resultado

Você tem um modelo pessoal que pode usar para criar novas guias em painéis. Você não pode editar este modelo.

O que Fazer Depois

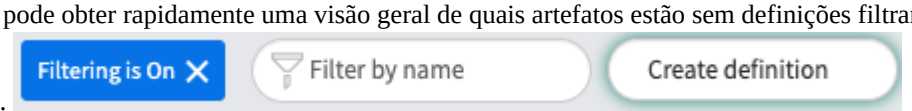
Para que este modelo esteja disponível para outros usuários, peça a um administrador KPI Composer para definir o valor **global do modelo** como verdadeiro em **Compositor de KPI** > **Modelos de guia do painel**.

Definição de indicadores e relatórios

Na guia KPI Composer Definição de dados, você especifica ainda mais os artefatos definidos durante a análise e os vincula a definições de indicador e relatório.

Depois de abrir a guia Definição de dados, você verá a mesma árvore de KPIs que definiu na guia Análise. O cabeçalho com personas e definições de detalhamento e o rodapé com novos artefatos sumiram.

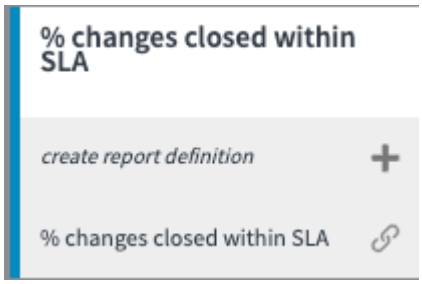
Cada artefato associado a um widget Performance Analytics na Visualização do painel deve fazer referência a uma definição de indicador. Cada artefato associado a um widget Emissão de relatórios deve fazer referência a uma definição de relatório. Um artefato pode ser associado a um indicador e a uma definição de relatório. Se uma definição estiver ausente, um sinal de mais clicável + aparecerá com uma mensagem para criar a definição. Se o artefato estiver vinculado a quaisquer definições, haverá um hiperlink para abrir cada definição. Você pode obter rapidamente uma visão geral de quais artefatos estão sem definições filtrando **Criar definição**.



Tradução automática

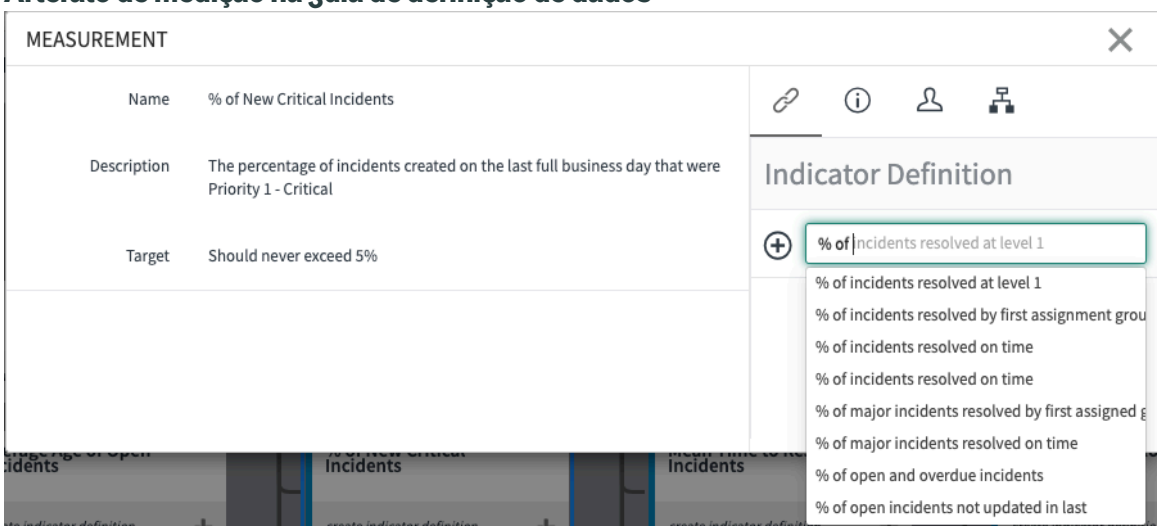
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

A ilustração a seguir mostra um artefato de medição que precisa de um relatório e de uma definição de indicador. Uma definição de artefato chamada "% mudanças encerradas no ANS" está vinculada. O artefato ainda precisa de uma definição de relatório.



Antes de criar uma nova definição, verifique se já existe uma definição adequada. Clique em um artefato para abrir suas propriedades. Você tem uma exibição somente leitura das propriedades definidas na guia Análise, com uma adição: você pode vincular o artefato a um indicador existente e/ou definição de relatório. Comece a digitar para preencher a lista de definições correspondentes. Vincular definições existentes é mais simples na caixa de diálogo de propriedades do que nos registros de definição do indicador ou do relatório.

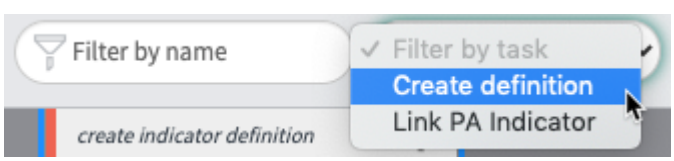
Artefato de medição na guia de definição de dados



Filtrando

As seguintes opções de filtro estão disponíveis na guia Definição de dados:

- Filtrar por nome, para filtrar por uma ou mais palavras que aparecem no nome do artefato
- Filtrar por tarefa
- Criar definição para filtrar se uma definição de indicador ou relatório é necessária
- Vincular indicador do PA, para filtragem por artefatos com definições de indicador que não estão vinculadas a indicadores Performance Analytics



Tradução automática

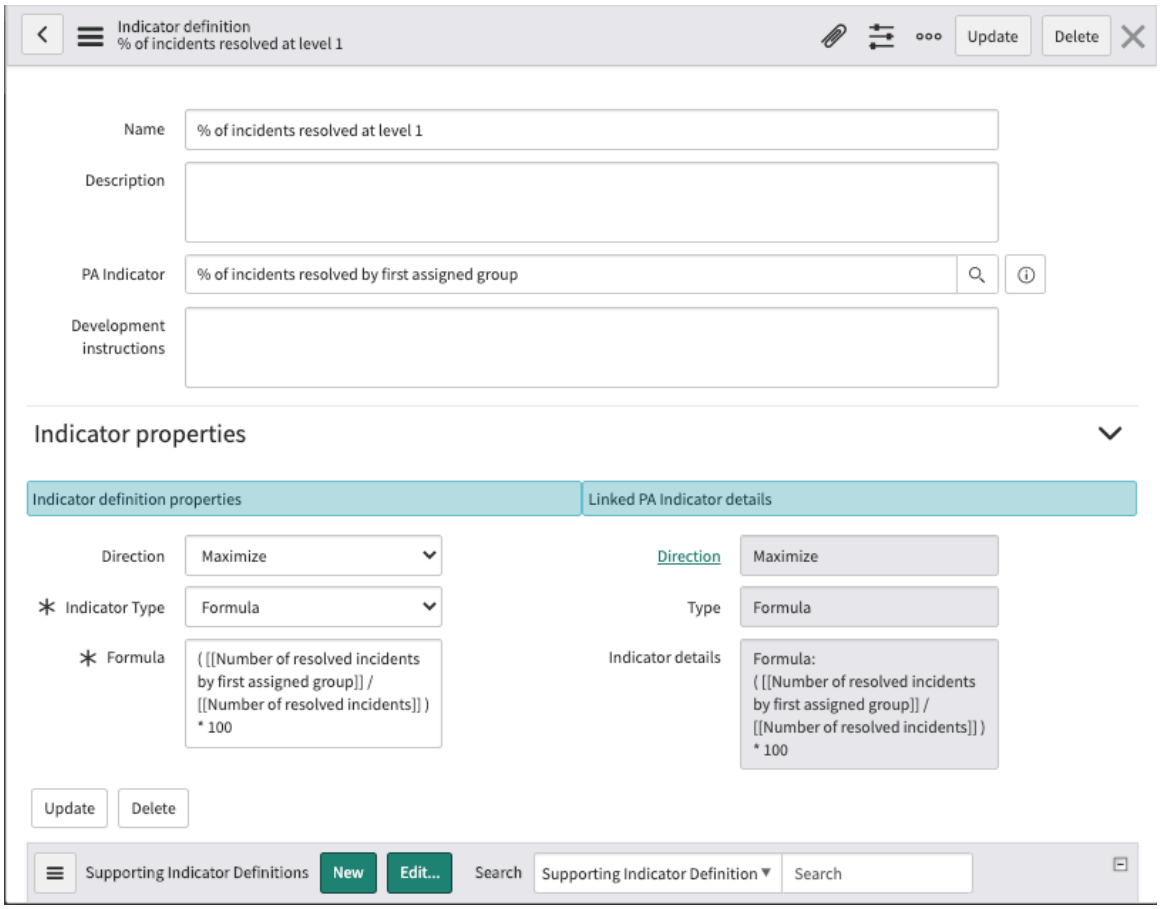
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Definições de indicador

Uma definição de indicador contém a descrição de como desenvolver um indicador Performance Analytics específico. A definição do indicador em si não é um indicador Performance Analytics. A definição do indicador une o artefato orientado à função na árvore de KPIs e a implementação técnica do indicador em Performance Analytics.

Se não existir uma definição de indicador adequada, clique no link **criar definição de indicador** no bloco de artefato. Especifique as propriedades necessárias do indicador. Escreva também todas as instruções de desenvolvimento no campo fornecido para elas. Se você estiver definindo um indicador automatizado, especifique a tabela de fatos para a origem do indicador. Descreva também todas as condições, no próprio indicador ou na origem do indicador. Você pode descrever as condições qualitativamente, não seguindo o formato do construtor de condições. Se você estiver definindo um indicador de fórmula, adicione definições de seus indicadores de contribuição.

Quando um indicador Performance Analytics adequado existir, você poderá adicionar um link a ele na definição do indicador. Você pode ver os detalhes técnicos do indicador vinculado. Reproduza o indicador Performance Analytics exatamente ou especifique uma versão modificada.

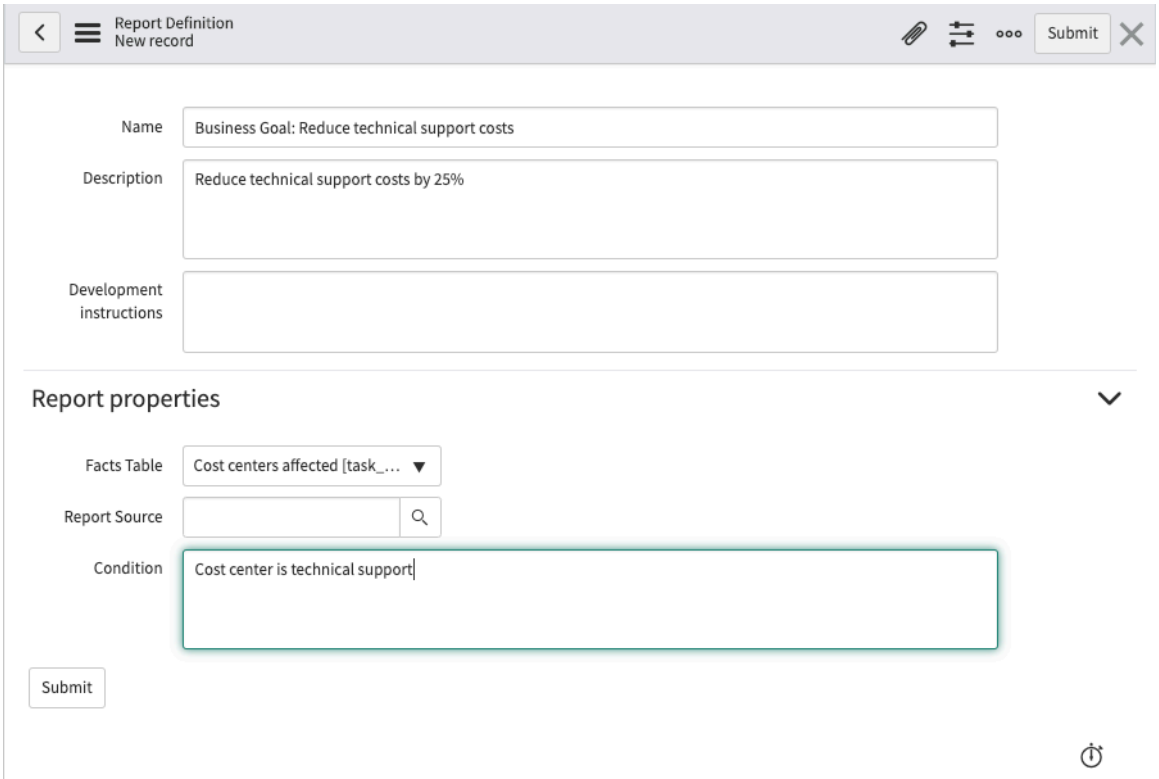


Definições de relatório

Uma definição de relatório contém a descrição para criar um relatório. As principais informações são a tabela de fatos ou a origem do relatório, junto com quaisquer condições. Você não precisa seguir um formato técnico ao escrever as condições.

Tradução automática

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



Criar uma definição de indicador

Você pode criar uma nova definição de indicador KPI Composer diretamente do artefato relevante na guia Definição de dados. Preencha a definição do indicador com as informações necessárias para criar um indicador Performance Analytics.

Antes de Iniciar

Você tem um existente KPI Composer projeto com um rascunho completo da árvore de KPIs na guia Análise. Você também precisa de conhecimento técnico dos indicadores Performance Analytics.

Função necessária: sn_kpi_composer.admin ou admin para vincular a um indicador Performance Analytics, sn_kpi_composer.user para outra funcionalidade. Nenhuma função é necessária para usuários responsáveis ou usuários com acesso de edição, exceto para vincular a um indicador Performance Analytics.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma definição de indicador para cada artefato em seu projeto, esteja ele associado ou não a um widget Performance Analytics. Você não pode adicionar mais de uma definição de indicador para um artefato. No entanto, se você vincular um artefato a um indicador de fórmula, ele será vinculado automaticamente a todos os indicadores que contribuem na fórmula.

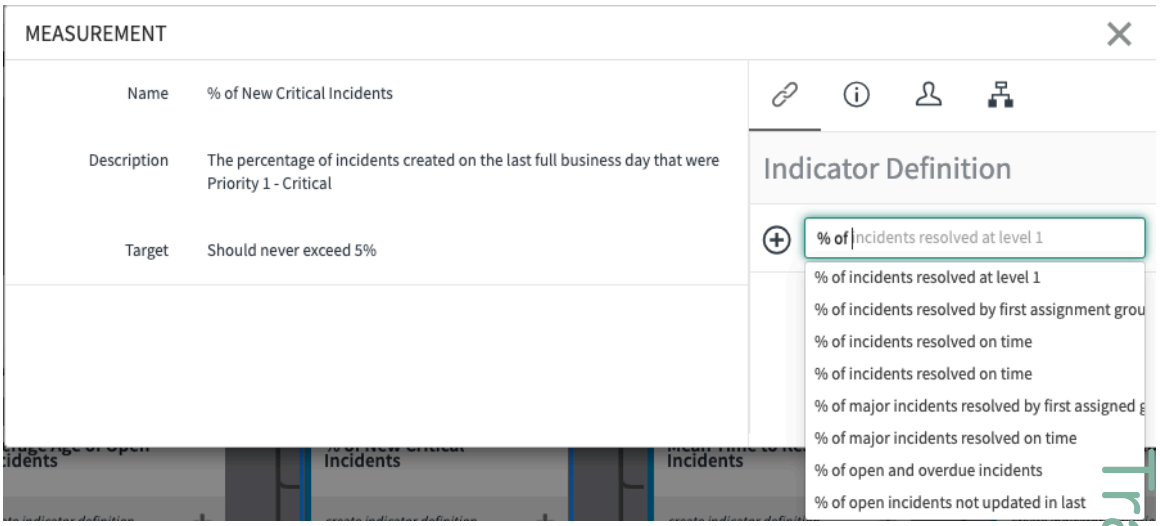
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** e abra o projeto relevante.
2. Navegue até a guia Definição de dados.
3. Localize um artefato, provavelmente uma medição, para o qual você deseja definir um indicador.

Tradução automática

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

Dica:
Antes de continuar a criar uma definição de indicador, verifique se já existe alguma definição de indicador adequada. Clique no artefato para abrir suas propriedades. Em seguida, navegue pela lista de definições de indicador disponíveis.

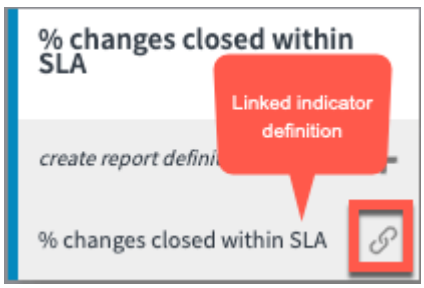


4. Selecione o sinal de mais, +.
5. No campo **Indicador do PA**, você pode pesquisar os indicadores Performance Analytics existentes nesta instância para ver se algum corresponde a esta definição de indicador.
   Se você selecionar um indicador Performance Analytics, suas propriedades serão exibidas como somente leitura na coluna "Detalhes do indicador do PA vinculado". Essas informações existem para ajudá-lo a basear a definição do indicador no indicador vinculado.

   Nota:
   Requer a função sn_kpi_composer.admin ou admin.

   Você só pode pesquisar os indicadores por nome.

   Um ícone de link aparece em artefatos ao lado do nome de uma definição de indicador que está vinculada a um indicador Performance Analytics.



6. Preencha o campo **Instruções de desenvolvimento** com todas as informações para seus desenvolvedores que não estão no restante do formulário.
   As informações em **Instruções de desenvolvimento** são para uso somente de desenvolvedores internos. Você também pode fornecer detalhes sobre o indicador no campo **Descrição**. As informações no campo **Descrição** devem ser replicadas no campo **Descrição** do indicador Performance Analytics resultante.
7. Decida a **direção** do indicador.

Tradução automática

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

8. Decida se um indicador Automatizado, de Fórmula ou Manual representa melhor as informações no artefato.

9. Preencha os campos restantes.
   - Se você estiver definindo um indicador Manual, não precisará adicionar mais informações.
   - Se você estiver definindo um indicador de fórmula, descreva claramente para um administrador Performance Analytics como criar a fórmula. Você não precisa usar a sintaxe JavaScript do indicador de fórmula real.
   - Se você estiver definindo um indicador Automatizado, inclua as seguintes informações:

Campo	Descrição
Agregação	A função agregada a ser aplicada aos dados da origem do indicador.
Frequência	Periodicidade esperada para a coleta de dados. Normalmente, o indicador Frequência corresponde à origem do indicador Válido para o valor de frequência.
Tabela de fatos	A tabela à qual a origem do indicador faz referência.
Condição	Descrição textual das condições para filtrar registros da tabela de fatos. Você não precisa usar a sintaxe do construtor de condições.

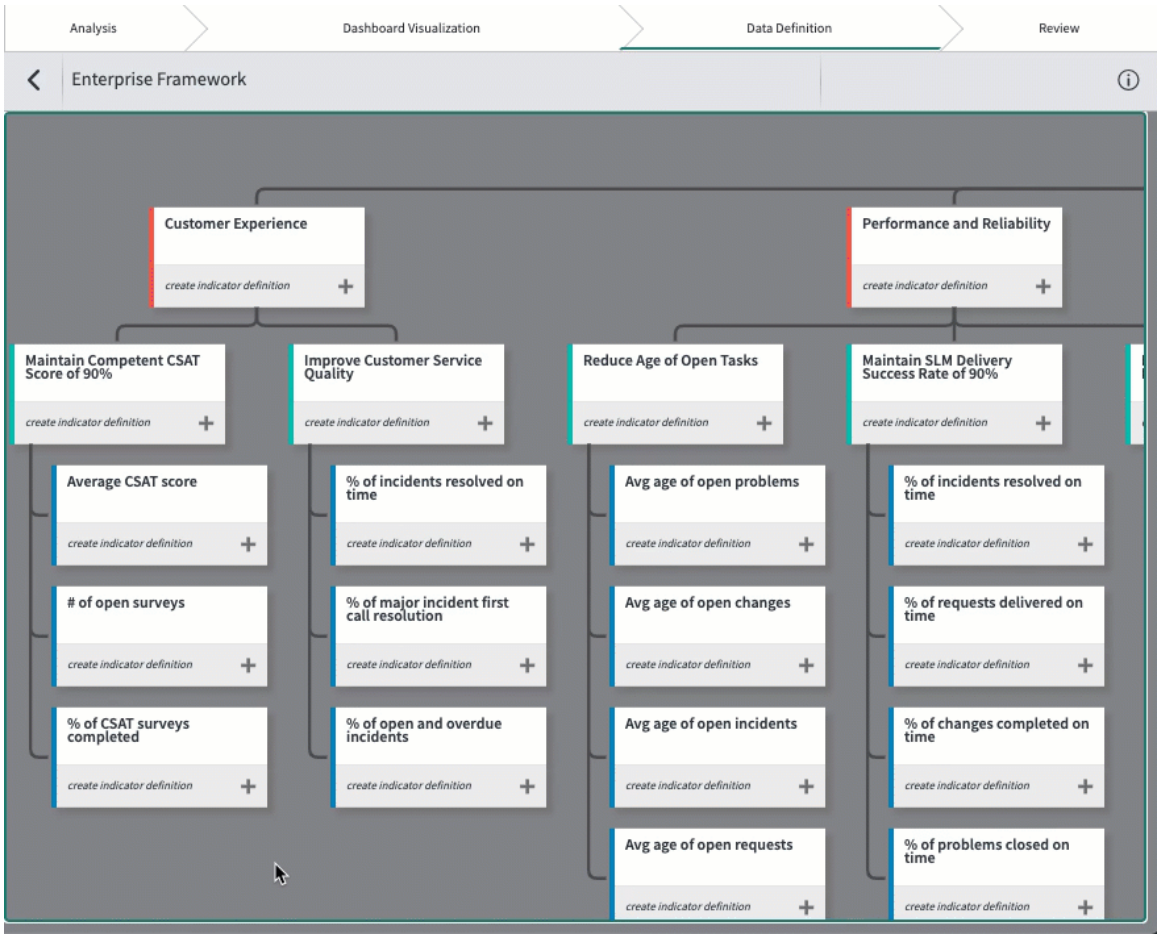
10. Clique em **Enviar**ou, se quiser definir indicadores de suporte, abra o menu de contexto e clique em **Salvar**.

Example: Como criar uma definição de indicador

Na curta animação a seguir, o usuário define um indicador de fórmula para a medição "% de resolução na primeira chamada de incidente grave". O indicador se baseia em um indicador do PA existente que calcula uma porcentagem semelhante, mas não filtra por Prioridade.

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

- Indicadores automatizados
- Fontes do indicador
- Indicadores de fórmula
- Indicadores manuais

Como adicionar indicadores contribuintes

Depois de criar uma definição de indicador em KPI Composer, você pode adicionar indicadores de contribuição a essa definição. As definições do indicador de fórmula, em que a fórmula inclui um ou mais indicadores, exigem que os indicadores de contribuição sejam concluídos.

Antes de Iniciar

Você tem um projeto KPI Composer existente com um rascunho completo da árvore de KPIs na guia Análise. Este projeto tem pelo menos uma definição de indicador que requer referências a outros indicadores.

Você precisa de conhecimento técnico dos indicadores Performance Analytics.

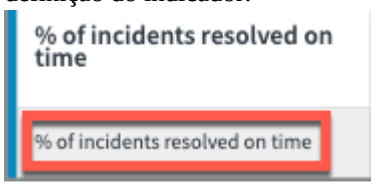
Função necessária: igual à criação de uma definição de indicador

Tradução automática

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

Procedimento

1. No artefato relevante na guia Definição de dados, clique no nome da definição do indicador para abrir a definição do indicador.



2. Na lista relacionada Definições do indicador de suporte, clique em um dos seguintes botões:
   - Clique em **Novo** para criar uma nova definição de indicador. Siga o mesmo procedimento de Criar uma definição de indicador.
   - Clique em **Editar** para abrir uma lista de definições de indicador existentes neste projeto. Você pode selecionar quantos indicadores precisar.

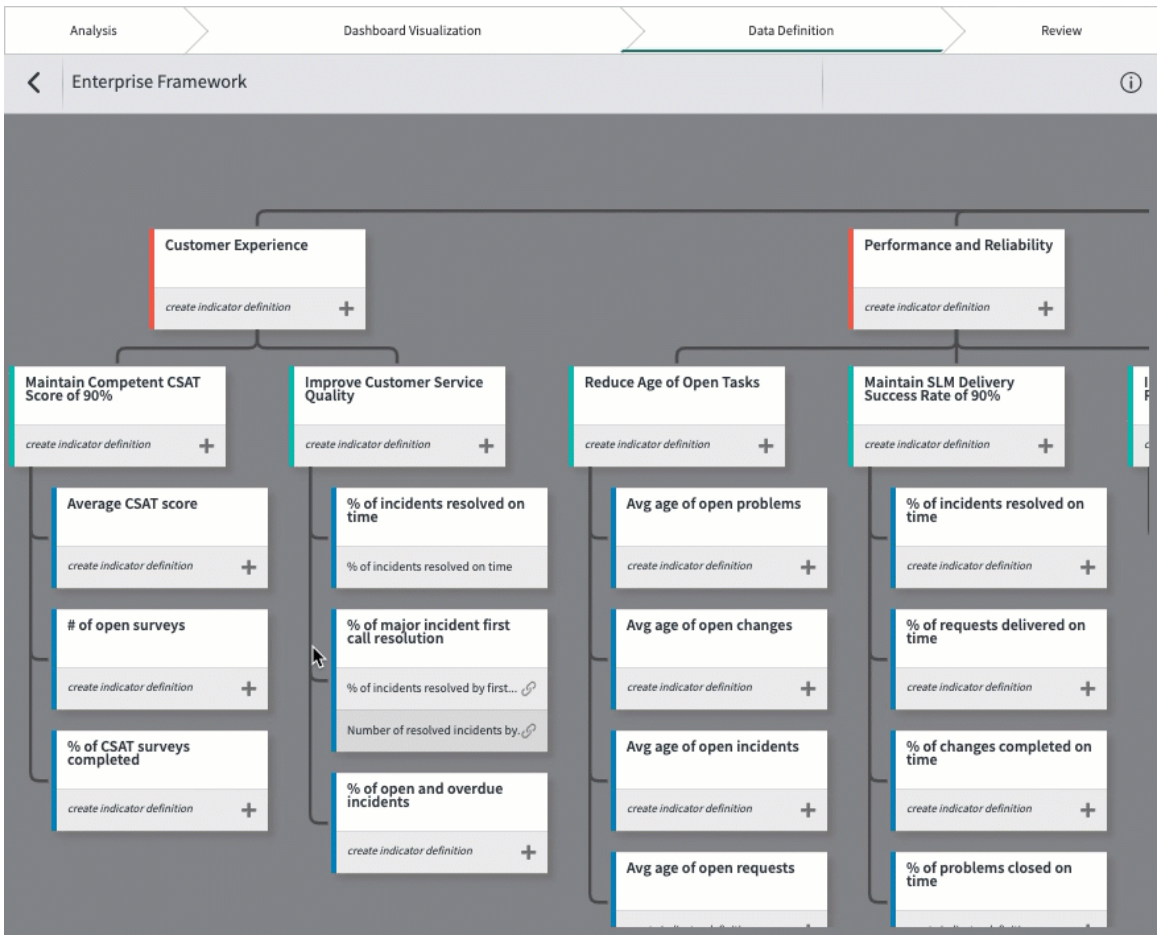
Pesquise as definições de indicador existentes antes de criar novas, para não duplicar indicadores.

Resultado

Depois de salvar as mudanças, o artefato na guia Definição de dados mostra as definições do indicador de contribuição na definição do indicador principal, com um fundo mais escuro.

Example: Como adicionar um indicador de contribuição

Neste exemplo, o indicador de contribuição Número de incidentes resolvidos é adicionado ao % do artefato de resolução na primeira chamada de incidente grave. Este indicador corresponde a uma definição de indicador existente.



Tradução automática

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

Criar uma definição de relatório

Você pode criar uma nova definição de relatório KPI Composer diretamente do artefato relevante na guia Definição de dados. Preencha a definição de relatório com as informações necessárias para criar um relatório.

Antes de Iniciar

Você tem um existente KPI Composer projeto com um rascunho completo da árvore de KPIs na guia Análise. Você também precisa de conhecimento técnico de Emissão de relatórios.

Função necessária: sn_kpi_composer.admin ou admin para vincular a um relatório existente, sn_kpi_composer.user para outra funcionalidade. Usuários responsáveis e usuários com acesso de edição também podem usar qualquer funcionalidade diferente de vincular a um relatório existente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Compositor de KPI** e abra o projeto relevante.
2. Navegue até a guia Definição de dados.
3. Localize um artefato que tenha um link de **criação de definição de relatório** e abra esse link.
   Somente artefatos associados a widgets de relatório na guia Visualização do painel têm links para criar definições de relatório.
4. Forneça um nome e uma descrição para o relatório.
   Por padrão, a definição de relatório tem o mesmo nome do artefato que a contém. Este nome padrão é o mesmo que o padrão para uma definição de indicador para esse artefato, portanto, considere diferenciá-los.
5. No campo **Instruções de desenvolvimento**, forneça ao desenvolvedor todas as informações técnicas necessárias, além das propriedades do relatório.
   O campo **Descrição** deve conter informações para o usuário. O campo **Instruções de desenvolvimento** deve conter informações internas para o desenvolvedor.
6. Selecione uma **Tabela de fatos** ou uma **Origem de relatório**.
7. No campo **Condição**, descreva as condições de filtragem do relatório.
   Você pode escrever as condições em texto simples em vez da sintaxe do construtor de condições.

Revisando seu projeto

Resuma os KPI Composer artefatos de projeto criados e os componentes Performance Analytics planejados. Valide o conteúdo do seu projeto. Gere as tarefas para criar os componentes Performance Analytics planejados.

Navegue até a guia Revisão a qualquer momento para obter uma conta atualizada do trabalho de design concluído e das configurações pendentes do Performance Analytics.

A guia Revisão mostra quatro caixas de informações:

Resumo

Soma o número de artefatos e personas definidos na guia Análise. Clique em um tipo de item para abrir uma lista desses itens.

Artefatos PA

Mostra o número de definições de indicador e definições de detalhamento no projeto. Clique em um tipo de artefato para abrir uma lista desses artefatos.

Validação de projeto

Clique em **Atualizar dados** depois de adicionar novas definições ou editar as existentes. Os seguintes níveis de problemas são identificados:

Tradução automática

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

- Aviso: um fator crítico de sucesso não está vinculado a uma definição de indicador.
- Erro: uma medição não está vinculada a uma definição de indicador ou uma definição de indicador ou detalhamento não está vinculada a uma tabela de fatos.

Tarefas

Gere e liste as tarefas para criar os elementos Performance Analytics e Emissão de relatórios que você definiu em seu projeto. Para obter mais informações, consulte Geração de tarefas no KPI Composer.

Geração de tarefas no KPI Composer

Para cada artefato KPI Composer em seu projeto, você pode gerar uma tarefa para criar um elemento Performance Analytics equivalente. Todas as tarefas são criadas com uma ação. As tarefas são atribuídas automaticamente ao grupo responsável pela implementação da análise.

As tarefas podem ser geradas para criar os seguintes elementos Performance Analytics e Emissão de relatórios com base nas definições do seu projeto KPI Composer. As tarefas são geradas para cada tipo de elemento nesta ordem:

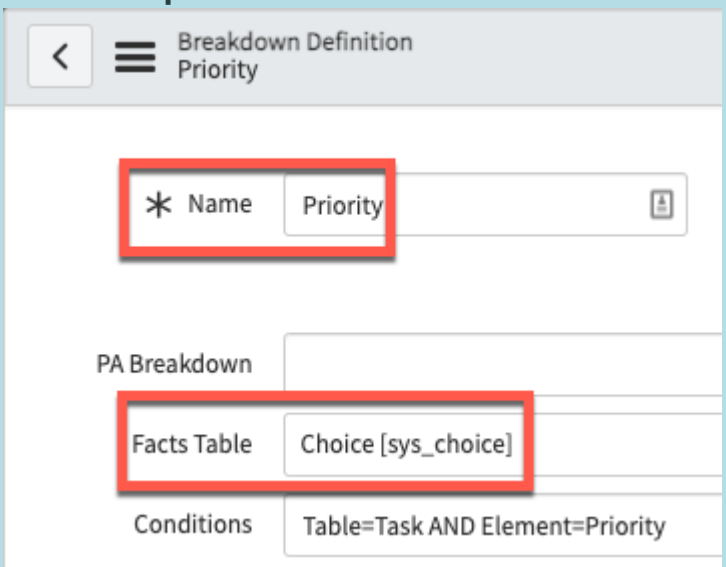
- Detalhamentos
- Relatórios
- Filtros interativos
- Indicadores
- Widgets
- Grupos em destaque
- Blocos de conteúdo
- Painéis

Tradução automática

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

Importante:
Para gerar uma tarefa para criar um elemento, a definição de artefato KPI Composer associada deve incluir todas as informações necessárias. Por exemplo, para gerar uma tarefa para criar um detalhamento ou um indicador automatizado, o Nome e a Tabela de fatos devem ser especificados em suas definições.

Definição do detalhamento de prioridade mostrando as informações necessárias para as tarefas



Atribuir KPI Composer tarefas

Atribua as tarefas em um projeto KPI Composer a um grupo. Por padrão, as tarefas são atribuídas ao grupo de atribuição de Implementadores de análise. Você pode adicionar usuários e grupos a este grupo ou selecionar um grupo de atribuição diferente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as tarefas em um projeto KPI Composer são atribuídas ao mesmo grupo de atribuição. Depois de gerar tarefas, o grupo lida com elas por meio do fluxo de trabalho normal.

Por padrão, as tarefas são atribuídas ao grupo de Implementadores de análise, que é fornecido com KPI Composer. Este grupo inclui a função pa_admin por padrão. Todos os usuários que você adicionar a este grupo receberão esta função. Acessar este grupo de **Administração de usuários** > **Grupos**ou siga o link **Implementadores de análise** no bloco Tarefas na guia Revisão. Você precisa da função user_admin para editar este grupo. Para obter mais informações sobre como adicionar e remover usuários deste grupo, consulte Criação de um grupo de usuários .

Para mudar o grupo de atribuição, siga este procedimento:

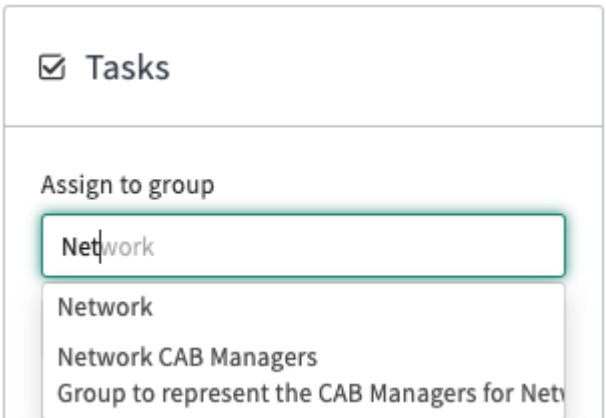
Procedimento

1. Abra seu projeto KPI Composer.
2. Abra a guia **Revisão**.
3. Localize o bloco **Tarefas**.
4. Localize e selecione o ícone **Limpar** ao lado do nome do grupo de atribuição atual.

Tradução automática

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

5. Confirme que você deseja limpar o grupo de atribuição.
6. Comece a digitar o nome do grupo de atribuição desejado.
   KPI Composer fornece uma lista de correspondências previstas.



7. Selecione um grupo.

O que Fazer Depois
Gere tarefas para atribuí-las ao grupo selecionado.

Gerar tarefas

Gere tarefas para todos os artefatos KPI Composer suficientemente definidos com uma única ação.

Antes de Iniciar
- Preencha o grupo de Implementadores de análise com usuários.
- Conclua a criação do seu projeto KPI Composer. Todos os artefatos necessários devem ser definidos. No entanto, se você mudar algo posteriormente, poderá gerar novamente as tarefas. A regeneração de tarefas é uma boa maneira de rastrear sua conclusão.

Função necessária: sn_kpi_composer.user, sn_kpi_composer.admin, admin

Procedimento
1. Navegue até KPI Composer e abra seu projeto totalmente definido.
2. Abra a guia Revisão.
3. Localize o bloco Tarefas.
4. Selecione **Gerar tarefas**.

Resultado
Você gera tarefas para criar artefatos Performance Analytics e Emissão de relatórios. Essas tarefas são atribuídas automaticamente ao grupo de atribuição de Implementadores de análise.

O que Fazer Depois
Exiba as tarefas que você criou. No bloco Tarefas, você tem links para tarefas ativas, tarefas em espera e tarefas concluídas. Os links levam você para a tabela Definições de tarefa [sn_kpi_composer_task_definition].

Tradução automática

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

Registros de definição de tarefa

KPI Composer tarefas são definidas em registros de definição de tarefa [sn_kpi_composer_task_definition]. Ao gerar tarefas, você cria esses registros ou atualiza seus status.

Você pode acessar qualquer registro de definição de tarefa existente a partir de links no bloco Tarefas da guia Revisão. Esses links levam você a uma lista filtrada de registros, da seguinte forma:

Link	Filtrar
Tarefas ativas	• Projeto CONTÉM<Your project name> • Status em (Criar, Atualizar) • Aguardando dependências = falso
Tarefas em espera	• Projeto CONTÉM<Your project name> • Status em (Criar, Atualizar) • Aguardando dependências = verdadeiro
Tarefas concluídas	• Projeto CONTÉM<Your project name> • Status = OK

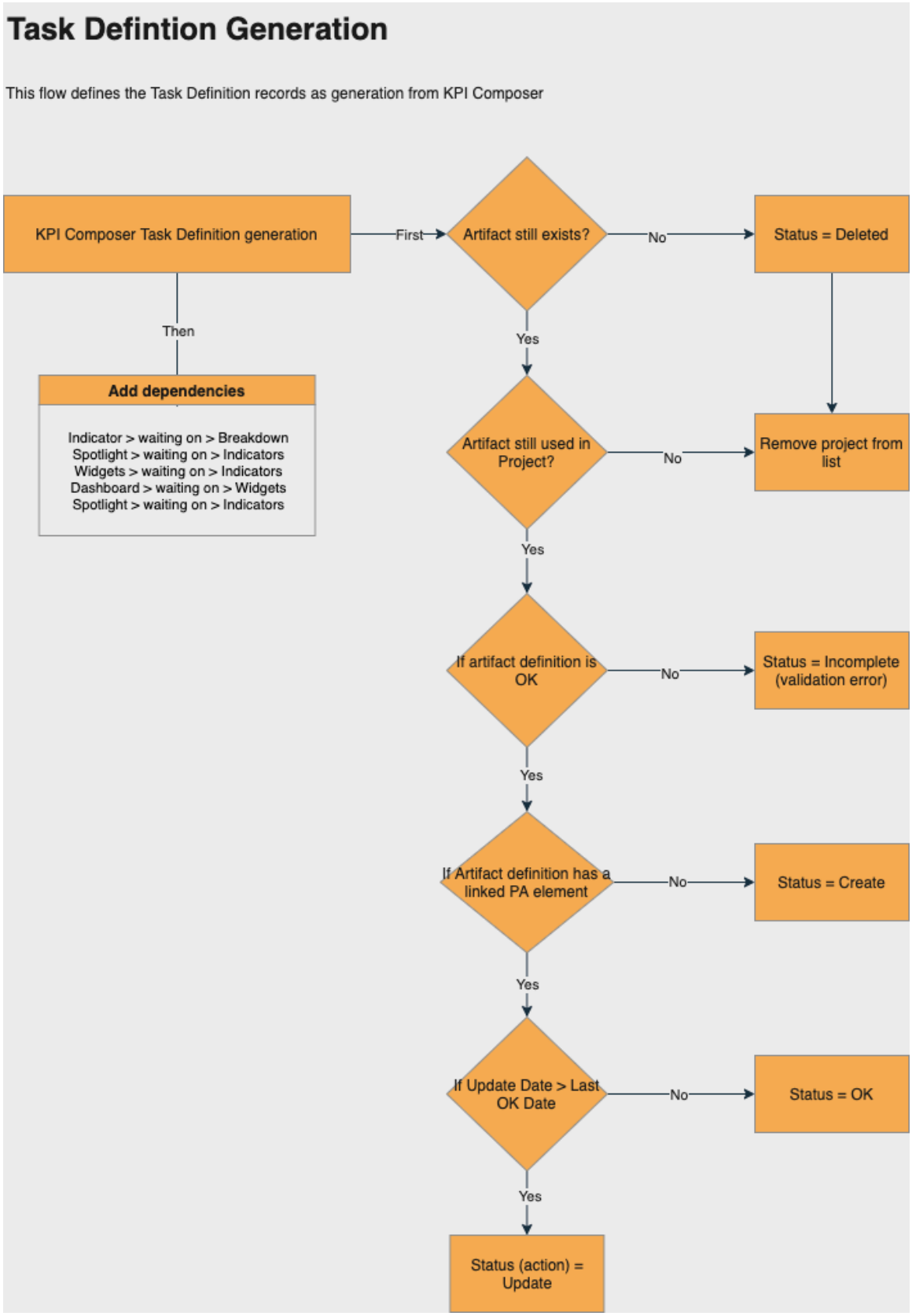
Status da tarefa

Quando você executa o gerador de tarefas, ele determina o status de todas as tarefas. A geração de tarefas usa a seguinte lógica para criar tarefas e definir seus status:

1. O artefato KPI Composer ainda existe? Caso contrário, o status será Excluído.
2. O artefato KPI Composer existente tem uma definição válida? Caso contrário, o status será Incompleto.
3. A definição de artefato KPI Composer válida está vinculada a um elemento Now Platform existente, como um indicador Performance Analytics ou bloco de conteúdo do CMS? Caso contrário, o status será Criar.
4. Se o elemento vinculado existir e o status tiver sido definido anteriormente como OK, a definição do artefato foi atualizada posteriormente? Em caso afirmativo, o status é Atualizar.
5. Caso contrário, se o elemento vinculado existir, o status será OK.

Tradução automática

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



Acompanhamento de atualização de artefato

A geração de tarefas verifica todas as definições de tarefa, incluindo aquelas com o status OK. Se a definição do artefato tiver mudado desde que o status da tarefa foi definido como OK, o próximo trabalho de geração de tarefa mudará o status da tarefa para Atualizar.

Tradução automática

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

Os campos na definição de artefato que são verificados quanto a mudanças dependem do tipo de artefato. Mudanças em outros artefatos relacionados também podem resultar na mudança do status para Atualizar. A tabela a seguir lista os campos e os artefatos relacionados.

Definições de artefato	Campos	Mudanças de artefato relacionadas
Detalhamento	Condição	
	Tabela de Fatos	
	Nome	
Indicador	Agregação	Detalhamento adicionado
	Condição	Detalhamento removido
	Direção	
	Tabela de Fatos	
	Fórmula	
	Frequência	
	Tipo de indicador	
	Nome	
Relatório	Agregação	
	Condição	
	Descrição	
	Tabela de Fatos	
	Nome	
	Fonte do relatório	
	Tipo de Origem	
Filtro interativo	Tipo de controle da IU	
	Título	
	Descrição	
	Filtro interativo	
Widget de PA	Tipo de Widget	
	Tipo de visualização	
	Título	
	Descrição	
	Acompanhar elemento	
	Série de tempo	
	Artefatos	
Em Destaque	Título	
	Descrição	

Tradução automática

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

Definições de artefato	Campos	Mudanças de artefato relacionadas
	Artefatos	
Painel	Nome	Detalhamento adicionado
	Descrição	Detalhamento removido
		Layout da tela alterado - reordenar/excluir/adicionar tela

Fluxos de tarefas

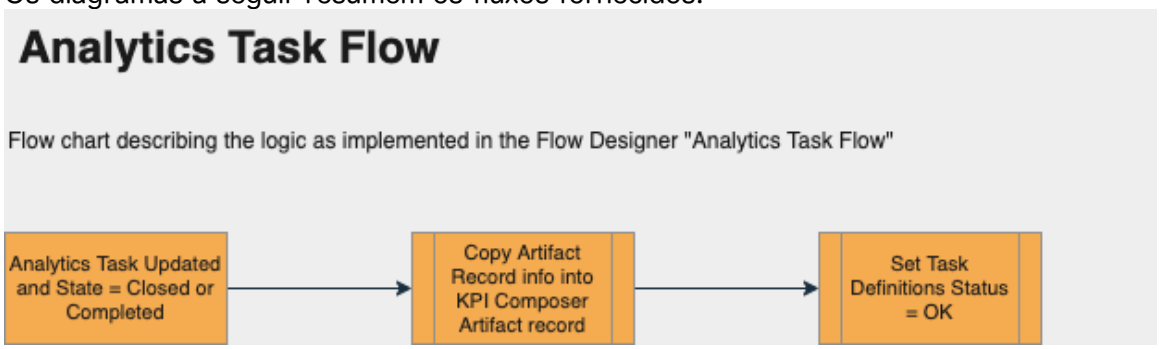
KPI Composer tarefas utilizam fluxos criados com o Now Platform® Flow Designer.

KPI Composer O fornece dois fluxos para gerenciar a transição entre os estados da tarefa:

- KPI Composer - Fluxo de tarefa de análise
- KPI Composer - Fluxo de definição de tarefa

Você pode modificar qualquer um desses fluxos no Flow Designer. No entanto, em vez de modificá-los diretamente, você deve copiar os fluxos e modificar as cópias. Ative as cópias e desative os fluxos fornecidos. O motivo para fazer isso é que as atualizações para KPI Composer podem incluir atualizações para os fluxos. Se você alterar os fluxos fornecidos, as atualizações deles poderão falhar. Em vez disso, após uma atualização, você pode examinar os fluxos fornecidos quanto a mudanças. Incorpore essas mudanças nos fluxos copiados.

Os diagramas a seguir resumem os fluxos fornecidos:

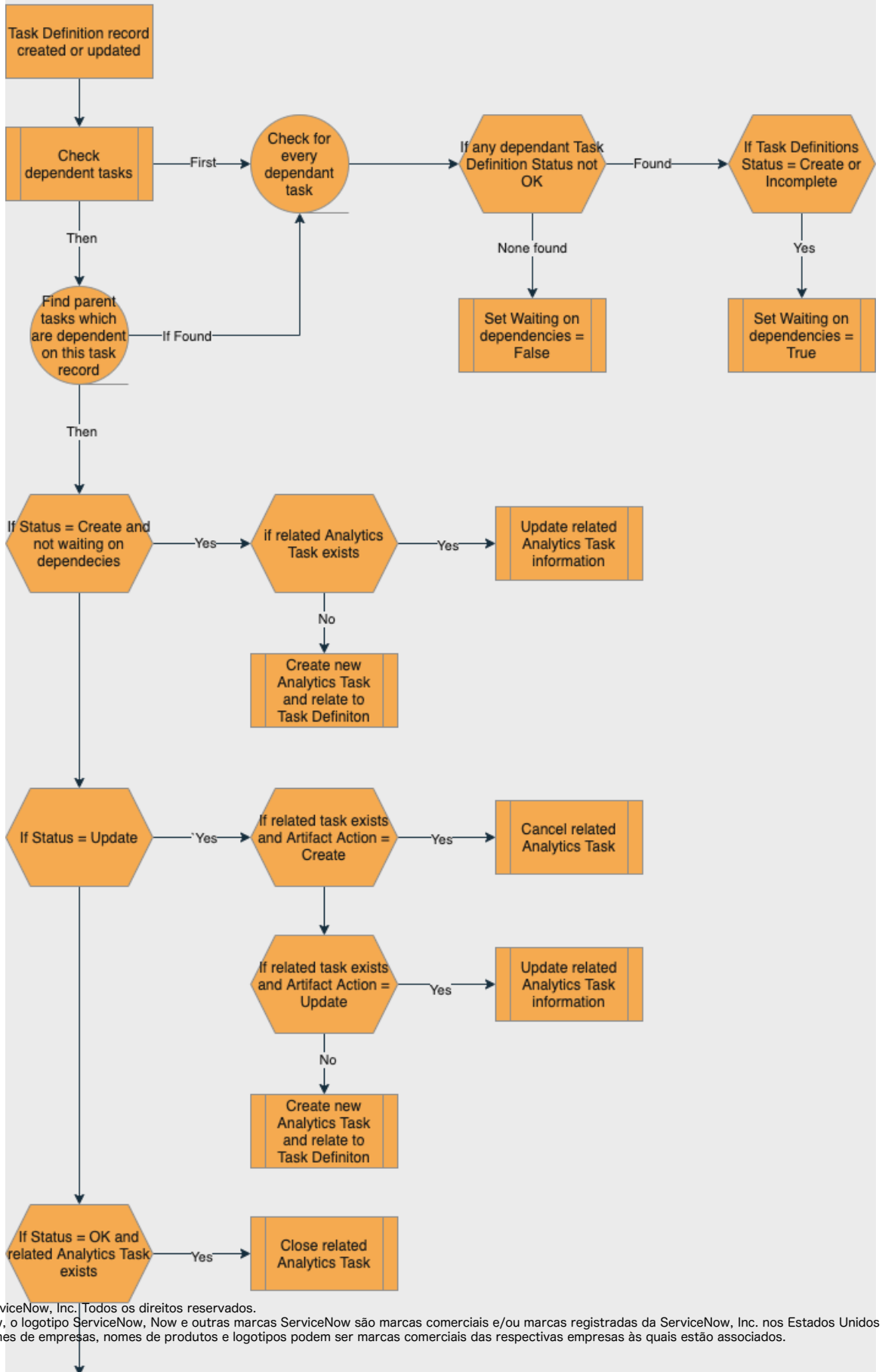


Tradução automática

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

Task Definition Flow

Flow chart describing the logic as implemented in the Flow Designer "Task Definition Flow"



Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Flow Designer

Performance Analytics indicadores

Indicadores definem uma medida de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócios, uma atividade ou comportamento organizacional. Essas medições de desempenho resultam em uma série de *pontuações do indicador* ao longo do tempo.

https://player.vimeo.com/video/995194468?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre os diferentes tipos de indicadores e como criá-los.

As principais características dos indicadores incluem:

- As pontuações do indicador podem ser geradas automaticamente a partir de um conjunto de registros definidos em uma *origem de indicador*, inseridas manualmente ou calculadas a partir de outros indicadores.
- As pontuações do indicador podem ser exibidas ou analisadas no *Hub de análise* ou apresentadas, por meio de *widgets*, em painéis.

Indicadores que são baseados diretamente em fontes de indicador são o tipo mais comum de indicador. Esses indicadores são chamados *de indicadores automatizados*. Os indicadores calculados em uma fórmula a partir das pontuações de outros indicadores são chamados de *indicadores de fórmula*. Indicadores cujas pontuações são inseridas manualmente são chamados *de indicadores manuais*. Os indicadores manuais devem ser usados principalmente para fins de teste. Por fim, como um recurso avançado, você pode criar um indicador a partir de uma fonte de dados externa.

Tópicos relacionados

Indicadores automatizados

Indicadores de fórmula

Indicadores manuais

Como usar o Performance Analytics com dados externos

Fluxo de trabalho para criação de indicadores

Comece com Now Platform tabelas e progrida até um indicador concluído com coleta de pontuação que você pode compartilhar em um painel.

Antes de Iniciar

Projete seus KPIs antes de tentar criá-los. Usando KPI Composer, comece decidindo os objetivos de negócios que você deseja alcançar com Performance Analytics. Para cada objetivo de negócio, determine os fatores críticos de sucesso para esse objetivo. Por fim, decida quais medições você precisa fazer para ver seu progresso nesses fatores críticos de sucesso. Essas medições correspondem aos KPIs que você precisa implementar. Para obter mais informações sobre como projetar sua solução de Análise de desempenho, consulte Projete sua solução [Performance Analytics com KPI Composer.

Depois de projetar seus indicadores do PA, verifique se um dos pré-empacotados Soluções Análise da plataforma disponíveis em ServiceNow atende às suas necessidades. De um modo geral, é muito mais fácil personalizar uma dessas Soluções pré-empacotadas do que criar uma do zero. Para obter mais informações, consulte Soluções de análise.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você sabe de quais KPIs precisa, pode começar a criar indicadores e detalhamentos e, se necessário, suas fontes de dados. O fluxo de trabalho a seguir se aplica a *indicadores automatizados*, que são a implementação de KPIs que coletam pontuações de Now Platform tabelas de banco de dados. (Lembre-se de que você pode combinar e aplicar operações a indicadores automatizados em indicadores de *fórmula*. Você também pode ter *indicadores manuais e indicadoresexternos*, que não se referem ao banco de dados Now Platform.)

Importante:
O Performance Analytics deve ser implementado por uma equipe qualificada. Vários cursos de treinamento estão disponíveis, conforme descrito neste ServiceNow Community artigo . Esta documentação não deve substituir o treinamento.

Enquanto o design de KPIs para Performance Analytics é um processo de cima para baixo, a implementação técnica de indicadores é um processo de baixo para cima:

Procedimento

1. Identifique a tabela com os dados que você deseja analisar.

   Função mínima: pa_data_collector.

   A quais tabelas seus KPIs se referem? Por exemplo, se o seu KPI for sobre incidentes, as informações estarão em Incidente [incidente]. Se o KPI for sobre solicitações de mudança, a tabela será Solicitação de mudança [change_request]. Se você usar KPI Composer para projetar seus KPIs, já terá essas informações.

2. Determine os subconjuntos de registros que são relevantes para seus KPIs.

   Função mínima: pa_data_collector.

   É quase certo que você não tenha um KPI que se refira a todos os registros de uma tabela. Em vez disso, você tem KPIs que se referem a subconjuntos dos registros, como Número de incidentes em aberto, Incidentes em aberto que foram reatribuídos pelo menos uma vez ou Incidentes que foram resolvidos no dia em que foram abertos. Para cada tabela, observe as condições que você pode usar para definir subconjuntos relevantes de registros, como "em aberto", "reatribuído pelo menos uma vez", "resolvido", "status > resolvido no dia em que foi aberto".

   Novamente, se você usar KPI Composer para projetar seus KPIs, já terá essas informações.

3. Decida de quais origens de indicador você precisa, com base nas condições que definem os subconjuntos de registros que são relevantes para seus KPIs.

   Função mínima: pa_data_collector.

   Uma origem de indicador é uma fonte de dados que se refere a uma tabela da ServiceNow e a uma ou mais condições que filtram os registros nessa tabela. Você deseja o mínimo possível de fontes de indicador. O principal motivo para essa parcimônia é a eficiência. A coleta de dados envolve consultar o banco de dados em busca de conjuntos de indicadores que compartilham uma origem de indicador, não para cada indicador. Minimizar o número de origens de indicador também ajuda a manter uma única origem de verdade em todos os indicadores. Se precisar mudar uma condição, você poderá alterá-la na origem do indicador e propagar essa mudança automaticamente para todos os indicadores associados.

Tradução automática

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

Procure condições comuns que você pode aplicar a vários indicadores ao projetar origens de indicador. Considere os seguintes KPIs:

- Número de incidentes que estão em aberto.
- Número de incidentes em aberto que foram reatribuídos pelo menos uma vez.
- Incidentes que estão abertos há mais de 30 dias.
- Incidentes marcados como "resolvidos".
- Incidentes que foram resolvidos no dia em que foram abertos.

Você pode criar duas origens de indicador que obteriam pontuações coletadas para todos estes KPIs:

- Um na tabela Incidentes, filtrando incidentes que estão em aberto.
- Outro na tabela Incidentes, filtrando incidentes que foram resolvidos.

4. Pesquise indicadores e fontes de indicador existentes que correspondam às suas necessidades.

   Função mínima: pa_data_collector, pa_power_user (somente indicadores).

   Indicadores redundantes e origens de indicador são um problema comum. Somente quando você verificar que não existem indicadores ou origens de indicadores adequados, crie os indicadores e as origens de indicadores.

   Se você puder encontrar origens de indicador que atendam às suas necessidades, verifique se já existem indicadores nessas origens que correspondam aos KPIs projetados.

   Nota:
   KPI Composer incorpora uma pesquisa de indicadores adequados Performance Analytics existentes no processo de design.

5. Crie todas as origens de indicador ausentes de que você precisa.

   Função mínima: pa_data_collector.

6. Crie indicadores automatizados ausentes que correspondam aos KPIs necessários.

   Função mínima: pa_power_user.

   Depois que você tiver as origens de indicador, alguém com a função pa_power_user, como um analista de negócios, poderá criar indicadores automatizados.

   Ao criar os indicadores, adicione quaisquer *condições adicionais*. Essas condições se aplicam somente a um ou dois indicadores e não são eficientes para serem aplicadas no nível da origem do indicador. Se você tiver dividido suas condições com eficiência entre origens de indicador e indicadores, alguns indicadores em uma origem de indicador não terão condições adicionais. Esses indicadores são simplesmente agregações em uma coluna na origem do indicador.

Tradução automática

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

7. Associe e mapeie todos os detalhamentos relevantes aos novos indicadores.

   Função mínima: pa_power_user.

   Ao projetar seus indicadores, você também deve ter projetado todos os detalhamentos a serem aplicados aos indicadores. O design de detalhamento está incluído em KPI Composer. Pode ser necessário criar novos detalhamentos ou origens de detalhamento, mas isso está fora do escopo deste fluxo de trabalho.

8. Colete e gerencie uma matriz de detalhamentos.

   Função mínima: pa_power_user.

   Se você quiser coletar mais de um nível de detalhamento, como detalhamento por Prioridade e Categoria, configure a matriz de detalhamento. Certifique-se de excluir combinações de detalhamento desnecessárias ou sem sentido.

9. Edite um trabalho para o indicador.

   Função mínima: pa_data_collector.

   Adicione um trabalho de coleta de dados programado e (geralmente) um não programado ao indicador. Execute um trabalho não programado para coletar dados históricos para o indicador, se houver dados históricos. Normalmente, você só executa este trabalho ao criar um indicador e nunca mais. Ative o trabalho agendado para coletar dados periódicos no futuro, geralmente seguindo a frequência do indicador. Coletar somente para um período. Por exemplo, quando você tiver um indicador com a Frequência diária, defina o trabalho agendado para coletar todos os dias do dia anterior (última conclusão).

Resultado

No final deste fluxo de trabalho, você tem um indicador automatizado que é preenchido com dados. Este indicador automatizado corresponde a uma medida, um fator crítico de sucesso ou um indicador de suporte que você projetou no KPI Composer.

O que Fazer Depois

Você pode incluir este indicador em um indicador de fórmula. Você também pode projetar widgets para visualizar o indicador e criar painéis para compartilhar essas visualizações com as partes interessadas apropriadas.

Fontes do indicador

Origens do indicador são conjuntos de dados que consistem em registros filtrados de uma tabela ou exibição de banco de dados.

Uma configuração de origem de indicador especifica uma tabela, como Incidente [incidente], condições para filtrar registros dessa tabela e uma frequência na qual você se baseia nas condições. Uma origem de indicador não pode especificar uma tabela rotacionada. Vários indicadores podem usar a mesma origem de indicador. Os trabalhos de coleta de dados consultam o banco de dados uma vez para cada origem de indicador. Portanto, todos os indicadores que usam a mesma origem de indicador obtêm dados do mesmo ponto no tempo.

Normalmente, um indicador rastreia a situação em uma determinada data. As condições de origem do indicador devem incluir um filtro relacionado à data, como [Aberto][em][Hoje]. Os indicadores coletados com menos frequência podem especificar um intervalo de datas maior, como [Encerrado][em][Este mês].

Crie origens de indicador com cuidado. Como vários indicadores podem estar vinculados a uma origem de indicador, não é fácil mudar a origem do indicador depois de criá-la. Além

Tradução automática

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

disso, alterar uma origem de indicador pode causar uma separação com as pontuações que você já coletou.

Nota:
As origens de indicador devem ser criadas antes que você possa criar um indicador.

Definir uma origem de indicador

Para fornecer um conjunto de dados filtrados de registros que você pode avaliar com um ou mais indicadores, crie uma origem de indicador.

Antes de Iniciar

Consulte a lista de origens de indicador por estes motivos:

- Talvez já exista uma origem de indicador que atenda aos seus requisitos. Para ajudar a manter sua instância, você não deve criar origens de indicador duplicadas.
- Certifique-se de atribuir um nome exclusivo a qualquer origem de indicador que criar. Atribuir o mesmo nome a diferentes origens de indicador pode ser confuso.

Função necessária: pa_data_collector ou admin

Procedimento

1. Use um dos seguintes caminhos de navegação:
   - Se você estiver em uma instância atualizada que não foi migrada para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Origens** > **Origens do indicador** e selecione **Novo**.
   - Se você estiver em uma nova instância ou tiver migrado para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Administração de Análise da plataforma** > **Fontes de dados** > **Origens do indicador** e selecione **Novo**.
2. Insira um **Nome** exclusivo pelo qual você possa ver facilmente para que a origem do indicador é usada, como **Incidents.Open**.
3. Adicione uma **Descrição** detalhada para ajudar outras pessoas a entender o uso e a finalidade desta origem de indicador e para ajudá-las a evitar a criação de duplicatas.
4. No campo **Calendários**, selecione o calendário padrão ou um calendário comercial definido na instância.

   Aviso:
   Se você usar um calendário comercial e posteriormente alterar as entradas desse calendário comercial, invalidará seus dados Performance Analytics. As pontuações coletadas antes de alterar as entradas não serão compatíveis com as pontuações coletadas depois de alterar as entradas. Este aviso também se aplica a cronogramas de calendário fiscal.

   Se você usar um calendário de negócios, poderá criar trabalhos de coleta de dados que sejam executados nos horários Calendário de negócios: início da entrada ou Calendário comercial: horários de término da entrada.
5. Preencha o campo **Válido para frequência** ou **Frequência do calendário**.
   - Se você selecionar o calendário padrão, terá o campo **Válido para frequência**. Este campo oferece uma opção de frequências de indicador padrão. A opção padrão é **Diariamente**.
   - Se você selecionar um calendário comercial, terá o campo **Frequência do calendário**. Este campo é obrigatório. O calendário de negócios selecionado determina o intervalo de frequências disponíveis.

Tradução automática

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

Os indicadores baseados nesta origem de indicador usam o valor deste campo como a **Frequência**do indicador. Por padrão, os períodos de coleta de pontuação nos indicadores seguem essa frequência. Você pode substituir esse comportamento no registro do indicador.

Se você não tiver certeza sobre a frequência a ser definida, baseie a frequência no seu ciclo de negócios.

6. Selecione uma tabela de fatos diretamente ou reutilizando uma origem de relatório.

Aviso:

- Performance Analytics não é compatível com tabelas remotas.
- Não altere a tabela de fatos de uma origem depois de iniciar a coleta de dados. Se você alterar a tabela de fatos, perderá todas as pontuações históricas dos indicadores associados na próxima coleta de pontuação.

7. Se você selecionar uma tabela de fatos diretamente, adicione **Condições** que devem ser atendidas antes que os dados sejam incluídos no subconjunto.

Example
Por exemplo, defina as condições [Active] [is] [true] ou [Created] [at or before] [date].

Dica:

- As condições de origem do indicador nos campos de texto não fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.
- Condições definidas em fontes de indicador e todos os indicadores se aplicam.
- Para que um indicador exiba pontuações em tempo real, defina uma condição no indicador ou na origem do indicador.
- Devido à reutilização das origens de indicador, use somente critérios de alto nível para definir as condições de origem do indicador. Use os filtros avançados em indicadores individuais para se aprofundar nos dados.
- As origens de indicador devem ter pelo menos uma condição de data, como [Criado][em][Hoje].
- Normalmente, as condições de data devem se referir ao mesmo período que a frequência do indicador. Por exemplo, as condições sobre o número de dias devem estar somente em indicadores diários. As condições sobre o número de meses devem estar somente em indicadores mensais.
- Evite referência com pontos para o sys_id ou o valor de exibição de uma tabela. Em vez disso, use o campo de referência sozinho para evitar a criação de junções desnecessárias.
- Se você projetar bem as condições de origem do indicador, pelo menos um dos indicadores nessa origem não terá condições adicionais próprias.

Para obter informações gerais sobre como criar condições, consulte Construtor de condições .

8. **Opcional:** Defina **CONDIÇÕES DA LISTA RELACIONADA** para incluir um relacionamento com outra tabela no filtro.
Para obter mais informações, consulte Adicionar condições de lista relacionada .

9. Para ver quantos registros essa origem de indicador retornaria, clique em **Visualizar**.

Tradução automática

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

> **⚠ Aviso:**
>
> Você pode exceder o limite máximo de registros coletados, independentemente do que a função Visualizar mostra. A função Visualizar mostra um número de registros menor do que o número que o coletor de dados realmente busca. O trabalho de coleta de dados ignora ACLs e regras de negócio ao buscar registros, mas a função de visualização as segue. Para obter mais informações, consulte KB0756238 .

10. Na guia Exibição de registros, em Exibição de **lista**, selecione a exibição padrão.
    A exibição padrão se aplica a widgets do Workbench e às listas de registros coletados para esta origem de indicador em Hub de análise e Detalhes de KPI. As exibições disponíveis variam de acordo com a tabela de fatos.
11. **Opcional:** Na guia Coleta de registros, substitua o número máximo de registros que um trabalho pode coletar para uma única origem de indicador, somente para esta origem de indicador.
    Selecione **Substituir coleção de registros**e insira um valor em **Número máximo de registros coletados**. Você está substituindo o valor padrão definido na propriedade `com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source`. Para obter mais informações, consulte Propriedades Performance Analytics.
12. Expanda o menu de contexto e clique em **Salvar**.
13. **Opcional:** Se você configurou esta origem de indicador para usar um calendário de negócios, defina o número de períodos para reter pontuações e snapshots e para encontrar padrões sazonais.
    Essas configurações se aplicam a todas as origens de indicador e indicadores que usam a mesma frequência de calendário. O proprietário de um indicador pode substituir essas configurações para esse indicador. Se você não definir esses valores na origem do indicador, na primeira vez que alguém criar um indicador usando essa frequência de calendário, será solicitado a definir esses valores.

    a. Em Links relacionados, clique em **Configurar períodos de retenção**.
    Um registro de Período de retenção do calendário de negócios do PA é aberto.

    b. No campo **Número de entradas para estabelecer sazonalidade**, insira o número de períodos de tempo, conforme definido no calendário comercial ou nas entradas de programação, que são necessários para encontrar padrões sazonais.
    Para obter mais informações sobre entradas de calendário de negócios, consulte Como criar calendários de negócios .

    c. Defina o número de períodos de tempo, conforme definido no calendário de negócios ou nas entradas de programação, para reter pontuações e snapshots.
    Um valor padrão de um é fornecido, mas você deve considerar alterá-lo.

Example: Origem do indicador simples

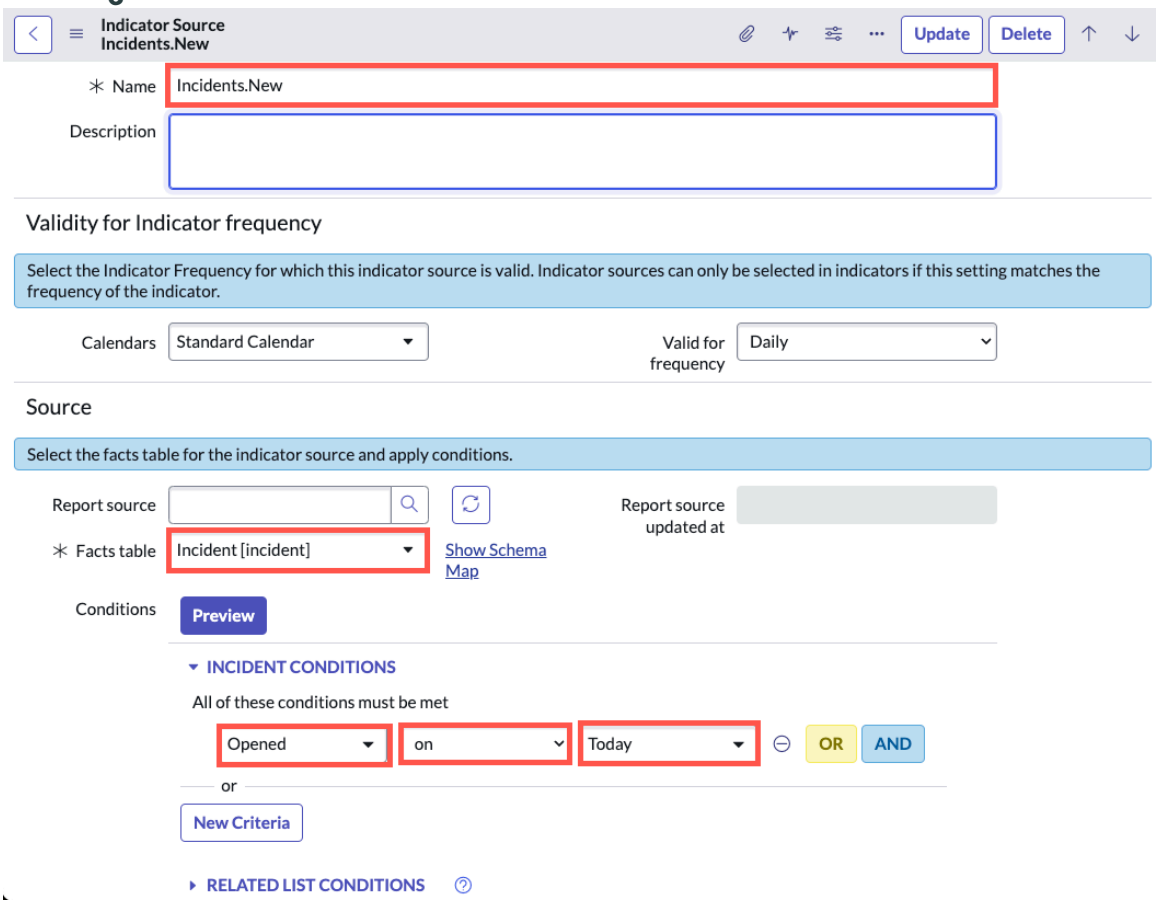
As configurações a seguir criam uma origem de indicador que coleta novos incidentes diariamente:

- **Nome**: Incidents.New
- **Frequência**:Diariamente
- **Tabela de fatos**:Incidente [incidente]
- **Condição**:[Opened] [on] [Today]

Tradução automática

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

Criar origens de indicador



O que Fazer Depois

Depois de criar uma origem de indicador, você pode definir configurações de índice de texto em uma lista relacionada no registro. Use essas configurações para criar Performance Analytics widgets de texto com nuvens de palavras. Para obter mais informações, consulte Configurar análise de texto.

Se você estiver reutilizando uma origem de relatório e a origem do relatório mudar, um aviso será exibido no registro de origem do indicador. Para atualizar a origem do indicador para corresponder à origem do relatório, clique em **Atualizar origem do relatório**. Você também pode clicar no botão Atualizar ao lado do campo **Origem do relatório**.

O campo **Origem do relatório somente leitura atualizada em** exibe a última vez em que a origem do relatório foi atualizada. Essa data e hora sempre aparecem no fuso horário GMT.

Tópicos relacionados

Fontes do relatório

Como criar calendários de negócios

Usar uma exibição de banco de dados em uma origem de indicador

Você pode selecionar uma exibição de banco de dados como a tabela de fatos em uma origem de indicador. As exibições do banco de dados permitem combinar dados de tabelas na instância ServiceNow que não estão conectadas por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Tradução automática

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

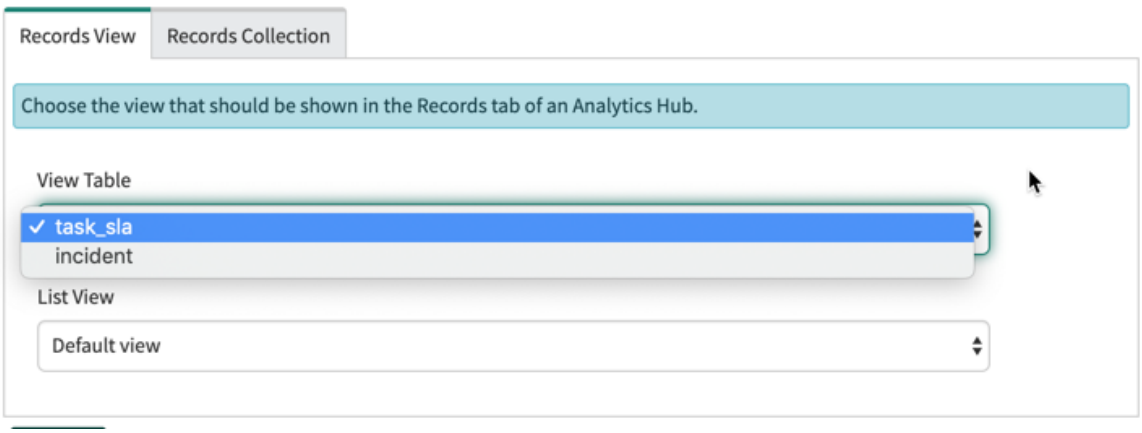
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao ingressar tabelas em uma exibição de banco de dados, você pode acessá-las facilmente chamando a exibição. Em seguida, você pode selecionar campos de qualquer uma das tabelas incluídas na exibição. Por exemplo, se você quiser relatar o número de ANSs violados, precisará de campos das tabelas de ANS e Incidente.

Procedimento

Se você selecionar uma exibição de banco de dados como a tabela de fatos para uma origem de indicador, forneça a configuração adicional na seção **Exibição de registros** do formulário Origem do indicador.

Seção de Exibição de registros no formulário de origem do indicador



Campo	Descrição
Tabela de Exibição	Um snapshot de registros é coletado de apenas uma tabela na exibição do banco de dados. Selecione qual tabela tem seus registros coletados. **Importante:** Se você alterar este valor, removerá efetivamente todos os snapshots anteriores. Essa mudança entra em vigor na próxima vez em que o trabalho de coleta de dados for executado. Esta mudança não afeta as pontuações históricas.
Exibição da lista	Selecione a exibição de lista usada para exibir os conjuntos de registros coletados. **A exibição padrão** é sugerida, mas você pode selecionar qualquer exibição definida, como **Espaço**.

Nota:
Se você coletar detalhamentos de segundo nível em uma tabela de exibição que não gera IDs de sistema exclusivos, a pontuação e o número de registros podem diferir. Se esses valores estiverem em desacordo, a pontuação estará correta. A contagem de registros está incorreta porque é um artefato de sys_ids não exclusivos.

Example: Origem do indicador da exibição do banco de dados

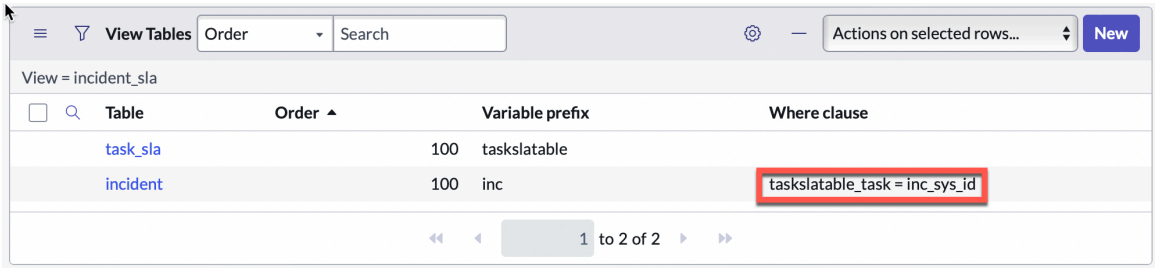
Digamos que você queira criar alguns indicadores que rastreiam o número de incidentes que violam os ANS. Você já tem uma exibição de banco de dados incluída em sistema base

Tradução automática

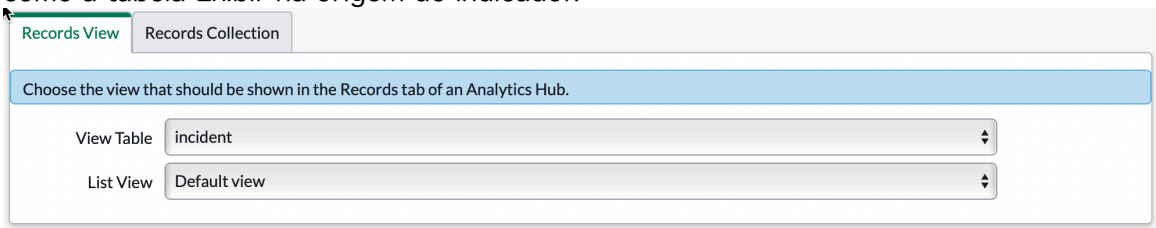
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

chamada incident_sla, que une as tabelas ANS de tarefa [task_sla] e Incidente [incidente]. Portanto, você cria uma nova origem de indicador usando esta exibição de banco de dados.

Observando a exibição do banco de dados, você vê que ele obtém os registros em que a tarefa na tabela de ANS de tarefa corresponde ao valor exclusivo de sys_id na tabela de indicadores.



Você só pode tirar snapshots de uma tabela e geralmente é melhor tirar snapshots da tabela com um campo com valores exclusivos. Portanto, selecione Incidente [incidente] como a tabela Exibir na origem do indicador.



Tópicos relacionados

Exibições do banco de dados

Indicadores automatizados

Um indicador automatizado usa uma origem de indicador como seu conjunto de dados. A origem do indicador especifica uma tabela, as condições para filtrar registros dessa tabela e a frequência com que você espera exibir os dados. O indicador aplica um agregador e condições opcionais a esses dados.

Os indicadores automatizados são o tipo de indicador usado com mais frequência e talvez sejam o componente mais fundamental do Performance Analytics. Use um indicador automatizado para calcular pontuações em um conjunto de registros de uma tabela que armazena informações sobre um processo de negócios, como solicitações de mudança ou casos de RH. Você tem a pontuação calculada automaticamente em um trabalho de coleta de dados programado, que segue a mesma periodicidade que a frequência na origem do indicador. Você também define um ou mais trabalhos de coleta de dados executados manualmente, por exemplo, para coletar um período de dados históricos ao criar o indicador pela primeira vez.

Você pode associar o indicador a qualquer número de detalhamentos para dividir ou filtrar as pontuações do indicador. Por exemplo, se você tiver um indicador para o número de incidentes em aberto, poderá associar esse indicador ao detalhamento de prioridade para ver quantos incidentes de prioridade crítica você tem. Você também pode associar o indicador ao detalhamento de categoria para comparar o número de incidentes de hardware e software.

Se você tiver uma origem de indicador para usar e quiser criar um indicador automatizado bastante simples, poderá usar o assistente. Se você precisar especificar o indicador com mais detalhes, use o formulário descrito nesta seção. Para obter mais informações sobre como criar um indicador a partir de um assistente, consulte Criar um indicador automatizado com um assistente. Antes de criar um indicador por qualquer meio, planeje seu indicador conforme

Tradução automática

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

descrito em Como planejar seus indicadores. Veja também se um indicador apropriado já está disponível em um dos pacotes de conteúdo da solução de linha de base Performance Analytics.

Você pode usar indicadores automatizados como entradas para um indicador de fórmula, por exemplo, para calcular a porcentagem de incidentes abertos que são novos incidentes.

Criar um indicador automatizado

Para analisar o desempenho de um processo de negócios registrado em uma tabela ServiceNow, use um indicador automatizado. Se um indicador adequado não for fornecido em um Solução Análise da plataforma, crie um novo.

Antes de Iniciar

Você deve ter uma origem de indicador adequada, conforme explicado em Indicadores automatizados. Você também deve projetar seus KPIs como parte de uma estratégia de negócios antes de criá-los, conforme descrito em Projete sua solução [Performance Analytics com KPI Composer e Como planejar seus indicadores. Familiarize-se também com Fluxo de trabalho para criação de indicadores.

Nota:

- Você deve ter uma assinatura do Performance Analytics para criar indicadores.
- Se você estiver usando o Domain Separation, o indicador será criado no domínio em que você está atualmente.

Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este formulário fornece várias opções para criar um indicador automatizado. Para criar um indicador automatizado simples rapidamente, consulte Criar um indicador automatizado com um assistente. No entanto, para obter informações mais detalhadas sobre as opções de indicador e dicas, leia este tópico primeiro.

Procedimento

1. Use um dos seguintes caminhos de navegação:
   - Se você estiver em uma instância atualizada que não foi migrada para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados** e selecione **Novo**.
   - Se você estiver em uma nova instância ou tiver migrado para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados** e selecione **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao indicador um nome descritivo, como Número de incidentes críticos.
3. Ou:
   - Selecione um calendário e uma frequência e, em seguida, uma origem de indicador. Vá para a etapa 4 e, em seguida, execute a etapa 5.
   - Selecione uma origem de indicador sem primeiro selecionar um calendário ou frequência. Ignore a etapa 4 e execute a etapa 5.

   Se você definir manualmente o calendário e a frequência, poderá selecionar somente uma origem de indicador com calendário e frequência correspondentes. Se você não definir o calendário e a frequência, poderá selecionar qualquer origem de indicador. No último caso, o indicador herda o calendário e a frequência dessa origem de indicador.

Tradução automática

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

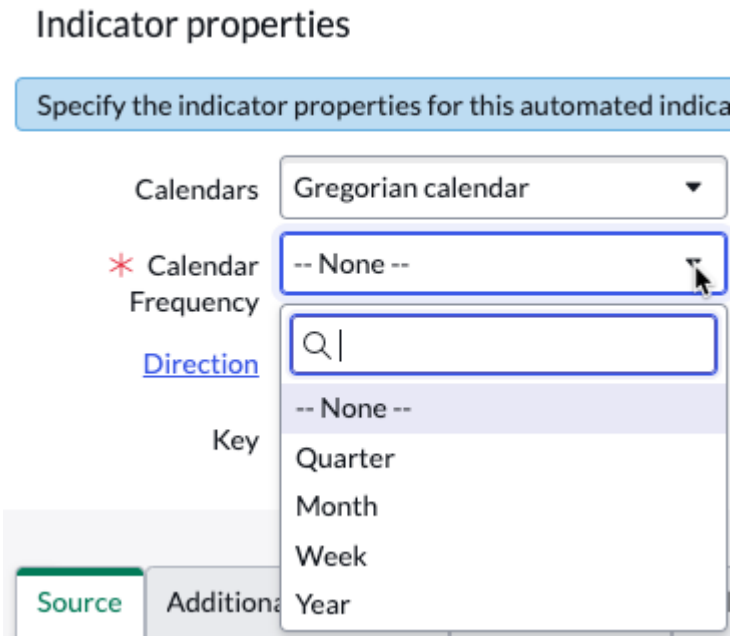
Nota:
Se você habilitar detalhamentos ilimitados para este indicador, qualquer calendário e frequência definidos no indicador serão substituídos e a frequência se tornará diária.

4. **Opcional:** Defina o calendário e a frequência.

   a. No campo **Calendários**, selecione o calendário padrão ou um grupo de calendários comerciais ou fiscais.

   b. Se você selecionou um calendário comercial ou fiscal, selecione a frequência do calendário.
   A escolha de frequências de calendário depende da configuração das entradas do calendário comercial ou dos cronogramas do calendário fiscal.

   Example
   Por exemplo, o calendário gregoriano tem frequências de trimestre, mês, semana e ano. Se você estiver usando o calendário gregoriano, deverá escolher uma dessas frequências.

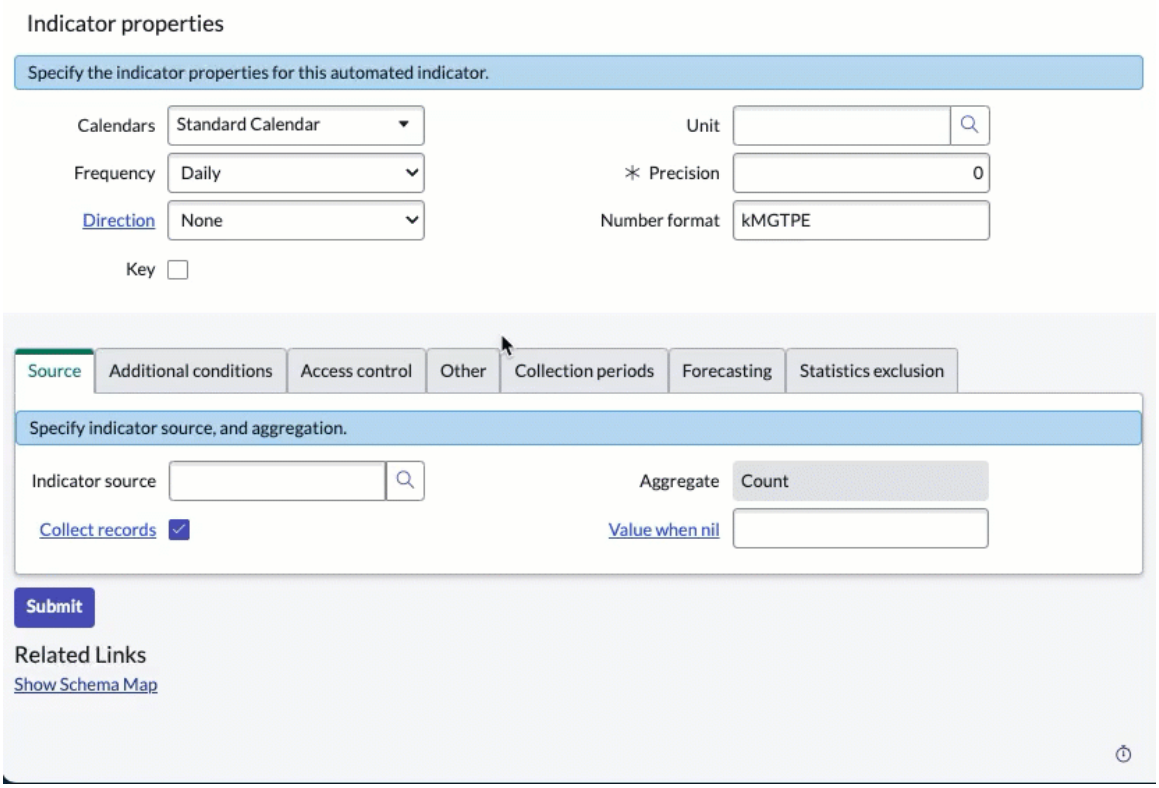


   c. **Opcional:** Se você selecionou um calendário padrão, pode selecionar a frequência do indicador.

Tradução automática

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

Se você não selecionar uma frequência de indicador, a frequência será herdada da origem do indicador.



5. Role até a guia **Origem** e selecione uma **Origem de indicador**.
   Digitar um nome parcial no campo filtra a lista de origens de indicador disponíveis de acordo.

   Se você estiver usando o Domain Separation, poderá selecionar somente as origens de indicador para as quais você tem visibilidade.

   Se uma Frequência de **calendário** ou **Frequência** for especificada, você poderá selecionar somente as fontes de indicador com um calendário e frequência correspondentes.

6. No campo **Agregado** da guia **Origem**, selecione a função agregada a ser aplicada aos dados da origem do indicador.

   Contagem conta o número de registros. **Count distinct** conta o número de valores exclusivos em vez do número total de registros. Por exemplo, se o nome de um usuário aparecer mais de uma vez em uma lista, o usuário será contado apenas uma vez. Outras opções executam a operação de agregação especificada, como somar os valores em um campo entre registros.

   Se você selecionar um agregado Soma, Mínimo ou Máximo, considere excluir alguns tipos de série temporal de serem aplicados ao indicador. Para obter mais informações, consulte Excluir série temporal de um indicador.

   Dica:
   Tente evitar o uso do agregado médio, porque esse agregado pode complicar o uso de séries temporais. Em vez disso, crie um indicador automatizado Soma e um indicador automatizado Contagem. Em seguida, crie um indicador de fórmula que divida o indicador de Soma pelo indicador de Contagem para calcular a média.

7. Se você preferir que a pontuação deste indicador aumente ou diminua ao longo do tempo, selecione **Maximizar** ou **Minimizar** no campo **Direção**.
   Ferramentas de análise e exibições gráficas usam esta **Direção** com este indicador.

Tradução automática

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

Dica:
Defina uma direção sempre que puder. Todos os indicadores-chave devem ser definidos como Maximizar ou Minimizar.

8. Na guia **Origem**, preencha os campos restantes.
   Se **Agregado** estiver definido como **Contagem**, somente os campos **Coletar registros** e **Valor quando nulo** estarão disponíveis.

Campos da guia Origem

Campo	Descrição
Coletar registros	Caixa de seleção para indicar se os sys_ids do registro individual são armazenados quando o indicador é coletado. Marcar esta caixa de seleção permite que você faça o detalhamento ativo nos widgets Hub de análise e. Quando disponíveis, os registros coletados aparecem na guia **Registros**. **Dica:** Em geral, evite coletar registros com agregados diferentes de Contagem e Soma. Os usuários raramente desejam ver os registros que entram em um Mínimo ou Máximo, e o número de registros em uma Contagem Separada pode ser diferente da pontuação. Considere coletar registros para indicadores com esses outros agregados somente se um usuário solicitar. Você deve habilitar esta opção para o indicador principal de um grupo Em destaque. Caso contrário, o grupo Em destaque não poderá avaliar um snapshot de registros coletados. Para obter mais informações, consulte Avaliar um snapshot ou dados da plataforma.
Com script	Uma caixa de seleção para indicar se o valor deve ser agregado com base em um script. Esta opção estará disponível somente se **Agregado** não estiver definido como **Contagem**. Desmarque a caixa de seleção **Com script** para agregar os valores em um campo.
Campo	O campo no qual a operação de agregação será executada. Este campo aparecerá somente se **Agregado** não for **Contagem** e **Script** não estiver selecionado.
Script	Selecione um script ou crie um script para a agregação. Esta opção estará disponível somente se a caixa de seleção **Com script** estiver marcada.

Tradução automática

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

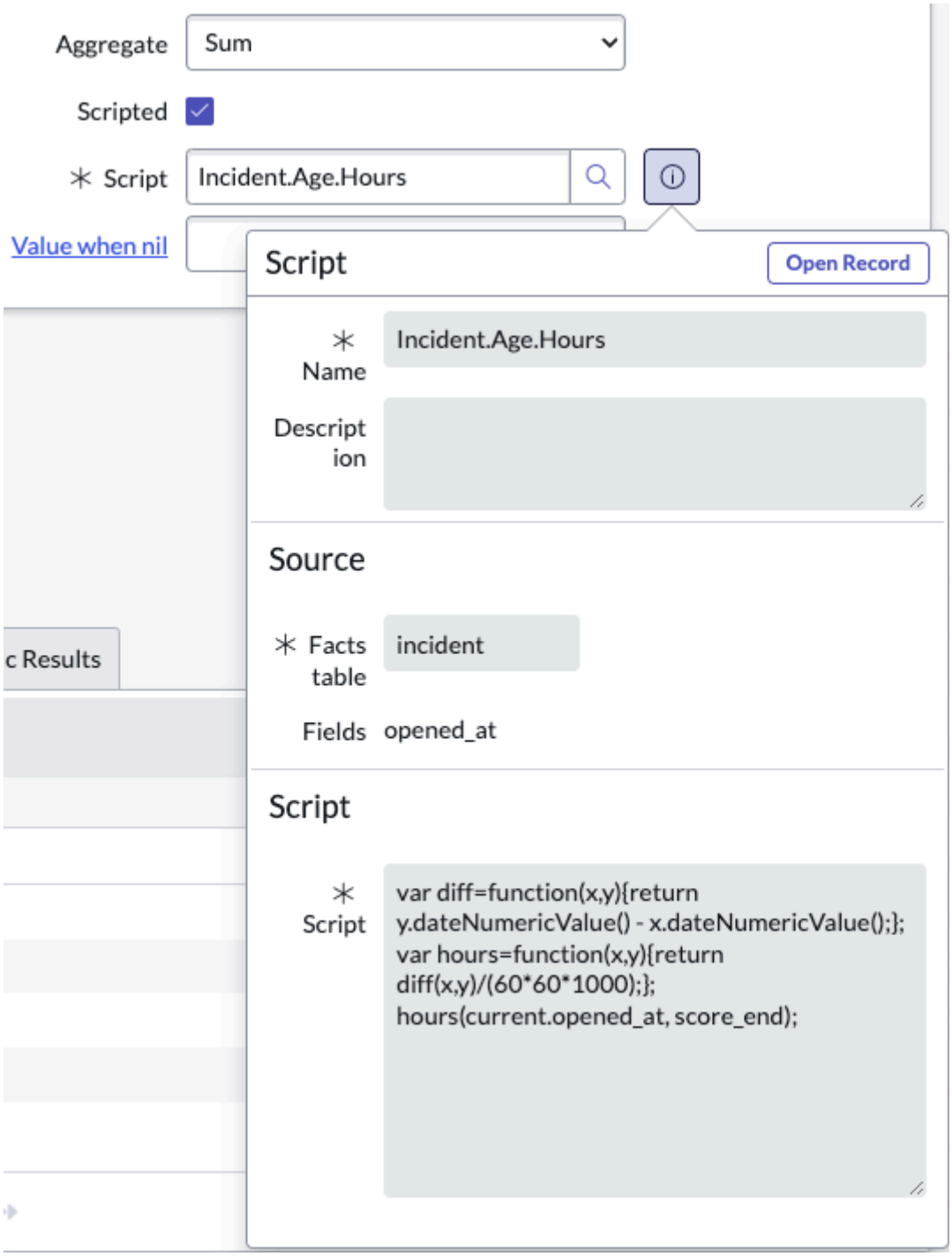
Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Scripts no Performance Analytics.
Valor quando for nulo	O valor que é inserido como pontuação quando nenhum valor é coletado. Este valor é inserido independentemente de os detalhamentos serem aplicados ou não. Este valor não é usado para calcular fórmulas ou agregados, como uma média.

Example

Por exemplo, o indicador Soma da idade dos incidentes em aberto usa o agregado Soma. Como ele usa esse agregado, ele deve ter um campo ou um script especificado. Nesse caso, ele é baseado em script e usa o script Incident.Age.Hours.

Tradução automática

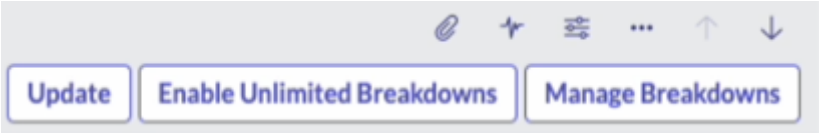
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



9. Na guia **Controle de acesso**, defina se deseja salvar este indicador na biblioteca e se deve limitar a visibilidade do indicador por usuário, grupo ou função.
   Ativar **Compartilhar na biblioteca** significa que o indicador estará disponível nos seguintes locais:
   - A lista de KPIs na biblioteca de experiências Análise da plataforma
   - Detalhes de KPI
   - Hub de análise, mas somente em instâncias atualizadas que não migraram totalmente para Análise da plataforma
10. Para habilitar mais de dois níveis de detalhamentos a serem aplicados a este indicador, selecione **Habilitar Detalhamentos Ilimitados**.

Tradução automática

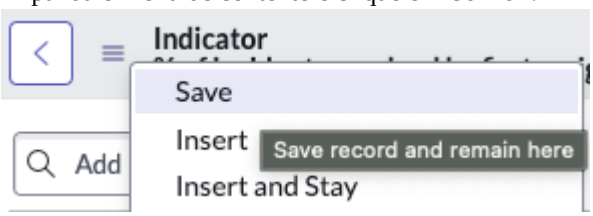
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Nem todos os indicadores oferecem suporte a detalhamentos ilimitados. Se este indicador não for compatível com detalhamentos ilimitados, será exibida uma mensagem com o motivo. Para obter mais informações, consulte Detalhamentos ilimitados.

Se você ativar detalhamentos ilimitados, substituirá qualquer calendário e frequência definidos no indicador. O indicador se torna diário.

11. Expanda o menu de contexto e clique em **Salvar**.



12. Execute um dos seguintes procedimentos:
    - Se nenhum aviso for exibido para executar outras ações e o indicador atender aos seus requisitos, selecione **Gerenciar Detalhamentos** para adicionar detalhamentos ao seu indicador. Para obter mais informações, consulte Atribuir e mapear detalhamentos.
    - Se você for solicitado a realizar outras ações ou tiver projetado um indicador mais elaborado, conclua as configurações avançadas do indicador.

Tópicos relacionados

Criar um grupo de indicadores

Coletar e gerenciar uma matriz de detalhamentos

Configurações avançadas do indicador

Depois de criar um indicador automatizado com as configurações necessárias, você pode definir configurações avançadas opcionais.

Antes de Iniciar

Você criou e salvou um indicador automatizado.
Função necessária: pa_power_user

Procedimento

1. Se você selecionou um calendário comercial ou fiscal e este indicador for o primeiro indicador criado com esta frequência de calendário, você será solicitado a definir a periodicidade.
   Essas configurações se aplicam a todos os indicadores com a mesma frequência de calendário, a menos que você substitua as configurações na guia **Períodos de coleta**. Para obter mais informações, consulte a seção "Indicadores com calendários de negócios".

   a. Na seção Links relacionados, clique em **Configurar periodicidade**.
   Um registro de Período de retenção do calendário de negócios do PA é aberto.

   b. No campo **Número de entradas para estabelecer sazonalidade**, insira o número de períodos de tempo, conforme definido no calendário comercial ou nas entradas de programação, que são necessários para encontrar padrões sazonais.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre entradas de calendário de negócios, consulte Como criar calendários de negócios .

c. Defina o número de períodos de tempo, conforme definido no calendário de negócios ou nas entradas de programação, para reter pontuações e snapshots.
Um valor padrão de um é fornecido, mas você deve considerar alterá-lo.

2. Na guia **Condições** adicionais, adicione condições para limitar o conjunto de registros que o indicador avalia.
As condições no indicador se aplicam além das condições na origem do indicador. Para que as pontuações em tempo real sejam exibidas, uma condição deve ser definida no indicador ou na origem do indicador.

No entanto, os seguintes operadores não são compatíveis com indicadores. Em vez disso, você pode usar esses operadores nas condições de origem do indicador:

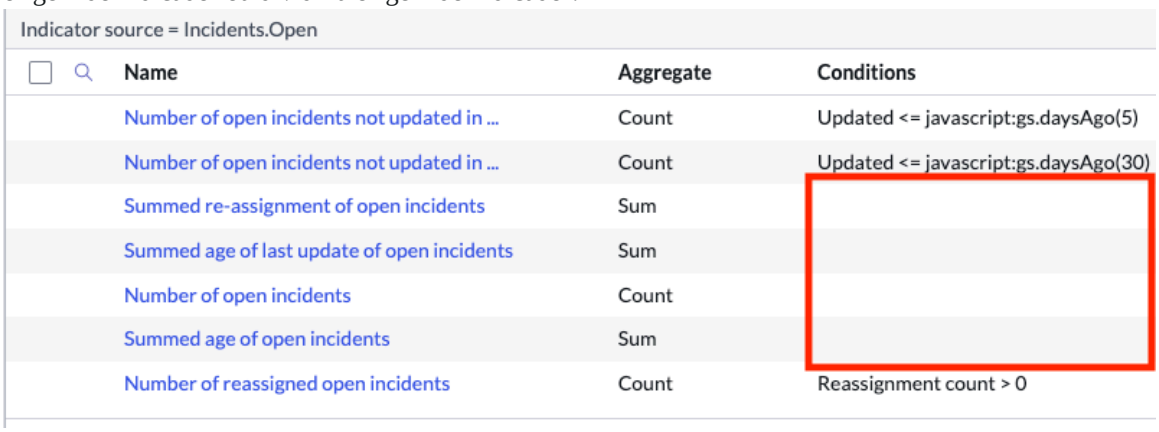
- **palavras-chave**
- **maior do que o campo**
- **campo menor que**
- **maior do que ou é o campo**
- **menor que ou é campo**

Aviso:
Para evitar que um trabalho de coleta de dados seja concluído com erros, siga estas limitações:

- Não adicione uma condição que faça referência a funções a um indicador. Você pode fazer referência à tabela Funções somente em uma origem de indicador.
- Se você definir condições que se referem somente a campos de referência com pontos, deverá associar pelo menos um detalhamento ao indicador.

Em geral, tente evitar a referência com pontos para sys_id ou o valor de exibição de uma tabela, pois isso criará junções de tabela desnecessárias.

Dica:
Para verificar se suas condições foram bem projetadas, liste os indicadores de uma origem de indicador e inclua o campo Condições na exibição. Você deve ter pelo menos um indicador que use somente as condições na origem do indicador. Caso contrário, sua origem de indicador provavelmente está coletando dados não utilizados. Nesse caso, considere mover condições comuns dos indicadores para a origem do indicador ou dividir a origem do indicador.



3. Opcional: Especifique qualquer uma destas propriedades de indicador:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Unidade	A unidade de medida da pontuação, como número, dias ou porcentagens. (Optional) Para coletar pontuações na moeda de referência do sistema em um campo Preço, Moeda ou Moeda de FX, selecione **Usar moeda de referência**. Para obter mais informações, consulte Pontuações do indicador na moeda de referência. Se você selecionar % ou um período de tempo como a unidade, considere excluir alguns tipos de série temporal de serem aplicados ao indicador. Para obter mais informações, consulte Excluir série temporal de um indicador. Se você selecionar Tempo como a unidade, o tempo será fornecido como Dias, Horas e Minutos. Se a propriedade do sistema `glide.ui.duration.seconds.enabled` existir e for verdadeira, os segundos também serão exibidos. Nesse caso, os segundos também são exibidos para todos os campos de tempo na instância e são incluídos nas exportações para o Microsoft Excel.
Precisão	O número de dígitos após o separador decimal. Para obter mais informações, consulte Arredondamento e precisão em indicadores. Este campo não está disponível quando a unidade é **Usar moeda de referência**. Nesse caso, a precisão é herdada da moeda de referência.
Formato do número	As abreviaturas usadas para números grandes, de milhares a quintilhões. Para obter mais informações, consulte Arredondamento e precisão em indicadores.
Chave	Identifica o indicador como um indicador-chave. Usado somente para filtrar a lista de indicadores em **Análise de desempenho** > **Hub de análise**. Não usado na experiência Análise da plataforma.

4. **Opcional:** Na guia **Outro**, defina várias propriedades diversas.

Tradução automática

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

Campos da guia "Outros"

Campo	Descrição
Série de Tempo Padrão	(Optional) Uma função analítica predefinida, como uma média de execução de 7 dias, a ser aplicada ao indicador em vez de mostrar as pontuações brutas do indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Você não pode definir a série temporal padrão para um indicador que usa um calendário comercial ou fiscal. Esses calendários não são compatíveis com agregações de série temporal.
Perfil do grupo em tempo real	(Optional) Registro de perfil de grupo em tempo real [live_group_profile] para um grupo de feed de atividades. Especifique um perfil de grupo para fazer com que esse grupo receba notificações sobre este indicador. Para obter mais informações sobre esta aplicação social no Now Platform, consulte Feed de atividades.
Ordem	(Optional) Número que indica a ordem na qual os indicadores são exibidos no Hub de análise. Os indicadores com o valor mais baixo são exibidos na parte superior da lista. Se nenhum valor for fornecido no campo **Ordem**, os indicadores serão exibidos de A a Z usando o campo **Nome**. Para usar o campo de ordem, você deve inserir números de ordem para todos os indicadores. Se você inserir números para apenas alguns indicadores, a ordem em que os indicadores são exibidos será revertida para a até z. Não usado na experiência Análise da plataforma.
Tipo de gráfico padrão	(Optional) Defina um tipo de gráfico padrão (linha, coluna, curva ou área) para este indicador. Ao abrir Hub de análise ou Detalhes de KPI para este indicador pela primeira vez, o tipo de gráfico padrão é usado. Se o tipo de gráfico for alterado

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	em Hub de análise ou Detalhes de KPI, essa preferência será lembrada.
Linhas contínuas de renderização	(Optional) Quando selecionados, Hub de análise e Detalhes de KPI mostram linhas de dados contínuas para este indicador, mesmo quando não há dados para uma data específica. Esse comportamento pode ser útil ao exibir conjuntos de dados com datas de início variadas ou para dados que não são atualizados regularmente, como informações de estoque. Linhas contínuas não são renderizadas quando uma série temporal é definida no indicador ou no Hub de análise ou Detalhes de KPI.
Mostrar pontuação em tempo real	(Optional) Quando selecionados, Hub de análise e Detalhes de KPI podem mostrar a pontuação deste indicador em tempo real, bem como o estado atual dos registros associados. Desmarque esta caixa de seleção quando os dados do indicador não estiverem disponíveis em tempo real, como em uma integração que usa dados de uma fonte de terceiros. Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real. Observação: uma condição deve ser definida no indicador ou na origem do indicador associado para que as pontuações em tempo real sejam exibidas.

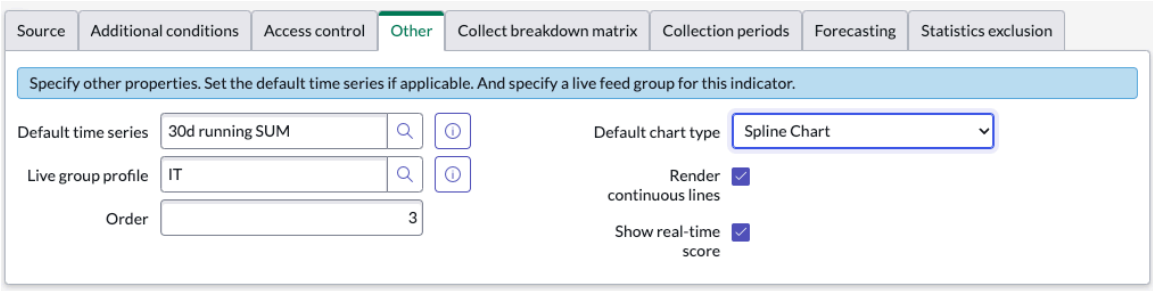
Tradução automática

Example

Por exemplo, na guia Outro, você pode configurar um indicador da seguinte forma:

- Por padrão, ele mostra uma soma de pontuações de 30 dias em widgets. Você pode substituir este padrão em Hub de análise, Detalhes de KPI, widgets de painel ou visualização de dados do espaço.
- O IT Live Group é notificado sobre mudanças no indicador.
- O indicador é listado em terceiro lugar na lista Hub de análise de indicadores. Todos os outros indicadores também têm sua posição especificada. Esta configuração não afeta a ordem dos indicadores em Detalhes de KPI.
- O tipo de gráfico padrão é Spline em Hub de análise e Detalhes de KPI.
- As linhas de dados do indicador são mostradas ininterruptas, mesmo quando os dados estão ausentes.
- O Hub de análise e o Detalhes de KPI podem mostrar a pontuação deste indicador em tempo real.

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



5. **Opcional:** Na guia **Coletar campos da matriz de detalhamento**, você pode habilitar detalhamentos de segundo nível para o indicador, como Incidentes em aberto por Categoria por Prioridade.
   Habilitar detalhamentos de segundo nível pode afetar significativamente o desempenho. Para obter mais informações, consulte Coletar e gerenciar uma matriz de detalhamentos.
6. **Opcional:** Na guia **Períodos de coleta**, substitua as propriedades que definem o número máximo de períodos anteriores a hoje para os quais pontuações e snapshots são coletados e mantidos.
7. **Opcional:** Na guia **Previsão**, defina o método de previsão, o número de períodos de coleta de dados a serem previstos, a quantidade de dados históricos nos quais basear a previsão e os limites superior e inferior dos valores de previsão.
   Para obter mais informações, consulte Previsões de pontuações do Performance Analytics.
8. **Opcional:** Na guia **Exclusão de estatísticas**, selecione as estatísticas que você não deseja mostrar em Detalhes de KPI ou Hub de análise.

   Example
   Por exemplo, talvez você não queira mostrar o % de mudança para um indicador com uma unidade percentual.
9. Clique **em Gerenciar Detalhamentos**.

Indicadores com calendários de negócios

Os calendários comerciais e fiscais não têm períodos padrão. Performance Analytics apresentou várias inovações para acomodar esses períodos personalizados. Seu fluxo de trabalho para criar indicadores é diferente.

> **Importante:**
> O assistente de criação de indicador **Criar novo** não é compatível com indicadores baseados em calendários comerciais ou fiscais.

Diferenças na forma como os períodos são definidos

Ao contrário do calendário padrão, os calendários de negócios têm períodos personalizados com base nas entradas do calendário de negócios. Para acomodar essa diferença, as seguintes propriedades são definidas de forma diferente nos indicadores que usam calendários comerciais ou fiscais:

- A frequência do indicador é derivada do calendário comercial em vez de uma lista estática de opções. A coluna Frequência do registro do indicador é ignorada. Em vez disso, a coluna Frequência do calendário é usada.
- Para fazer previsões, você precisa especificar o número de períodos necessários para encontrar padrões sazonais. Este valor não pode ser determinado automaticamente a partir do período do calendário, como nos calendários padrão. Você define este valor para cada frequência de calendário, nos registros de Períodos de retenção do calendário de negócios do PA [pa_calendars_retention].

Tradução automática

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

- Você precisa definir o número de períodos do calendário para reter pontuações e snapshots. As propriedades do sistema que definem os números padrão de períodos do calendário para reter dados são ignoradas. Em vez disso, defina esses números para cada frequência de calendário nos registros de períodos de retenção do calendário de negócios do PA.

Registros de períodos de retenção do calendário de negócios do PA e sua substituição

Ao criar pela primeira vez um indicador que usa uma frequência de calendário específica, você será solicitado a concluir um registro de Períodos de retenção do calendário de negócios do PA. Todos os indicadores que você criar no futuro com essa frequência de calendário usarão o mesmo registro de períodos de retenção do calendário de negócios do PA.

Você pode substituir as configurações em um registro de Períodos de retenção do calendário de negócios do PA para um indicador específico. Substitua os padrões na guia **Períodos de coleta** do registro do indicador, da mesma forma que para os indicadores de calendário padrão. No entanto, ao selecionar pela primeira vez **Substituir períodos de retenção**, você verá os períodos de retenção padrão para um indicador Diário com um calendário padrão. Esses valores são somente artefatos de exibição e você pode ignorá-los. Coloque os valores desejados e eles substituirão os valores de registro de períodos de retenção do calendário de negócios do PA.

Nota:
Você não pode substituir o **número de entradas para estabelecer o valor de sazonalidade** do registro de períodos de retenção do calendário de negócios do PA.

Grupos de calendários comerciais

Ao selecionar uma entrada no campo **Calendário** diferente do calendário padrão, você seleciona um grupo de calendários comerciais ou fiscais. Os grupos de calendários comercial e fiscal são listados em **Calendário comercial** > **Grupos do calendário comercial**. Cada grupo de calendários comerciais ou fiscais contém um conjunto de calendários comerciais, que você seleciona em **Frequência do calendário**. Cada calendário comercial, por sua vez, contém um conjunto de entradas de calendário comercial ou de programação, para calendários comerciais e fiscais, respectivamente.

O processo para gerar um calendário fiscal cria automaticamente um grupo de calendários fiscais. Para calendários de negócios, o criador do calendário de negócios também deve criar o grupo de calendários de negócios manualmente. Se você tiver alguma dúvida, entre em contato com o administrador responsável pela criação de calendários de negócios. Para obter mais informações, consulte Criar um grupo de calendário de negócios .

Indicadores automatizados em fórmulas

Um indicador de fórmula pode incluir indicadores automatizados que usam calendários de negócios. O indicador de fórmula deve usar o mesmo calendário comercial que pelo menos um dos indicadores automatizados de contribuição. Para obter mais informações, consulte Criar um indicador de fórmula.

Atribuir e mapear detalhamentos

Selecione quais detalhamentos serão atribuídos a um indicador. Mapeie qual campo na origem do indicador faz referência à origem de detalhamento. Se nenhum campo apropriado estiver disponível, especifique um script para associar o indicador e as origens de detalhamento.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Os detalhamentos desejados devem ser definidos com origens de detalhamento.

Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar vários mapeamentos para o mesmo detalhamento, permitindo que você use esse detalhamento para vários indicadores.

Nota:

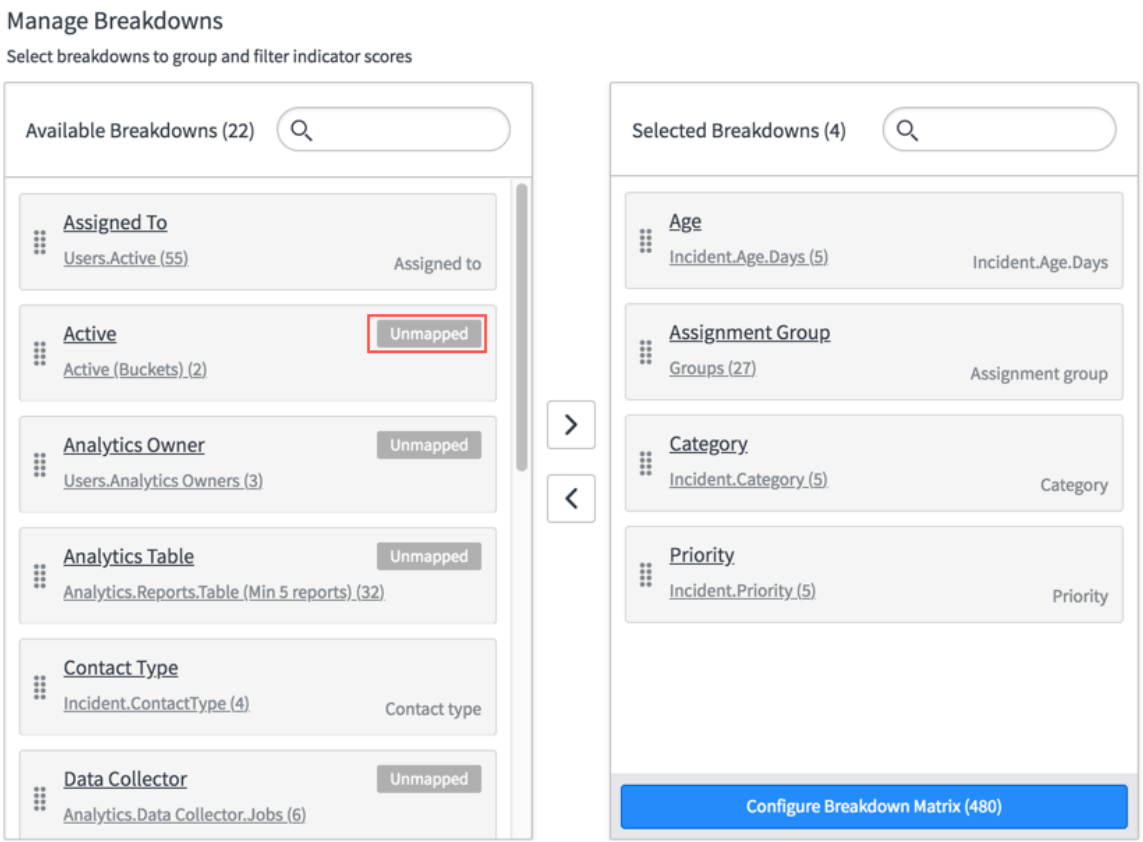
- Você só pode mapear detalhamentos para um indicador automatizado. Se você estiver atribuindo detalhamentos a um indicador de fórmula, tente selecionar detalhamentos que já estão mapeados para os indicadores automatizados na fórmula.
- O número máximo de elementos de detalhamento que podem ser incluídos na coleta de dados é definido na propriedade `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit`. Avisos aparecem na ferramenta quando este valor é excedido. Para obter mais informações, consulte Propriedades Performance Analytics.
- O procedimento nesta página usa uma ferramenta gráfica. Em vez disso, você pode selecionar os detalhamentos do indicador na lista relacionada **Detalhamentos** no formulário do indicador. Você também pode mapear os campos ou consultas do indicador para a origem do indicador no formulário de detalhamento. Para obter mais informações, consulte Criar um mapeamento de detalhamento em um registro de detalhamento.

Procedimento

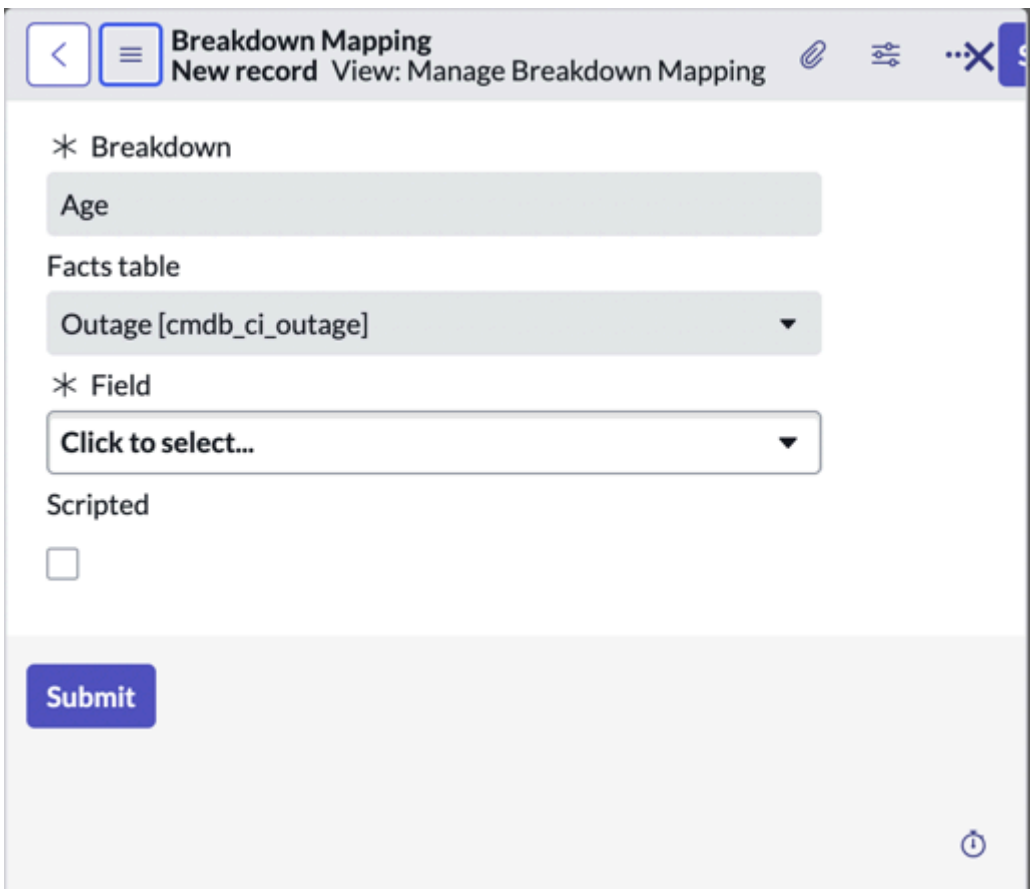
1. Navegue até o indicador ao qual você deseja atribuir um detalhamento.
2. Clique **em Gerenciar Detalhamentos**.
3. Mova o detalhamento que você deseja atribuir ao indicador de **Detalhamentos disponíveis para Detalhamentosselecionados**.

Tradução automática

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



Se você adicionar um detalhamento não mapeado, a caixa de diálogo **Mapeamento** de detalhamento será exibida.



Tradução automática

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

Nota:
Se você estiver atribuindo detalhamentos a um indicador de fórmula, os ícones não **mapeados** não serão exibidos e a caixa de diálogo **Mapeamento** de detalhamento nunca aparecerá. Você não pode mapear detalhamentos para um indicador de fórmula. Para aplicar um detalhamento com sucesso a um indicador de fórmula, verifique se ele está mapeado para todos os indicadores automatizados na fórmula. Se a fórmula contiver outros indicadores de fórmula, verifique os indicadores automatizados nessas fórmulas. Verifique até o fim, recursivamente. Você não precisa verificar indicadores automatizados que foram impedidos de seguir detalhamentos.

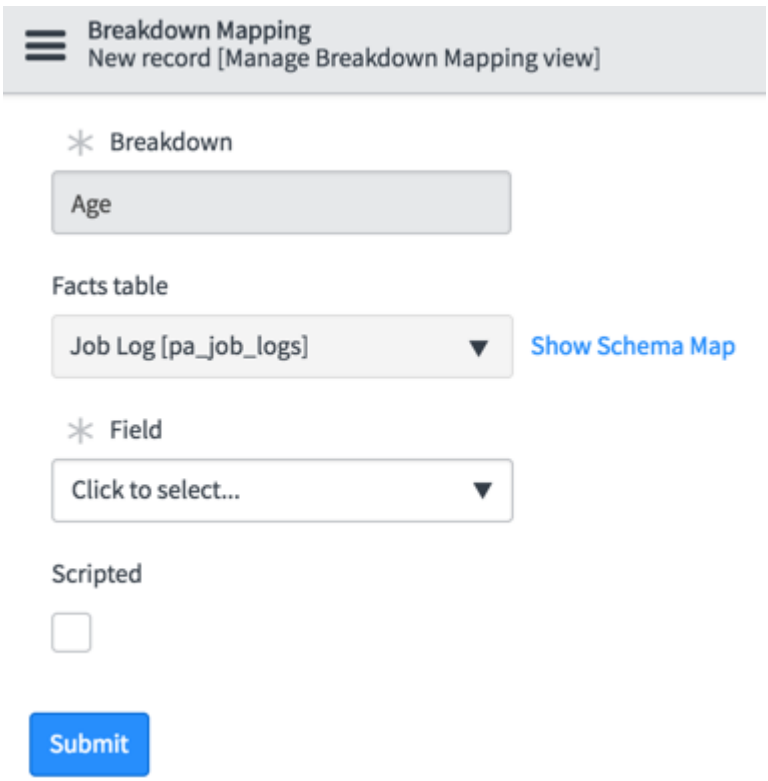
4. Conclua o mapeamento de detalhamento da seguinte forma.

Opção	Descrição
Use um campo para mapear valores para elementos.	Selecione o **Campo** na origem do indicador que mapeia para registros no detalhamento. Consulte o uso do campo **Categoria** em Exemplo: mapeamento de campo.
Use um script para mapear valores para elementos.	Selecione **Com script** e selecione o **Script** que define a associação entre registros de indicador e elementos de detalhamento. Use um script quando você não tiver o caso de uso simples de um campo na origem do indicador que é mapeado para uma tabela de origem de detalhamento. Um script pode definir uma ampla variedade de relacionamentos de mapeamento. O caso de uso mais comum é quando a origem de detalhamento é um grupo de buckets e o script retorna um número inteiro para atribuir uma pontuação de indicador a um bucket. Consulte Exemplo: mapeamento de script. Você não pode mostrar pontuações em tempo real para um indicador que usa um detalhamento com script. **Dica:** Tente implementar mapeamentos de detalhamento com script para que [mapping of level 1 && mapping of level 2] seja igual à interseção de [mapping of level 1] e [mapping of level 2]. Caso contrário, a pontuação e o número de registros podem não corresponder para detalhamentos de segundo nível. Se esses valores estiverem em desacordo, a pontuação estará correta. Para obter mais detalhes e um exemplo, consulte KB0748969 . Now Support login é necessário.

Tradução automática

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

Nota:
Se você clicar na lista de seleção da **tabela Fatos**, ela será aberta, mas você não poderá selecionar uma tabela de fatos diferente.



5. Clique em **Enviar**.
6. Repita as etapas 2 a 5 conforme necessário para definir mapeamentos adicionais.

O que Fazer Depois

Se você atribuiu pelo menos dois detalhamentos a um indicador automatizado, poderá coletar as combinações de dois detalhamentos. Se você fizer isso, economize recursos do sistema excluindo a coleta de combinações sem sentido de detalhamentos. Consulte Coletar e gerenciar uma matriz de detalhamentos.

Aplique os detalhamentos de uma das maneiras a seguir. No ambiente clássico :

- No Hub de análise
- Ao configurar um Performance Analytics widget para um painel
- Em um painel de detalhamento
- Em um widget de detalhamento em um painel

Na experiência Análise da plataforma :

- Em Detalhes de KPI
- Ao configurar uma visualização de dados para uma fonte de dados do indicador

Coletar e gerenciar uma matriz de detalhamentos

Colete uma matriz das combinações de dois detalhamentos para um indicador. Exclua da coleta combinações desnecessárias ou sem sentido de detalhamentos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Detalhamentos devem ser atribuídos ao indicador. Consulte Atribuir e mapear detalhamentos.

Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Às vezes, nem todas as combinações de detalhamento fornecem informações úteis. Por exemplo, a combinação [País, Região] fornece as mesmas pontuações que o detalhamento País. Você pode impedir que a instância colete dados para essas combinações inválidas com exclusões de matriz de detalhamento. Essas exclusões não são mostradas em Hub de análise, em Detalhes de KPIou na folha de pontuação. Você também não pode selecionar combinações de detalhamento excluídas ao criar widgets ou visualizações de dados.

Para evitar problemas de desempenho, a propriedade `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit` limita o número de elementos de conexões de detalhamento que estão incluídos na coleta de dados. Se você exceder esse limite, algumas das combinações em sua matriz ficarão esmaecidas. Ao excluir algumas combinações de detalhamento, você pode ajudar a evitar que esse limite seja excedido. Para obter mais informações, consulte Propriedades Performance Analytics.

Nota:

- As pontuações dos detalhamentos individuais ainda são coletadas quando a combinação desses detalhamentos é excluída.
- As pontuações que foram coletadas em trabalhos anteriores para combinações de detalhamento não são excluídas quando essas combinações são excluídas posteriormente. Novas pontuações para essas combinações não são coletadas.
- Estas instruções são para usar a ferramenta gráfica para gerenciar exclusões de matriz de detalhamento. No entanto, você também pode gerenciá-los na guia **Exclusão de matriz** de detalhamento do formulário do indicador.

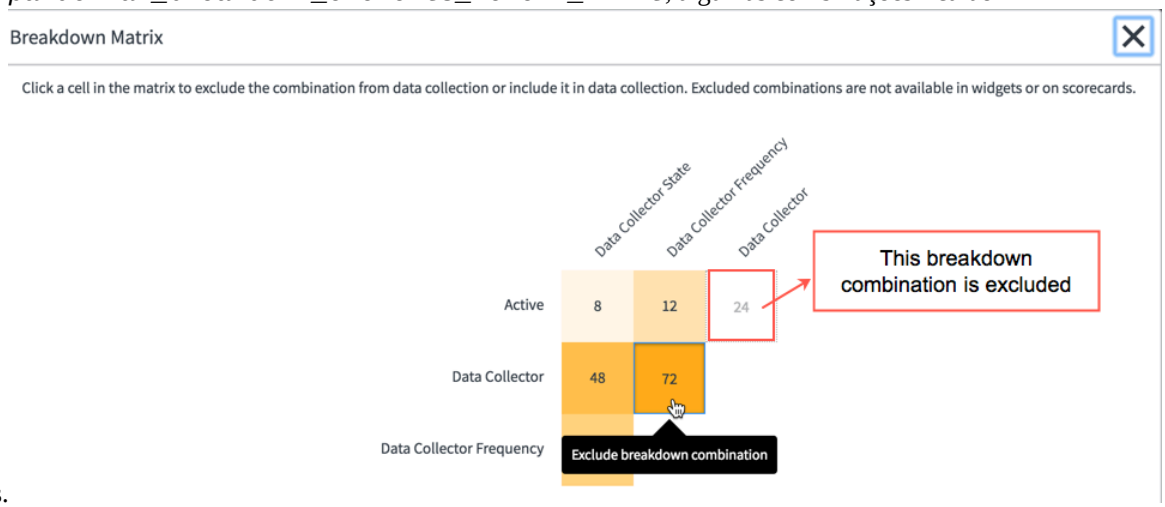
Procedimento

1. Navegar até **Indicadores Automatizados**.
2. Selecione o indicador automatizado para o qual você deseja configurar a matriz de detalhamento.
3. Em **Propriedades do indicador**, selecione a guia **Coletar matriz de detalhamento**.
4. Marque a caixa de seleção **Coletar matriz de detalhamento**.
5. Clique **em Gerenciar Detalhamentos**.
6. Clique **em Configurar matriz de detalhamento**.
   A matriz mostra o número de combinações de elementos para cada par de detalhamentos, calculado multiplicando o número de elementos dos dois detalhamentos. Pares de detalhamento com um número maior de combinações são mostrados em uma cor mais escura, para ajudá-lo a identificar rapidamente possíveis gargalos de desempenho. Por padrão, todas as combinações são incluídas na coleta de dados. Você pode selecionar combinações para excluir da coleta de dados.
7. **Opcional:** No pop-up **Matriz** de detalhamento, selecione as combinações de detalhamento a serem excluídas de Hub de análise e dos widgets do painel.
   As combinações incluídas são sombreadas na matriz de detalhamento. As combinações excluídas estão em branco. Se o número de combinações de detalhamento exceder o valor de

Tradução automática

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

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit, algumas combinações ficarão esmaecidas.



8. **Opcional:** No formulário do indicador, abra a guia **Exclusão de matriz** de detalhamento e veja quais combinações de detalhamento foram excluídas.
   Você pode gerenciar quais combinações de detalhamento excluir nesta guia em vez de usar a ferramenta gráfica.

Adicionar um trabalho de coleta a um indicador

Para coletar pontuações de um indicador automatizado, adicione um trabalho de coleta a esse indicador.

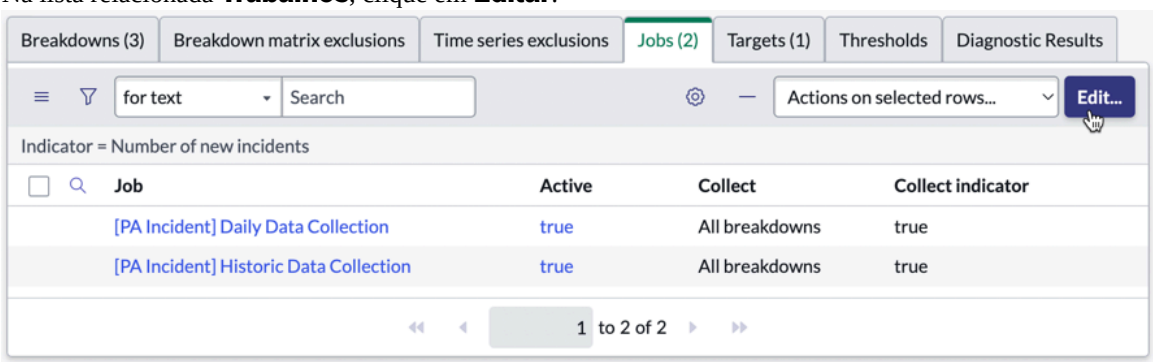
Antes de Iniciar

Nota:
Este procedimento mostra como adicionar trabalhos de coleta de dados totalmente configurados a um indicador automatizado, do lado do indicador. Para obter informações sobre como configurar trabalhos de coleta de dados e adicioná-los aos indicadores do lado do trabalho, consulte Configurar um indicador de trabalho. Somente pessoas com a função pa_data_collector, como Performance Analytics administradores, podem configurar indicadores de trabalho.

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Procedimento

1. Abra um indicador automatizado existente.
2. Na lista relacionada **Trabalhos**, clique em **Editar**.



3. **Opcional:** Use **Adicionar filtro** e **Executar filtro** para limitar a seleção de trabalhos.
4. Selecione um ou mais trabalhos em **Coleções** ou **Lista de trabalhos**.

Tradução automática

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

A menos que você tenha um caso de uso claro para fazer o contrário, ajude a manter seus trabalhos gerenciáveis selecionando no máximo um trabalho agendado para o indicador. Selecione o máximo de trabalhos não programados relevantes. Geralmente, adicione um trabalho histórico que você executa apenas uma vez em um novo indicador.

5. Use os botões de seta para mover os trabalhos para a outra lista.
6. Clique em **Salvar**.

Snapshots do Performance Analytics

Snapshots são as listas de registros (sys_ids) que são coletadas no momento em que as pontuações desses registros são coletadas. Os snapshots permitem que os usuários façam uma busca detalhada nos registros a partir de uma visualização do indicador Performance Analytics.

Somente indicadores automatizados podem ter snapshots. Os snapshots são feitos somente para os indicadores automatizados que têm **registros de coleta** habilitados. Os seguintes recursos exigem que os registros sejam coletados:

- Detalhar registros individuais a partir das pontuações em um widget Performance Analytics.
- Mostrando registros em Hub de análise.
- Mostrando registros em Detalhes de KPI.

Período de retenção

Por padrão, os snapshots são retidos por 183 dias. Você pode alterar este período globalmente ou para um indicador específico:

- Para alterar o período de retenção do snapshot global, edite a propriedade do sistema `com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for.frequency`. Para obter mais informações, consulte Propriedades Performance Analytics.
- Para mudar o período de retenção de snapshots de um indicador, configure **Substituir períodos de coleta** na guia "Períodos de coleta" do formulário do indicador. Para obter mais informações, consulte Configurações avançadas do indicador.

Criar um indicador automatizado com um assistente

Crie rapidamente um indicador automatizado do Performance Analytics com detalhamentos, widgets e trabalhos de coleta de dados para esse indicador. Você ainda precisa ser treinado em Performance Analytics e ter planejado seus KPIs para usar este assistente.

Antes de Iniciar

Familiarize-se com Performance Analytics conceitos e crie indicadores somente como parte de uma estratégia de análise. Planejar seus KPIs com KPI Composer. Estude o Fluxo de trabalho para criação de indicadores.

Certifique-se de que haja pelo menos uma origem de indicador e um trabalho de coleta de dados para a tabela de fatos de origem do indicador.

⚠ Aviso:
O assistente não oferece suporte à criação de indicadores com calendários comerciais ou fiscais.

Função necessária: pa_contributor, pa_data_collector, pa_power_user ou pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Estas instruções são para usar um assistente para criar um indicador automatizado simples rapidamente. Se você precisar de acesso a todos os parâmetros do indicador, consulte Criar um indicador automatizado.

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

Tradução automática

Nota:
Se você estiver usando o Domain Separation, o indicador será criado no domínio em que você está atualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Indicadores** > **Criar novo(a)**.
2. Preencha a guia **Geral**.

Campos da guia Geral

Campo	Descrição
Nome do indicador	Um nome descritivo, como Número médio de incidentes em aberto.
Descrição	Uma descrição de texto opcional do indicador. Pode incluir finalidade e lógica interna. As descrições podem ajudar você e outros usuários a lembrar a finalidade de um indicador.
Direção	Selecione uma das seguintes propriedades: ○ **Nenhum**: o indicador não tem tendência preferencial para cima ou para baixo. ○ **Minimizar**: a pontuação do indicador deve diminuir ao longo do tempo. ○ **Maximizar**: a pontuação do indicador deve aumentar ao longo do tempo.
Unidade	A unidade da pontuação do indicador. As unidades possíveis incluem: ○ **#**: número simples (padrão) ○ **$**: dólares ○ **%**: percentual
Grupo	O grupo de indicadores ao qual o indicador pertence, se houver.

3. Clique em **Avançar** e preencha a guia **Fonte de dados**.

Campos da guia Fonte de dados

Campo	Descrição
Origem do indicador	Uma seleção das fontes de indicador disponíveis. Uma origem de indicador é uma fonte de dados que se refere a uma tabela Now Platform e a uma ou mais condições que filtram os registros nessa tabela. Depois de selecionar a origem, você pode selecionar **Visualizar registros para esta origem de indicador**. Se você estiver usando o Domain Separation, poderá selecionar somente as

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	origens de indicador para as quais você tem visibilidade.
Agregado	A função agregada a ser aplicada ao calcular o indicador na origem do indicador. **Contagem** conta o número de registros. **Count distinct** conta o número de valores exclusivos em vez do número total de registros. Por exemplo, se o nome de um usuário aparecer mais de uma vez em uma lista, o usuário será contado apenas uma vez. Outras opções executam a operação de agregação especificada, como somar os valores em um campo entre registros.
Campo/script	Para qualquer agregado diferente de **Contagem**, você deve especificar um campo na tabela que a origem do indicador usa ou um script. A função agregada se aplica ao valor no campo ou ao valor que o script retorna.
Condições	Uma lista opcional de valores e operações a serem aplicadas aos campos na tabela que a origem do indicador usa. Essas condições se acumulam com todas as condições especificadas na origem do indicador. Existem várias limitações para condições nos indicadores. Para obter mais informações, consulte a etapa para adicionar condições adicionais em Criar um indicador automatizado.

4. Na guia **Detalhamentos**, selecione quais detalhamentos disponíveis serão aplicados a este indicador.
   Para que dois níveis de detalhamento sejam aplicados, selecione também **Coletar matriz de detalhamento**.
5. Na guia **Coleta** de dados, selecione o trabalho de coleta de dados que coletará pontuações para este indicador.
   As pontuações serão coletadas dependendo da programação do trabalho. Você também pode executar o trabalho manualmente.
6. Para coletar pontuações do passado e criar uma tendência, selecione **Coletar dados do passado** e especifique o período de tempo.
   Este trabalho é executado apenas uma vez, quando você cria o indicador. Nem todos os indicadores permitem a coleta de pontuação retrospectiva. Como alternativa, associe manualmente um trabalho de coleta de dados históricos ao indicador e execute-o.
7. Na guia **Widgets**, selecione qualquer combinação de widgets de série temporal, última pontuação e detalhamento para criar.
   Você também pode colocar os widgets na guia de um painel existente. Para obter mais informações sobre como criar e exibir widgets a partir deste assistente, consulte Opções de widget de criação de indicador.
8. Na guia Resumo, revise as mudanças e clique em **Aplicar**.
   O indicador é criado e vinculado à origem do indicador selecionado, detalhamentos e trabalho de coleta de dados. Todos os widgets associados ao indicador são criados e adicionados à guia do painel especificada.
9. **Opcional:** Clique em **Criar outro indicador** para reiniciar o processo com um novo indicador.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Se o trabalho de coleta de dados estiver configurado para coletar pontuações do passado, será criado um trabalho de coleta de dados temporário com um valor **Executar** uma **vez**. Você pode excluir este registro de trabalho após a execução do trabalho.

Tópicos relacionados

- Criar um indicador automatizado
- Fontes do indicador
- Coleta de pontuações do indicador

Opções de widget de criação de indicador

Existem várias opções para criar widgets para exibir os dados do indicador ao criar um indicador e registros relacionados. Você pode criar qualquer um ou todos os tipos de widget disponíveis.

Opções de widget de série temporal

Campo	Descrição
	Opções de widget de série temporal
Widget de série temporal	Marque esta caixa de seleção para criar um widget de série temporal para exibir os dados do indicador.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Visualização	Selecione o tipo de gráfico a ser usado para exibir os dados, como **Linha** ou **Coluna**.

Opções do widget de pontuação mais recente

Campo	Descrição
Widget de pontuação mais recente	Marque a caixa de seleção para criar um widget de pontuação com um valor de **Visualização** de **Pontuação mais recente** para exibir os dados do indicador.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Períodos anteriores	Selecione o número de períodos para comparar a pontuação. Por exemplo, se a **série temporal** for **SOMA por semana**, insira um valor de **Períodos anteriores** de **4** para comparar a pontuação atual com as pontuações das últimas 4 semanas.

Tradução automática

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

Opções do widget de detalhamento

Campo	Descrição
Widgets de detalhamento	Marque esta caixa de seleção para criar um widget de detalhamento com uma visualização de cartão de pontuação para cada detalhamento aplicado a este indicador.

Opções de exibição do painel para widgets

Campo	Descrição
Colocar os widgets em uma nova guia no painel	Selecione um painel ao qual você deseja adicionar esses widgets. Se você não selecionar um painel, os registros de widget serão criados, mas não serão adicionados a nenhum painel.
Nome da nova guia	Insira um nome para a nova guia criada para exibir esses widgets. Este campo será obrigatório se você selecionar um painel.

Tópicos relacionados

Widgets do Performance Analytics

Indicadores de fórmula

Os indicadores de fórmula usam dados de outros indicadores para calcular novas métricas.

Ao contrário dos indicadores automatizados, os indicadores de fórmula não são baseados em uma origem de indicador que é preenchida durante a coleta de dados. A pontuação de um indicador de fórmula é calculada a partir de uma declaração matemática que inclui dados de um ou mais indicadores. Esses dados podem ser a pontuação de um indicador ou um valor calculado de `PAFormulaUtils()` para o indicador. Por exemplo, uma fórmula pode incluir a lacuna, ou diferença, entre a pontuação de um indicador e o valor de destino do indicador definido em Hub de análise ou Detalhes de KPI.

Importante:
As pontuações do indicador de fórmula são calculadas quando um usuário exibe o indicador em um painel ou em Detalhes de KPI ou Hub de análise.

Crie um indicador de fórmula nestes casos:

- Para calcular uma pontuação de vários indicadores, como a média de dois indicadores.
- Extrair um valor calculado de um indicador da API `PAFormulaUtils()` e executar operações nesse valor.
- Para medir a lacuna em relação à meta geral de vários indicadores combinados (um *indicador de índice*).

Dica:
O treinamento está disponível para criar e usar indicadores de fórmula. Consulte o curso Visão geral dos indicadores de fórmula no ServiceNow University Center.

Criar um indicador de fórmula

Crie um indicador de fórmula para produzir uma nova pontuação calculada a partir de um ou mais indicadores. Além das pontuações do indicador, a fórmula pode incluir cálculos como a lacuna entre uma pontuação do indicador e a meta do indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user, pa_admin ou admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fórmulas geralmente são usadas para:

- Calcular proporções e porcentagens.
- Combine dados de diferentes aplicações.
- Crie indicadores preditivos com base no desempenho histórico.

Os campos de um indicador de fórmula são semelhantes aos campos de um indicador automatizado. No entanto, em vez das propriedades Origem, Condições adicionais e Coleção, uma Declaração de fórmula é definida. As fórmulas podem consistir em outros indicadores, constantes, variáveis e séries temporais ou qualquer combinação desses elementos.

Nota:

- Você deve ter uma assinatura do Performance Analytics para criar indicadores.
- Se você estiver usando o Domain Separation, o indicador será criado no domínio em que você está atualmente.

Procedimento

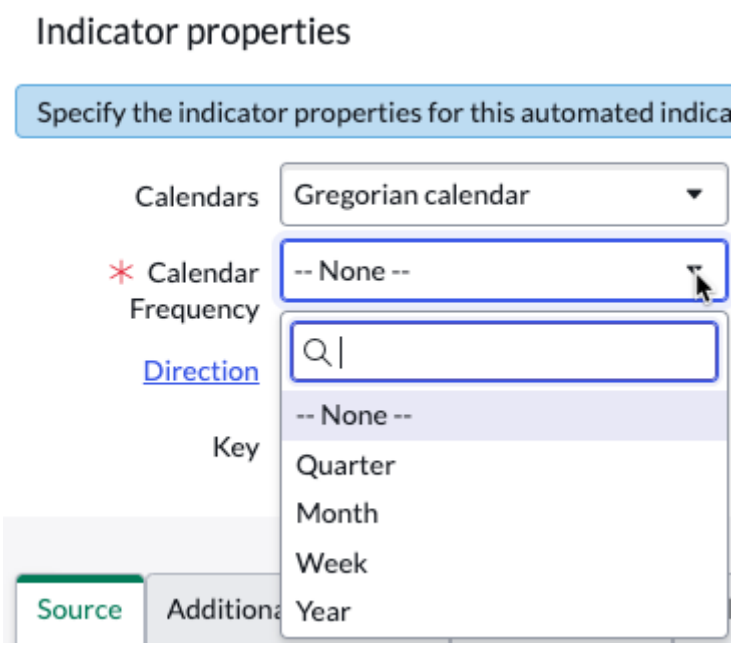
1. Use um dos seguintes caminhos de navegação:
   - Se você estiver em uma instância atualizada que não foi migrada para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Indicadores de Fórmula** e selecione **Novo**.
   - Se você estiver em uma nova instância ou tiver migrado para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores** > **Indicadores de Fórmula** e selecione **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao indicador um nome descritivo, como Duração média de incidentes em aberto.
3. No campo **Calendários**, selecione o calendário padrão ou um grupo de calendários comerciais ou fiscais.
4. Se você selecionou um calendário comercial ou fiscal, selecione a frequência do calendário.
   Pelo menos um indicador na fórmula deve corresponder à frequência do calendário especificada. A escolha de frequências de calendário depende da configuração das entradas do calendário comercial ou dos cronogramas do calendário fiscal.

   Example

   Por exemplo, o calendário gregoriano tem frequências de trimestre, mês, semana e ano. Se você estiver usando o calendário gregoriano, deverá escolher uma dessas frequências.

Tradução automática

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

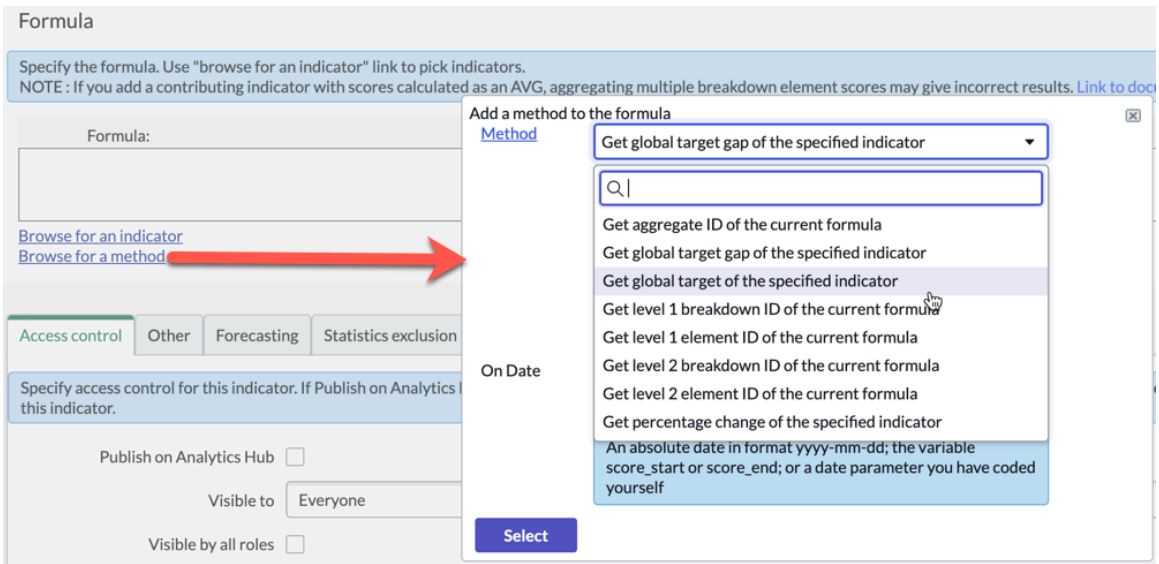


5. Se você preferir que a pontuação deste indicador aumente ou diminua ao longo do tempo, selecione **Maximizar** ou **Minimizar** no campo **Direção**.
Ferramentas de análise e exibições gráficas usam esta **Direção** com este indicador.

Dica:
Defina uma direção sempre que puder. Todos os indicadores-chave devem ser definidos como Maximizar ou Minimizar.

6. Defina a fórmula para este indicador.

a. Para usar um valor calculado na fórmula, clique em **Procurar um método** (repetível).
Uma caixa de diálogo é aberta para você inserir um método de `PAFormulaUtils()` na fórmula. Esta API retorna o valor calculado para um indicador. Para obter mais informações sobre como usar essa API, consulte Obter métodos de análise em fórmulas.



b. Para colocar a pontuação de um indicador na fórmula, clique no link **Procurar um indicador** e preencha a caixa de diálogo (repetível).

Tradução automática

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

Caixa de diálogo de seleção de indicador

Campo	Descrição
Indicador	O indicador que você está inserindo como um indicador de contribuição na fórmula. Se você usar um calendário comercial ou fiscal para este indicador, pelo menos um indicador na fórmula deverá usar o calendário e a frequência de calendário correspondentes.
Detalhamento, Elemento, segundo nível Detalhamento, Elemento de segundo nível	Até dois níveis de detalhamento e elemento para filtrar as pontuações no indicador. Se você especificar um detalhamento, deverá especificar um elemento desse detalhamento. Esses detalhamentos e elementos se aplicam somente a este indicador de contribuição e não ao indicador de fórmula como um todo.
Série de tempo	Uma função analítica predefinida, como uma média de execução de 7 dias, a ser aplicada ao indicador em vez de mostrar as pontuações brutas do indicador. Esta série temporal se aplica somente a este indicador de contribuição e não ao indicador de fórmula como um todo.
Permitir detalhamentos	Aplica detalhamentos que se aplicam ao indicador de fórmula inteiro, em oposição aos indicadores individuais na fórmula, para aplicar a este indicador de contribuição. Habilitado por padrão. Para obter mais informações, consulte Impedir que um indicador de contribuição em uma fórmula siga detalhamentos. Os detalhamentos são adicionados à fórmula inteira por meio da caixa de diálogo **Gerenciar detalhamentos**, disponível depois que o indicador é salvo. Consulte a Etapa 12.
Usar no método	Retorna um identificador exclusivo em vez da pontuação deste indicador. Marque esta caixa ao especificar um indicador para um método na fórmula. Esses métodos obtêm valores calculados para o indicador do Hub de análise. Para obter mais informações sobre como usar esses métodos, consulte Obter métodos de análise em fórmulas.

Você pode adicionar indicadores manualmente. No entanto, ao usar a função **Procurar um indicador**, você garante que tem a notação apropriada para indicadores e elementos de detalhamento.

Depois de salvar o indicador de fórmula, os indicadores na fórmula aparecem na lista relacionada **Indicadores de contribuição**. Se você incluiu indicadores de fórmula, os indicadores de contribuição também serão listados.

Tradução automática

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

c. Adicione operadores matemáticos e símbolos à **fórmula** conforme necessário.

Insira quaisquer operadores ou números a serem incluídos na fórmula. Use símbolos de operador válidos, como +, -, /, %, >, <. Você também pode adicionar mais indicadores à fórmula. Por exemplo, para calcular a idade média dos incidentes em aberto com base na soma da idade dos incidentes em aberto e no número de incidentes em aberto, use a seguinte fórmula: `[[Soma da idade dos incidentes em aberto]] / [[Incidentes em aberto]] / 24`

Para especificar um período de coleta de dados na fórmula, você pode usar as variáveis `score_start` e `score_end` para se referir ao início e ao fim do período de coleta de dados, respectivamente. No entanto, consulte as ressalvas em Mudanças para score_start/end devido aos diferentes fusos horários do usuário.

> ⚠ **Aviso:**
> Tente não usar `GlideRecords` ou `GlideAggregates` em scripts Performance Analytics ou indicadores de fórmula. Embora às vezes você precise usar essas operações para obter o que deseja, elas são caras e podem ser executadas centenas de milhares de vezes. Certifique-se de que não há alternativas antes de usá-las.

7. Na guia **Controle de acesso**, defina se deseja salvar este indicador na biblioteca e se deve limitar a visibilidade do indicador por usuário, grupo ou função.
8. Na guia **Outro**, defina as propriedades diversas.
Essas propriedades se aplicam ao indicador de fórmula inteiro.

Campos da guia "Outros"

Campo	Descrição
Série de Tempo Padrão	Uma função analítica predefinida, como uma média de execução de 7 dias. Dependendo se a **opção Aplicar série temporal ao resultado** estiver definida, essa série temporal poderá ser aplicada a cada indicador de componente antes que o resultado seja calculado ou ao resultado.
Perfil do grupo em tempo real	Registro de perfil de grupo em tempo real [live_group_profile] para um grupo de feed de atividades. Especifique um perfil de grupo para fazer com que esse grupo receba notificações sobre este indicador. Para obter mais informações sobre esta aplicação social no Now Platform, consulte Feed de atividades.
Ordem	Número que indica a ordem na qual os indicadores são exibidos no Hub de análise. Os indicadores com o valor mais baixo são exibidos na parte superior da lista. Se nenhum valor for fornecido no campo **Ordem**, os indicadores serão exibidos de A a Z usando o campo **Nome**. Para usar o campo de ordem, você deve

Tradução automática

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

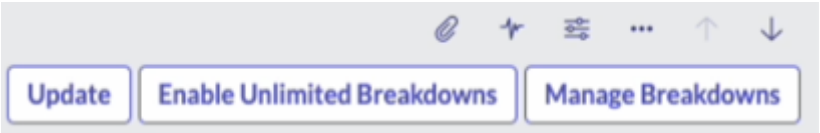
Campo	Descrição
	inserir números de ordem para todos os indicadores. Se você inserir números para apenas alguns indicadores, a ordem em que os indicadores são exibidos será revertida para a até z. Não usado na experiência Análise da plataforma.
Linhas contínuas de renderização	Quando selecionados, Hub de análise e Detalhes de KPI mostram linhas de dados contínuas para este indicador, mesmo quando não há dados para uma data específica. Esse comportamento pode ser útil ao exibir conjuntos de dados com datas de início variadas ou para dados que não são atualizados regularmente, como informações de estoque. Linhas contínuas não são renderizadas quando uma série temporal é definida no indicador ou no Hub de análise ou Detalhes de KPI.
Aplicar série de tempo ao resultado	Aplica uma agregação de série temporal ao resultado do cálculo da fórmula em vez de a cada indicador de componente antes que o resultado seja calculado. Esta opção se aplica a uma série temporal selecionada para o indicador em um widget ou no Hub de análise. Se uma série temporal padrão for especificada para o indicador, essa opção também se aplicará a essa série temporal. Para obter mais informações, consulte Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição.
Permitir que o componente da fórmula seja NULO	Tem a fórmula calculada mesmo quando contém uma pontuação nula. Útil para solução de problemas. Para obter mais informações, consulte Detectar indicadores sem pontuações em uma fórmula.
Permitir agregação de várias pontuações de elemento de detalhamento	Habilita os widgets para mostrar a pontuação somada de vários elementos de detalhamento neste indicador. Se este campo estiver selecionado, você poderá selecionar valores agregados ou separados no formulário para um painel de detalhamento que usa este indicador. Fórmulas baseadas em adição, subtração ou multiplicação geralmente são boas candidatas para permitir a agregação. As porcentagens também são compatíveis, desde que as porcentagens totalizem 100%. Por outro lado, os resultados da agregação de elementos em médias ou de porcentagens não relacionadas geralmente não são significativos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Aviso: Essas agregações não são verificadas quanto à validade matemática.

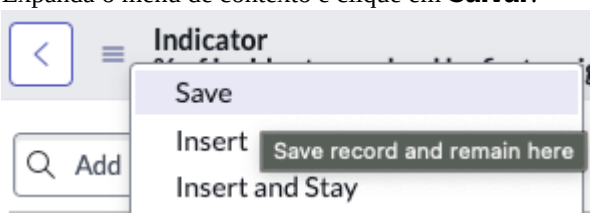
9. **Opcional:** Na guia **Previsão**, defina o método de previsão, o número de períodos de coleta de dados a serem previstos, a quantidade de dados históricos nos quais basear a previsão e os limites superior e inferior dos valores de previsão.
   Para obter mais informações, consulte Previsões de pontuações do Performance Analytics.
10. Para habilitar mais de dois níveis de detalhamentos a serem aplicados a este indicador, selecione **Habilitar Detalhamentos Ilimitados**.



Nem todos os indicadores oferecem suporte a detalhamentos ilimitados. Se este indicador não for compatível com detalhamentos ilimitados, será exibida uma mensagem com o motivo. Para obter mais informações, consulte Detalhamentos ilimitados.

Se você ativar detalhamentos ilimitados, substituirá qualquer calendário e frequência definidos no indicador. O indicador se torna diário.

11. Expanda o menu de contexto e clique em **Salvar**.



12. Para aplicar um detalhamento ao indicador de fórmula inteiro, clique em **Gerenciar detalhamentos** na parte superior da página.
    Por padrão, você pode aplicar somente detalhamentos configurados para cada indicador de contribuição na fórmula.

Nota:
A propriedade do sistema `com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown` controla esse comportamento. Por padrão, é verdadeiro. Alterá-lo para falso permite que você aplique um detalhamento a um indicador de fórmula quando pelo menos um indicador de contribuição usar esse detalhamento. Tentativas de exibir pontuações de detalhamentos sem suporte em um widget, o Hub de análiseou Detalhes de KPI resultam em uma mensagem de aviso em vez de um valor.

Você não pode selecionar um elemento de detalhamento no registro do indicador de fórmula. Você pode selecionar o detalhamento O detalhamento só pode ser usado interativamente, ou seja, nos Hub de análise, Detalhes de KPI, widgets configurados corretamente e painéis de detalhamento. Para obter informações sobre como usar a ferramenta **Gerenciar detalhamentos**, consulte Atribuir e mapear detalhamentos.

Tradução automática

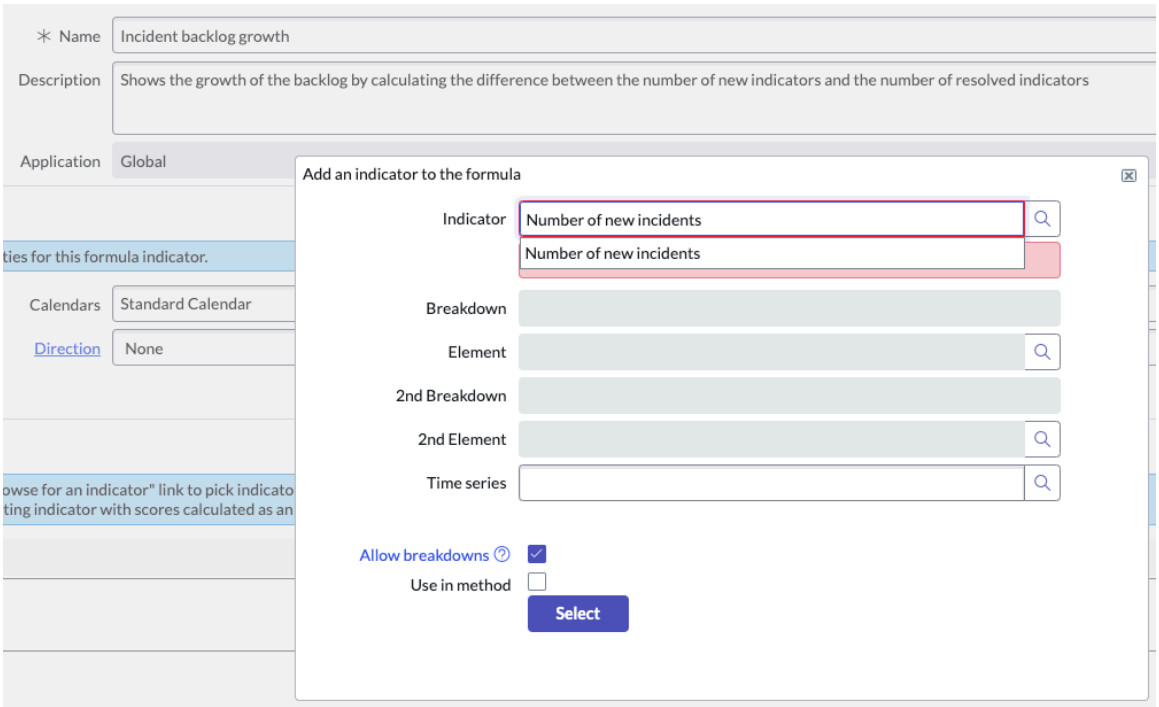
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Example: Crescimento de backlog de incidentes

Como gerente de incidentes, você deseja melhorar a eficiência da resolução de incidentes. Você já rastreia incidentes novos e resolvidos como os indicadores de Número de novos incidentes e Número de incidentes resolvidos. No entanto, esses indicadores não informam se você está atingindo seu objetivo de melhorar a resolução de incidentes.

Você precisa de um novo KPI de crescimento do backlog para medir o volume de incidentes pendentes. Para implementar este KPI, você cria um indicador de fórmula chamado Crescimento do backlog de incidentes, com a seguinte fórmula:

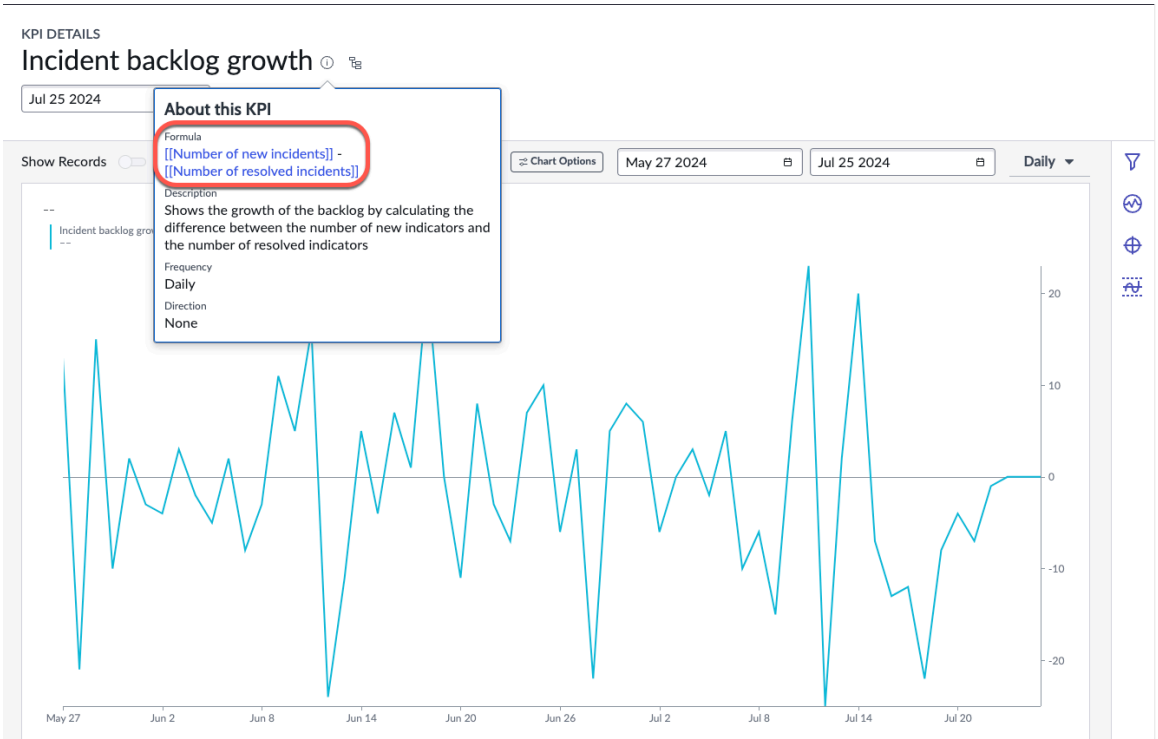
```
[[Number of new incident]] - [[Number of resolved incidents]]
```



Ao ativar **Mostrar na biblioteca**, você torna o indicador visível em Detalhes de KPI. No painel de informações em Detalhes de KPI, você pode ver a fórmula usada no indicador.

Tradução automática

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



Obter métodos de análise em fórmulas

Para inserir um valor calculado de Hub de análise em uma fórmula, use um método na fórmula.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar um valor que foi calculado em Hub de análise como entrada para uma fórmula. Esse valor pode ser de qualquer indicador, inclusive do próprio indicador de fórmula atual.

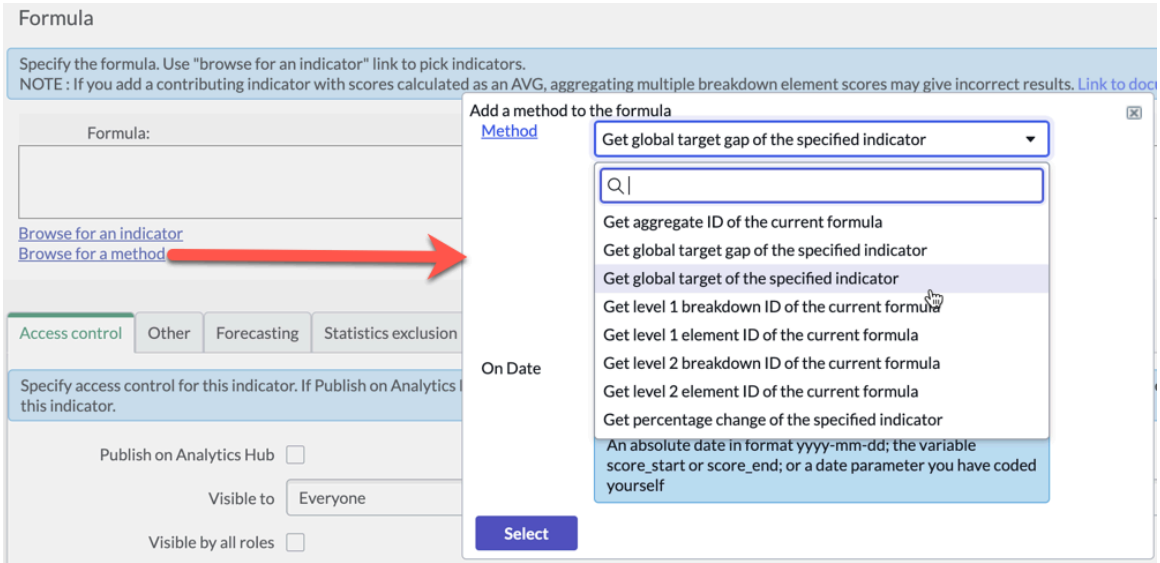
Para obter um valor de Hub de análise, insira um método de `PAFormulaUtils()` na fórmula. Para chamar um desses métodos, use a variável Performance Analyticspa. Por exemplo, para usar o método `PAFormulaUtils.getScore`, chame pa.getScore. Para obter mais informações, consulte API PAFormulaUtils.

Procedimento

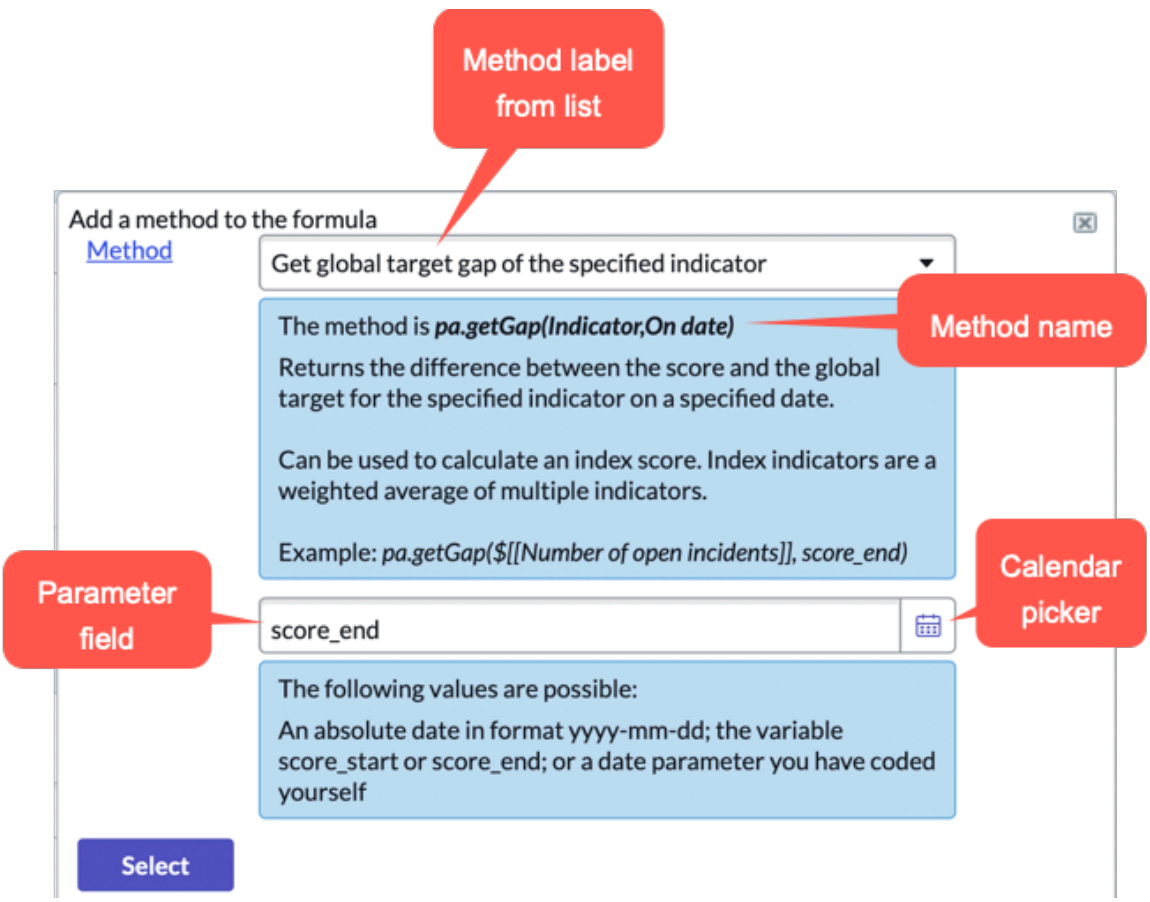
1. Abra o registro do indicador de fórmula.
2. Abaixo da caixa Fórmula, clique em **Procurar um método**.
   Uma caixa de diálogo é aberta e você pode selecionar um método.
3. Procure o método que corresponda às suas necessidades.
   Os métodos se referem à fórmula atual que você está editando ou a um indicador diferente que você deve especificar. A lista mostra um rótulo descritivo para cada método em vez do nome do método.

Tradução automática

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



4. Selecione um método.
   Quando você seleciona um método, uma descrição é aberta, incluindo o nome do método e todos os campos de parâmetro.



Os campos de data podem ter os seguintes valores:

- Uma data absoluta no formato AAAA-MM-DD, como 2018-12-21.
- A variável `score_start` ou `score_end`. Essas variáveis representam o primeiro e o último segundo do período de coleta que está sendo calculado para o indicador referenciado. As horas são calculadas a partir da diferença entre o fuso horário do usuário e o fuso

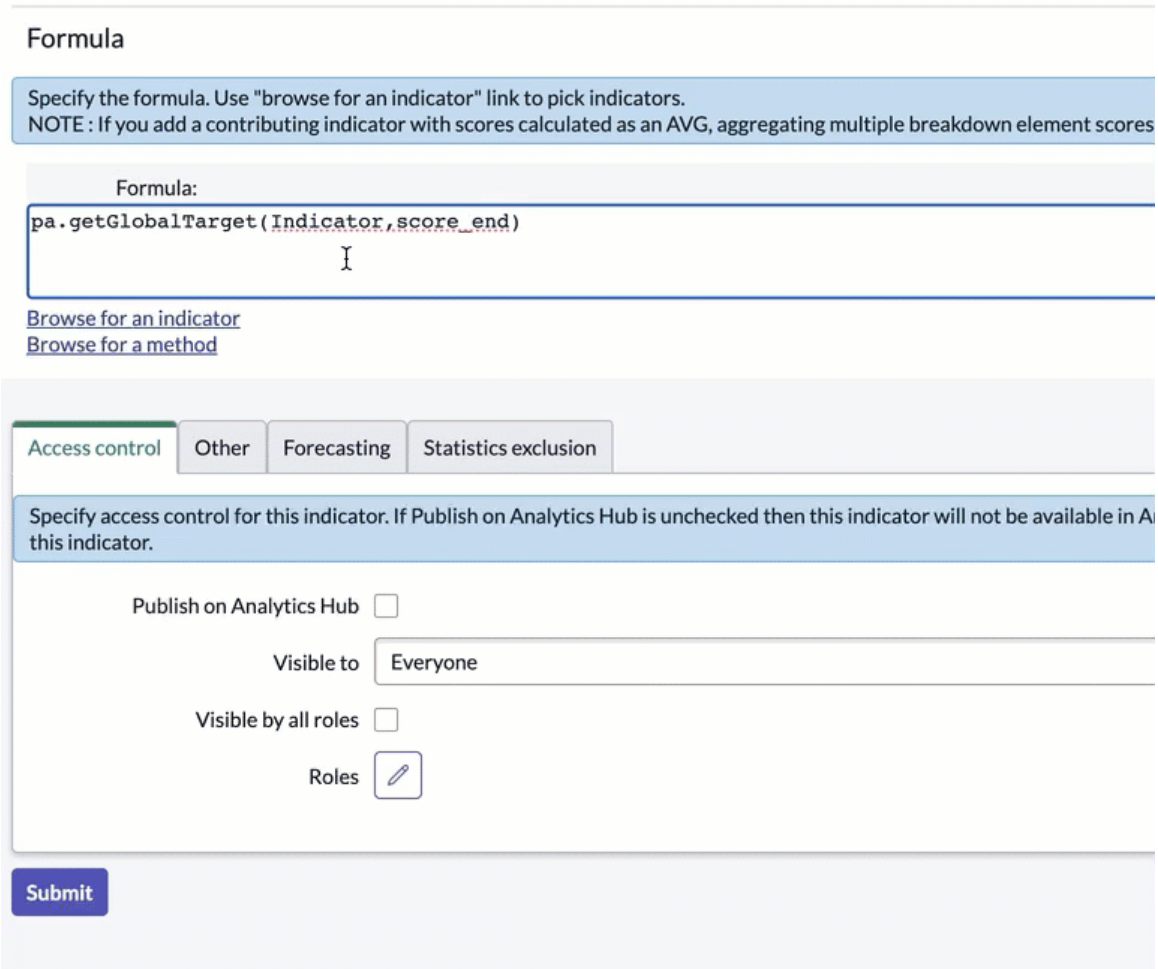
Tradução automática

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

horário do servidor de banco de dados, que é GMT. Para obter mais informações, consulte Mudanças para score_start/end devido aos diferentes fusos horários do usuário.

- Um parâmetro de data que você mesmo codificou usando a API `GlideDate` ou `GlideDateTime`.

5. Preencha todos os parâmetros e clique em **Selecionar**.
   A caixa de diálogo é fechada e o método aparece no campo de fórmula do formulário do indicador.
6. Se o método exigir que você especifique um indicador, selecione o parâmetro do `indicador` com o cursor e clique em **Procurar um indicador**.
   A caixa de diálogo de seleção do indicador é aberta.

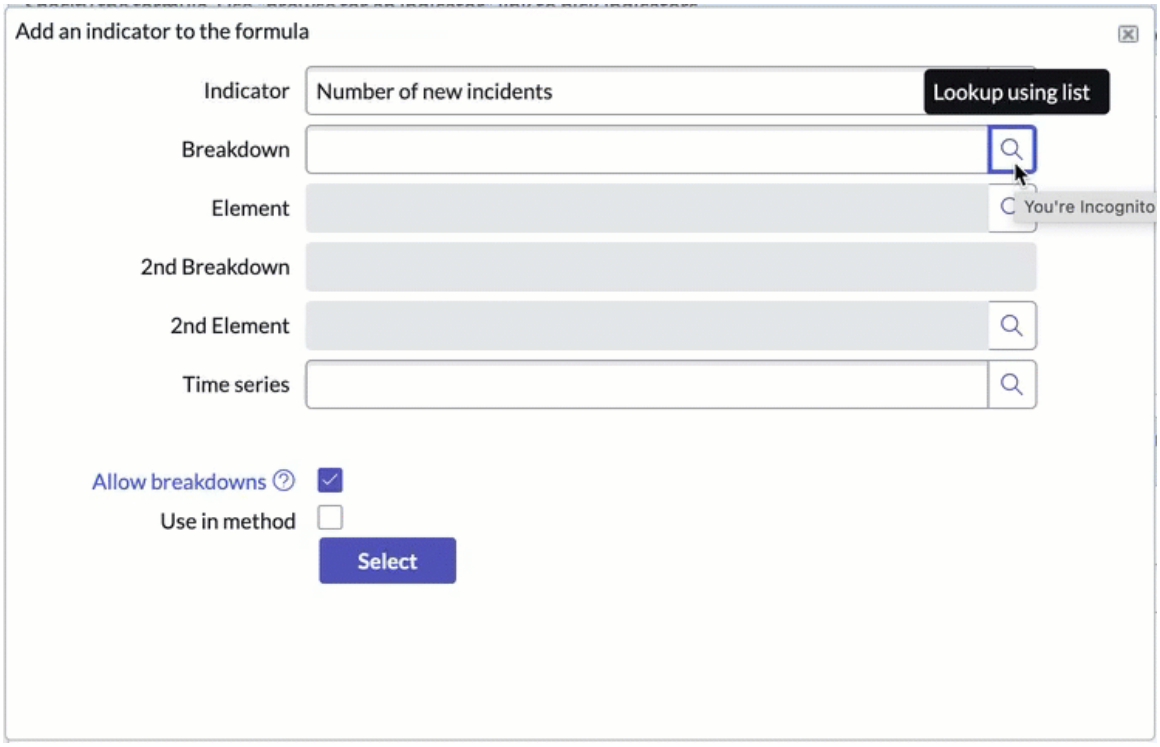


7. Selecione o indicador.
8. **Opcional:** Selecione detalhamentos ou elementos e uma agregação de série temporal.
9. Selecione **Usar no método** e clique em **Enviar**.
   O método está concluído, com um indicador selecionado. Observe que um cifrão, $, precede o indicador. Este cifrão significa que os valores Hub de análise do indicador em vez da pontuação do indicador são retornados.

Tradução automática

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

Os valores Hub de análise são selecionados em vez da pontuação quando você marca a caixa de seleção **Usar no método**.



Example: Indicador de índice

Os indicadores de índice são um caso de uso de indicadores de fórmula para gerar uma única pontuação que representa vários indicadores. No exemplo a seguir, você deseja um único índice que agregue a lacuna entre a pontuação e a meta global para os seguintes indicadores:

- A porcentagem de incidentes que estão atrasados.
- A idade média da última atualização de incidentes em aberto.
- O número total de incidentes em aberto.

Para obter esse índice único, crie um indicador de fórmula com **Direção** definida como **Maximizar**. Todos os indicadores de índice devem ser maximizados. Em seguida, use as funções **Procurar um método** e **Procurar um indicador** para criar a seguinte fórmula:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[% of
 open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[Number
 of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Example: Definir metas em uma mudança em si

Você deseja definir uma meta para suas equipes de uma redução de 10% mês a mês no backlog de incidentes. Você cria um indicador de fórmula com a seguinte fórmula e define uma meta de -10% para este indicador no Hub de análise.

Tradução automática

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

```
var lastPeriod = new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' + score_start.getMonth() +
 '-01');
lastPeriod.addDaysUTC(-1);
pa.getChangePercentage($[[Number of open incidents]], lastPeriod.addDaysUTC(-1),
 score_start);
```

Example: Filtrar pontuações com base em detalhamento e elemento

Você deseja filtrar as pontuações de incidentes em que Prioridade = 1 - Crítico.

1. Obtenha os identificadores de registro exclusivos para o detalhamento de Prioridade e o elemento 1 - Crítico. Os registros de Detalhamento estão na tabela Detalhamento. O local dos registros de elemento varia, mas é identificado na Origem de Detalhamento do detalhamento. Nesse caso, o elemento é um registro Opção [sys_choice]. Para obter instruções sobre como obter os identificadores de registro exclusivos, consulte O identificador de registro exclusivo (sys_id) .

   Os identificadores de registro exclusivos são baec0752bf130100b96dac808c0739ed para o detalhamento de Prioridade e 8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7 para o elemento 1 - Crítico.

2. Crie um indicador com a seguinte fórmula:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
{
res = 0;
}
res;
```

API PAFormulaUtils

A API PAFormulaUtils permite que você obtenha um valor que foi calculado em Hub de análise e use esse valor como entrada para uma fórmula.

Para usar a API *PAFormulaUtils*, você deve atender a estes requisitos:

- Performance Analytics deve ser habilitado.
- O usuário que cria o indicador de fórmula que usa essa API deve ter as funções pa_power_user, pa_admin ou admin.

Um cifrão, $, precede os nomes de indicador nos parâmetros *PAFormulaUtils*, como o indicador Número de incidentes em aberto neste exemplo: `pa.getGap($[[Número de incidentes em aberto]], score_end);`. Este cifrão significa que os valores calculados Hub de análise para o indicador são retornados em vez da pontuação do indicador.

Os parâmetros de data nos métodos *PAFormulaUtils* assumem um dos seguintes formatos:

- Uma data absoluta no formato AAAA-MM-DD, como 2018-12-21.
- A variável `score_start` ou `score_end`. Essas variáveis representam o primeiro e o último segundo do período de coleta que está sendo calculado para o indicador referenciado. As horas são calculadas a partir da diferença entre o fuso horário do usuário e o fuso

Tradução automática

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

horário do servidor de banco de dados, que é GMT. Para obter mais informações, consulte Mudanças para score_start/end devido aos diferentes fusos horários do usuário.

- Um parâmetro de data que você mesmo codificou usando a API `GlideDate` ou `GlideDateTime`.

Aviso:
A API `PAFormulaUtils` pode ser usada somente em indicadores de fórmula, não em scripts.

A API `PAFormulaUtils` contém os seguintes métodos:

getChange (cadeia de caracteres do indicador, objeto fromDate, objeto toDate)

Retorna a mudança na pontuação de um indicador entre duas datas especificadas.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
indicador	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do indicador para o qual a mudança será calculada.
fromDate	Objeto	Data inicial da comparação.
atéAtual	Objeto	Data de término da comparação.

Retorna

Tipo	Descrição
Número	Diferença na pontuação do indicador especificado entre as duas datas.

Example: Mudar do início do mês até o último período de coleta

Neste exemplo, temos o indicador Número de incidentes abertos, cujas pontuações são coletadas diariamente. O parâmetro fromDate é o primeiro segundo do mês atual, construído usando o carimbo de data/hora do último período de coleta (score_start), extraindo o ano e o mês do carimbo de data/hora e acrescentando o numeral 01 para o dia. O parâmetro toDate é o carimbo de data/hora do início do último período de coleta, que seria o primeiro segundo do dia anterior, dependendo das diferenças de fuso horário.

```
pa.getChange($[[Number of open incidents]], new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' +
 score_start.getMonth() + '-01'), score_start);
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getChangePercentage(cadeia de caracteres do indicador, Objeto fromDate, Objeto toDate)

Retorna a porcentagem de mudança na pontuação de um indicador entre duas datas especificadas.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
indicador	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do indicador para o qual a porcentagem de mudança será calculada.
fromDate	Objeto	Data inicial da comparação.

Tradução automática

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

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
atéAtual	Objeto	Data de término da comparação

Retorna

Tipo	Descrição
Número	Mudança percentual do indicador especificado entre as duas datas especificadas.

Exemplo:

```
var lastPeriod = new GlideDateTime(score_start.getYear() + '-' + score_start.getMonth() +
 '-01');
lastPeriod.addDaysUTC(-1);
pa.getChangePercentage($[[Number of open incidents]], lastPeriod, score_start);
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getCurrentAggregateID ()

Retorna o identificador agregado da série temporal (sys_id) do indicador da fórmula atual. O sys_id é retornado dinamicamente, conforme a seleção em Hub de análise muda.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	ID agregado da série temporal dinâmica do indicador da fórmula atual conforme ele muda com sua seleção no Hub de análise . Se não houver um ID agregado de série temporal, o método não retornará um valor.

Exemplo:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentAggregateID() == '89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc')
  {
    res = 0;
  }
res;
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

Tradução automática

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

getCurrentBreakdownID ()

Retorna o identificador de detalhamento de nível 1 (sys_id) do indicador da fórmula atual. O sys_id é retornado dinamicamente, conforme a seleção em Hub de análise muda.

Use este método para obter o sys_id do detalhamento de nível 1 ao alterar a fórmula de um detalhamento específico.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	ID de detalhamento dinâmico de nível 1 do indicador da fórmula atual conforme ele muda com sua seleção no Hub de análise. Se não houver ID de detalhamento de nível 1, o método não retornará um valor.

Exemplo:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownSysID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementSysID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
  {
  res = 0;
  }
res;
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getCurrentBreakdownLevel2ID()

Retorna o identificador de detalhamento de nível 2 (sys_id) do indicador da fórmula atual. O sys_id é retornado dinamicamente, conforme a seleção em Hub de análise muda.

Use este método para obter o sys_id do detalhamento de nível 2 ao alterar a fórmula de um detalhamento específico.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Tradução automática

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

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	ID de detalhamento dinâmico de nível 2 do indicador da fórmula atual conforme ele muda com sua seleção no Hub de análise. Se não houver ID de detalhamento de nível 2, o método não retornará um valor.

Exemplo:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownLevel2ID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementLevel2ID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
  {
  res = 0;
  }
res;
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getCurrentElementID()

Retorna o identificador do elemento de detalhamento de nível 1 (sys_id) do indicador da fórmula atual. O sys_id é retornado dinamicamente, conforme a seleção em Hub de análise muda.

Use este método ao alterar uma fórmula para um elemento específico. Por exemplo, use o método ao executar uma consulta para contar diferentes atributos, como a exclusão de pontuações para mudanças de grupos que não mudam.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	ID do elemento de detalhamento dinâmico de nível 1 do indicador da fórmula atual conforme ele muda com sua seleção no Hub de análise. Se não houver um ID de elemento de detalhamento de nível 1, o método não retornará um valor.

Exemplo:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
  {
  res = 0;
  }
res;
```

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getCurrentElementLevel2ID()

Retorna o identificador do elemento de detalhamento de nível 2 (sys_id) do indicador da fórmula atual. O sys_id é retornado dinamicamente, conforme a seleção em Hub de análise muda.

Use este método ao alterar uma fórmula para um elemento específico. Por exemplo, use o método ao executar uma consulta para contar diferentes atributos, como a exclusão de pontuações para mudanças de grupos que não mudam.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	ID do elemento de detalhamento dinâmico de nível 2 do indicador da fórmula atual conforme ele muda com sua seleção no Hub de análise. Se não houver um ID de elemento de detalhamento de nível 2, o método não retornará um valor.

Exemplo:

```
var res = [[Number of open incidents]];
if(pa.getCurrentBreakdownLevel2ID() == 'baec0752bf130100b96dac808c0739ed' &&
 pa.getCurrentElementLevel2ID() == '8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7')
 {
 res = 0;
 }
res;
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getGap(cadeia de caracteres indicador, objeto onDate)

Retorna a lacuna de meta global do indicador especificado na data especificada.

A lacuna é a diferença entre a pontuação na data especificada e a meta. Para um indicador com a direção MAXIMIZE, a lacuna é calculada como a pontuação menos a meta. Para um indicador com a direção MINIMIZE ou sem direção, a lacuna é calculada como o destino menos a pontuação.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
indicador	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do indicador para o qual as informações de lacuna serão fornecidas.
onDate	Objeto	Data da pontuação a ser usada para comparar com a pontuação desejada.

Tradução automática

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

Retorna

Tipo	Descrição
Número	Diferença entre a pontuação na data especificada e a pontuação desejada global.

Exemplo:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[% of
 open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[Number
 of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getGlobalTarget(cadeia de caracteres do indicador, objeto onDate)

Retorna a meta global associada ao indicador especificado para a data especificada.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
indicador	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do indicador.
onDate	Objeto	Data para a qual o destino global deve ser retornado.

Retorna

Tipo	Descrição
Número	Meta global para a data e o indicador especificados.

Exemplo:

```
pa.getGlobalTarget($[[% of open overdue incidents]],score_start);
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getPersonalTarget(cadeia de caracteres do indicador, objeto onDate)

Retorna a meta pessoal associada ao indicador especificado para a data especificada.

Use este método para obter uma pontuação de índice pessoal. "Pessoal" se refere ao usuário ativo que está vendo o Hub de análise.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
indicador	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do indicador.
onDate	Objeto	Data para a qual o destino pessoal será retornado.

Tradução automática

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

Retorna

Tipo	Descrição
Número	Meta pessoal para a data e o indicador especificados.

Exemplo:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getPersonalTarget($[[%
 of open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getPersonalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) /
 pa.getPersonalTarget($[[Number of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

getScore(cadeia de caracteres do indicador, objeto onDate)

Retorna a pontuação do indicador especificado para a data especificada.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
indicador	Cadeia de caracteres	Identificador exclusivo do indicador cuja pontuação será recuperada.
onDate	Objeto	Data para a qual a pontuação será retornada.

Retorna

Tipo	Descrição
Número	Pontuação para a data e o indicador especificados.

Exemplo:

```
pa.getScore($[[Number of open incidents]], score_end);
```

Tópicos relacionados

API PAFormulaUtils

Impedir que um indicador de contribuição em uma fórmula siga detalhamentos

Você pode selecionar indicadores de contribuição em uma fórmula para não serem divididos. Quando um usuário aplica um detalhamento ao indicador de fórmula, o detalhamento não se aplica a esses indicadores.

Quando você aplica um detalhamento a um indicador de fórmula, como em um painel de detalhamento, o detalhamento se aplica a todos os indicadores que contribuem. Você evita que um indicador de contribuição seja dividido usando a sintaxe {{Indicator}}. Você também pode impedir que um indicador de contribuição siga os detalhamentos desmarcando a caixa de seleção **Permitir detalhamentos** na caixa de diálogo **Procurar um indicador**. Esta caixa de diálogo é aberta quando você cria

Tradução automática

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

Por exemplo, considere a fórmula [[Incidentes]] / [[Clientes]]. Se você aplicar um detalhamento de região a este indicador e especificar UE como o elemento de detalhamento, o indicador de fórmula retornará pontuações usando a fórmula [[Incidentes > região = eu]] / [[Clientes > região = eu]]. No entanto, para exibir os incidentes da UE divididos pelo número total de incidentes em todas as regiões, você pode escrever a fórmula como [[Incidents]] / {{Customers}}. Usar o formato {{Indicator}} faz com que o indicador de clientes ignore os detalhamentos. Dessa forma, quando você aplica o detalhamento de região com o elemento de detalhamento UE, este indicador de fórmula é equivalente à fórmula [[Incidentes > região = eu]] / [[Clientes]].

Você ainda pode especificar um detalhamento e um elemento para um indicador de contribuição que não segue detalhamentos para o indicador de fórmula inteiro. Considere a fórmula [[Incidentes]] / {{Clientes > importância = alta}}. Neste exemplo, o denominador da fórmula é sempre dividido para incluir somente os clientes de alta importância. Qualquer detalhamento aplicado ao indicador de fórmula, como o detalhamento por região, não se aplica ao indicador Clientes.

Matrizes de detalhamento em indicadores de fórmula

Os indicadores de fórmula herdam as matrizes de detalhamento dos indicadores na fórmula.

Se todos os indicadores na fórmula coletarem matrizes de detalhamento, os detalhamentos de segundo nível estarão disponíveis para o indicador da fórmula. Se nenhum dos indicadores na fórmula coletar matrizes de detalhamento, os detalhamentos de segundo nível não estarão disponíveis para o indicador da fórmula. Se apenas alguns dos indicadores na fórmula coletarem matrizes de detalhamento, somente esses indicadores poderão ser detalhados em um segundo nível.

Example: Fórmula com dois indicadores contribuintes em que as matrizes de detalhamento são calculadas para um ou ambos os indicadores

Considere o caso quando as matrizes de detalhamento forem coletadas para os indicadores "Soma da idade dos incidentes em aberto" e "Número de incidentes em aberto". Agora você cria um indicador com a seguinte fórmula:

```
[[Summed age of open incidents]]/[[Number of open incidents]]/24
```

Em um dia específico, a pontuação deste indicador de fórmula é 170, calculada da seguinte forma:

```
Summed age of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 8,152 hours
Number of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 2
Formula: 8152/2/24=170
```

E se a matriz de detalhamento for calculada somente para "Soma da idade dos incidentes em aberto"? Nesse caso, o "Número de incidentes em aberto" é dividido somente por Categoria e não por Prioridade. A pontuação para o mesmo indicador de fórmula no mesmo dia é 11, calculada da seguinte forma:

```
Summed age of open incidents with Category = Software and Priority = 2: 8,152 hours
Number of open incidents with Category = Software: 31
Formula: 8152/31/24=11
```

Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição

Para um indicador de fórmula, uma agregação de série temporal pode ser aplicada a cada indicador na fórmula individualmente ou ao resultado da fórmula.

Tradução automática

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

Decida como a agregação de série temporal se aplica com a opção **Aplicar série temporal ao resultado**. Você pode selecionar ou desabilitar esta opção na guia **Outras** propriedades de um registro de indicador de fórmula. Esta opção se aplica a qualquer agregação de série temporal aplicada ao indicador em IU principal Widgets do Performance Analytics e Hub de análise, ou em Visualizações de dados no Análise da plataforma. Esta opção também se aplica à série temporal padrão se uma estiver definida no indicador.

Nota:

- A série temporal padrão se aplica somente em Hub de análise e Detalhes de KPI. Se você não selecionar uma agregação de série temporal em um widget ou visualização de dados, a série temporal padrão não se aplicará.
- Para que a configuração tenha efeito em Hub de análise ou Detalhes de KPI, você deve escolher um agregado real, se o indicador não tiver um conjunto de séries temporais padrão. Se a série temporal for apenas a frequência do indicador (diário, semanal e assim por diante), a configuração**Aplicar série temporal ao resultado** não se aplicará.

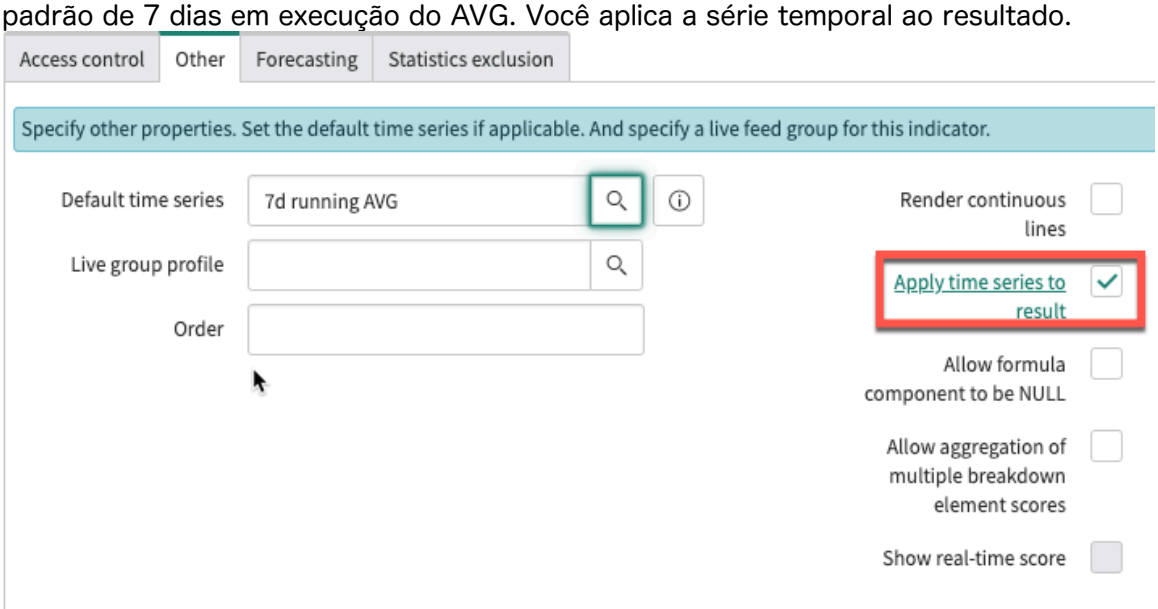
Quando **a opção Aplicar série temporal ao resultado** estiver marcada, primeiro a fórmula será avaliada e, em seguida, a série temporal selecionada será aplicada ao resultado final. Quando **a opção Aplicar série temporal ao resultado** não estiver marcada, cada indicador de contribuição será avaliado e a série temporal padrão será aplicada a ele. Em seguida, a fórmula é avaliada. Os resultados entre as duas configurações podem diferir significativamente. Nenhuma das configurações está incorreta, mas você precisa pensar com cuidado sobre o que está medindo antes de fazer sua escolha.

Example: A aplicação de uma série temporal ao resultado é comparada à aplicação a indicadores de contribuição

Considere o indicador de fórmula "% de novos incidentes P1". Todos os dias, este indicador calcula a porcentagem de novos incidentes que são de Prioridade 1 - Críticos:

([[Número de novos incidentes > Prioridade = 1 - Crítico]] / [[Número de novos incidentes]]) * 100

Você decide que deseja que o resultado exiba uma média de execução de 7 dias por padrão no Hub de análise. Na guia **Outro** do registro do indicador, selecione a série temporal padrão de 7 dias em execução do AVG. Você aplica a série temporal ao resultado.



No cálculo resultante, a fórmula é resolvida para cada dia. Em seguida, a média do resultado é calculada para esse dia e os seis dias anteriores:

Tradução automática

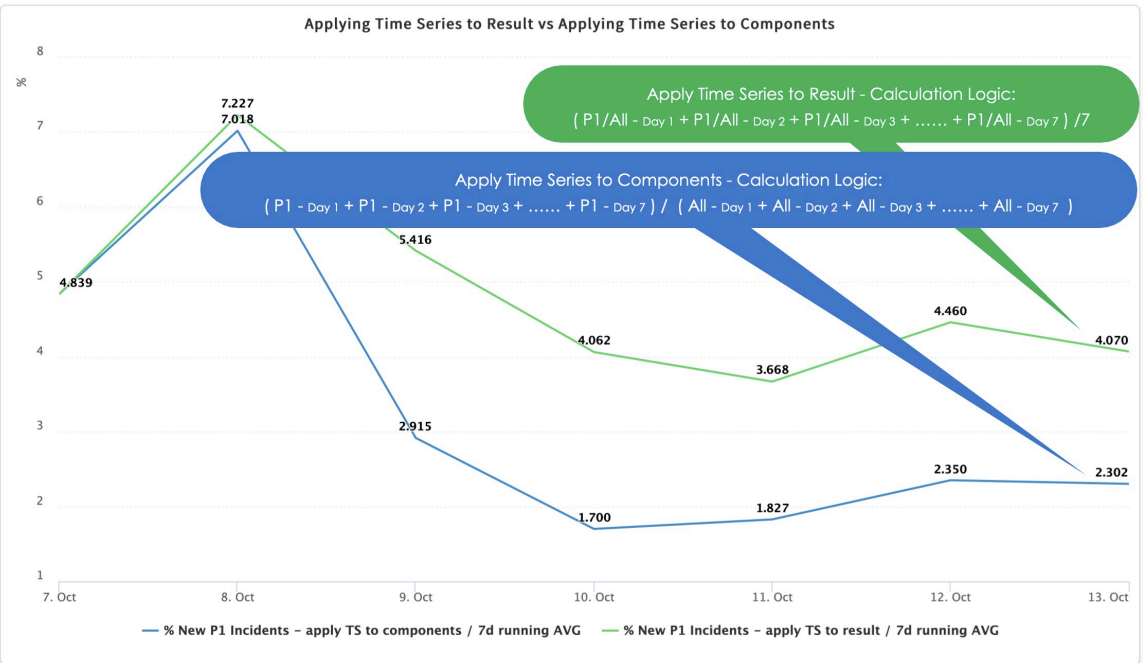
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

((Novo P1/Novo$_{dia\ 1}$ * 100) + (Novo P1/Novo$_{dia\ 2}$ * 100)+ ... (Novo P1/Novo$_{dia\ 7}$ * 100)) / 7

Você não tem certeza se deseja a média de 7 dias do resultado final ou a média de 7 dias de cada indicador. Portanto, você copia o indicador de fórmula anterior, com a mesma série temporal, mas com a **opção Aplicar série temporal ao resultado** desmarcada. Agora, a série temporal é aplicada aos indicadores Número de novos incidentes > Prioridade = 1 - Crítico e Número de novos incidentes que contribuem separadamente antes que a fórmula seja resolvida:

(Novo P1$_{Dia\ 1}$ + Novo P1$_{Dia\ 2}$ + ... Novo P1$_{Dia\ 7}$) / (Todos os novos$_{Dia\ 1}$ + Todos os novos$_{Dia\ 2}$ + ... Todos os novos$_{Dia\ 7}$) * 100

Você plota ambos os indicadores de fórmula em um widget de série temporal para ver a diferença no resultado entre as duas configurações. Como a série temporal padrão se aplica somente em Hub de análise, você também adiciona a série temporal AVG de 7 dias em execução ao widget:



Tópicos relacionados

Aplicar agregações de séries temporais

Detectar indicadores sem pontuações em uma fórmula

Como criador da fórmula, você pode lidar com indicadores de contribuição que têm pontuações nulas. Primeiro, defina o indicador de fórmula para calcular a fórmula mesmo quando ela contiver uma pontuação nula.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fórmulas nos indicadores de fórmula geralmente contêm um ou mais indicadores. Se um desses indicadores não tiver pontuação, por padrão, a fórmula não será calculada e o indicador de fórmula não retornará nenhuma pontuação. No entanto, existem vários casos de uso para identificar o indicador que não tem pontuação em vez de fazer com que o indicador de fórmula retorne nulo. Primeiro, habilite a fórmula a ser calculada quando um indicador na fórmula não tiver pontuação. Em seguida, você pode atribuir um valor a um indicador sem pontuação.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o indicador de fórmula de interesse.
2. Selecione **Permitir que o componente da fórmula seja nulo**.
3. Na **fórmula**, adicione uma instrução `if{} else {}` que atribui um valor a um indicador quando ele não tem pontuação.

Example: Indicador de campo com Permitir que o componente da fórmula seja nulo

Considere os indicadores de fórmula a seguir para um período de coleta em que não há incidentes encerrados, portanto, o indicador Número de incidentes encerrados não tem pontuação.

Fórmula 1:

```
[[Number of open incidents]] / [[Number of closed incidents]]
```

Fórmula 2:

```
[[Formula 1]] + 23
```

Fórmula 3:

```
if ([[Formula 1]] == null) { 23 } else { 11 }
```

Fórmula 4:

```
[[Formula 2]] || 64
```

Fórmula 5:

```
(([[Formula 1]] == null && [[Formula 2]] == null) ? 11 : 18)
```

Se **Permitir que o componente da fórmula seja nulo** não estiver selecionado para nenhum dos indicadores da fórmula, nenhum deles terá pontuações.

Se **Permitir que o componente da fórmula seja nulo** estiver selecionado para todos os indicadores da fórmula, eles terão as seguintes pontuações:

- Fórmula 1 = nulo
- Fórmula 2 = 23
- Fórmula 3 = 23
- Fórmula 4 = 64
- Fórmula 5 = 11

A Fórmula 2, a Fórmula 3, a Fórmula 4 e a Fórmula 5 representam quatro maneiras diferentes de lidar com a pontuação nula.

Tradução automática

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

Como indexar vários indicadores em uma fórmula

Você pode escrever uma fórmula para medir qual é a lacuna em relação à meta geral de vários indicadores combinados. Esse indicador de fórmula é chamado de "indicador de índice".

O desempenho de processos, serviços, grupos e outras entidades de negócios geralmente é rastreado e monitorado usando mais de um indicador. Ao exibir e analisar o desempenho desses processos, serviços de negócio ou grupos de trabalho, o quadro geral pode ser confuso e ambíguo. Por exemplo:

- Embora as pontuações de três indicadores tenham melhorado um pouco, as pontuações de 2 deles ainda estão abaixo da meta e 1 está acima da meta.
- A pontuação de um indicador permaneceu mais ou menos a mesma e ainda está abaixo da meta.
- A pontuação de um indicador deteriorou-se significativamente, mas felizmente está um pouco acima da meta.

Observando essas informações, as respostas para as seguintes perguntas não são claras:

- O desempenho geral do processo/serviço/grupo ainda está no nível desejado ou acima dele?
- O desempenho geral melhorou?

Um indicador de índice pode responder a essas perguntas. Com um indicador de índice, as pontuações de vários indicadores são agregadas em uma pontuação. É uma média ponderada de vários indicadores. Se a soma ponderada desses indicadores estiver melhorando, a pontuação calculada da fórmula do índice aumentará. Como acontece com qualquer outro indicador, o indicador de índice mostra se a pontuação é boa ou não e se a pontuação melhorou ou não.

O princípio por trás de um indicador de índice é calcular um valor de pontuação indexado a 100 para cada indicador. Quando você tem essas pontuações indexadas, você tem permissão matemática para calcular uma média geral delas.

Para ser incluído em um indicador de índice, um indicador deve ter uma direção e um destino. A fórmula básica para calcular a pontuação indexada de um indicador que tem uma direção de **maximizar** é:

```
100 + (((actual score - target) / target) * 100)
```

Para indicadores que têm uma direção de **minimizar**, a fórmula é:

```
100 - (((actual score - target) / target) * 100)
```

Se você estiver ponderando os indicadores uniformemente, poderá indexar a agregação final para 100 em vez de indexar os indicadores individuais para 100.

Você pode usar métodos da API *`PAFormulaUtils()`* para obter a lacuna entre a pontuação e a meta do indicador do Hub de análise. Para obter mais informações, consulte Obter métodos de análise em fórmulas:

```
pa.getGap(indicator, On date) / pa.getGlobalTarget(indicator, On date)
```

Por causa do operador diferente para a direção diferente, se a pontuação de um indicador subjacente estiver melhorando (para cima ou para baixo), a pontuação do indicador de índice aumentará. Portanto, sempre defina a direção do indicador de índice como **Maximizar**.

Tradução automática

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

Se nenhum valor de destino estiver definido para um indicador, use um valor de norma. Os indicadores que têm um valor de meta ou de norma igual a 0 não podem ser usados no indicador de índice, porque isso exigiria a divisão por 0.

Defina uma meta de 100 para cada indicador de índice. Essa meta será a pontuação calculada, geral e indexada se todos os indicadores subjacentes tiverem uma pontuação real igual ao valor de meta ou de norma.

Um indicador de índice mede qual é a lacuna em relação à meta geral de vários indicadores combinados. Ele mede a “Percentual de realização da meta”.

Example: Indicador de índice usando métodos PAFormulaUtils()

No exemplo a seguir, você deseja um único índice que agregue a lacuna entre a pontuação e a meta global para os seguintes indicadores:

- A porcentagem de incidentes que estão atrasados.
- A idade média da última atualização de incidentes em aberto.
- O número total de incidentes em aberto.

Para obter este índice único, siga estas etapas para produzir um indicador de índice:

1. Você navega até **Análise de desempenho** > **Indicadores de Fórmula** e clique em **Novo**. Os indicadores de índice são um caso de uso de indicadores de fórmula.
2. Você atribui ao indicador um nome significativo, como Lacuna de **incidente agregada**.
3. Como você está criando um indicador de índice, defina a **Direção** como **Maximizar**.
4. No campo **Fórmula**, você usa as funções **Procurar um método** e **Procurar um indicador** para criar a seguinte fórmula:

```
var a = pa.getGap($[[% of open overdue incidents]], score_start) / pa.getGlobalTarget($[[%
 of open overdue incidents]],score_start);
var b = pa.getGap($[[Average age of last update of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Average age of last update of open incidents]], score_start);
var c = pa.getGap($[[Number of open incidents]], score_start) /
 pa.getGlobalTarget($[[Number of open incidents]], score_start);
var res = 100 - (100 * (a + b + c) / 3);
res;
```

Os três indicadores são ponderados igualmente, portanto, a agregação é indexada para 100 em vez dos indicadores individuais.

Mudanças para score_start/end devido aos diferentes fusos horários do usuário

Para indicadores de fórmula, os valores das variáveis `score_start` e `score_end` são calculados com base no fuso horário do usuário que está executando a fórmula. Se usuários em fusos horários diferentes executarem a mesma fórmula, os valores de `score_start` e `score_end` serão alterados.

> **⚠ Aviso:**
> O valor de data das variáveis `score_start` e `score_end` pode mudar quando usuários de fusos horários diferentes exibem a mesma fórmula.

As fórmulas podem incluir variáveis `score_start` ou `score_end` como parâmetros para indicadores aos quais a fórmula faz referência. Essas variáveis representam o primeiro e o último segundo do período de coleta específico que está sendo calculado para o indicador referenciado. Os valores das variáveis `score_start` e `score_end` são calculados a partir da diferença entre o fuso horário do usuário que executa a fórmula e o fuso horário do

Tradução automática

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

servidor de banco de dados, que é GMT. Um usuário executa uma fórmula sempre que exibe o indicador de fórmula em um widget de painel ou no Hub de análise. Como resultado, o valor de data do início ou do fim do período de coleta pode mudar quando diferentes usuários exibem a mesma fórmula.

Example: Valores diferentes de score_end para diferentes fusos horários do usuário

Considere um indicador de fórmula com uma frequência diária e a seguinte fórmula:

```
pa.getScore($[[Number of open incidents]], score_end);
```

Três usuários diferentes exibem um widget de painel com este indicador de fórmula em 18 de outubro. O servidor de banco de dados considera que o `score_end` de 18 de outubro é 23:59:59 GMT em 18 de outubro.

- Um usuário está no fuso horário Europa/Berlim. O valor `de score_end` é "2019-10-18 21:59:59" e a pontuação da data 18 de outubro é retornada.
- Um usuário está no fuso horário dos EUA/Pacífico. O valor `de score_end` é "2019-10-19 06:59:59" e a pontuação da data 19 de outubro é retornada.
- Um usuário está no fuso horário GMT. O valor `de score_end` corresponde ao servidor de banco de dados, "2019-10-18 23:59:59", e a pontuação da data 18 de outubro é retornada.

Tópicos relacionados

Variáveis do Performance Analytics

Indicadores manuais

Os indicadores manuais não usam pontuações coletadas de um banco de dados. Os indicadores manuais são normalmente usados para dados que não podem ser recuperados da instância ServiceNow porque vêm de um sistema externo, como dados de clientes de um sistema de vendas de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os indicadores manuais não estão associados a uma origem de indicador. As pontuações dos indicadores manuais não são geradas automaticamente por um trabalho de coleta de dados. Em vez disso, preencha esses indicadores adicionando pontuações à folha de pontuação manualmente.

Nota:

- Você deve ter uma assinatura do Performance Analytics para criar indicadores.
- Se você estiver usando o Domain Separation, o indicador será criado no domínio em que você está atualmente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Use um dos seguintes caminhos de navegação:
   - Se você estiver em uma instância atualizada que não foi migrada para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Indicadores Manuais** e selecione **Novo**.
   - Se você estiver em uma nova instância ou tiver migrado para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores** > **Indicadores Manuais** e selecione **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao indicador um nome descritivo, como Número de incidentes críticos.
3. No campo **Frequência**, selecione a frequência com que as pontuações são definidas.
   O valor padrão é **Diariamente**.

   Nota:
   A frequência de um indicador manual especifica como visualizar seus dados. Por exemplo, se você definir os pontos de dados por dia ou por mês nos gráficos, a configuração também afetará a folha de pontuação, portanto, ela determinará se você pode inserir valores diários ou mensais.

4. Se você preferir que a pontuação deste indicador aumente ou diminua ao longo do tempo, selecione **Maximizar** ou **Minimizar** no campo **Direção**.
   Ferramentas de análise e exibições gráficas usam esta **Direção** com este indicador.

   Dica:
   Defina uma direção sempre que puder. Todos os indicadores-chave devem ser definidos como Maximizar ou Minimizar.

5. **Opcional:** Especifique qualquer uma destas propriedades de indicador:

Campo	Descrição
Unidade	A unidade de medida da pontuação, como número, dias ou porcentagens. (Optional) Para coletar pontuações na moeda de referência do sistema em um campo Preço, Moeda ou Moeda de FX, selecione **Usar moeda de referência**. Para obter mais informações, consulte Pontuações do indicador na moeda de referência. Se você selecionar % ou um período de tempo como a unidade, considere excluir alguns tipos de série temporal de serem aplicados ao indicador. Para obter mais informações, consulte Excluir série temporal de um indicador. Se você selecionar Tempo como a unidade, o tempo será fornecido como Dias, Horas e Minutos. Se a propriedade do sistema `glide.ui.duration.seconds.enabled` existir e for verdadeira, os segundos

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	também serão exibidos. Nesse caso, os segundos também são exibidos para todos os campos de tempo na instância e são incluídos nas exportações para o Microsoft Excel.
Precisão	O número de dígitos após o separador decimal. Para obter mais informações, consulte Arredondamento e precisão em indicadores. Este campo não está disponível quando a unidade é **Usar moeda de referência**. Nesse caso, a precisão é herdada da moeda de referência.
Formato do número	As abreviaturas usadas para números grandes, de milhares a quintilhões. Para obter mais informações, consulte Arredondamento e precisão em indicadores.
Chave	Identifica o indicador como um indicador-chave. Usado somente para filtrar a lista de indicadores em **Análise de desempenho** > **Hub de análise**. Não usado na experiência Análise da plataforma.

6. Na guia **Controle de acesso**, defina se deseja salvar este indicador na biblioteca e se deve limitar a visibilidade do indicador por usuário, grupo ou função.
   Ativar **Compartilhar na biblioteca** significa que o indicador estará disponível nos seguintes locais:
   - A lista de KPIs na biblioteca de experiências Análise da plataforma
   - Detalhes de KPI
   - Hub de análise, mas somente em instâncias atualizadas que não migraram totalmente para Análise da plataforma
7. Na guia **Controle de acesso**, defina qual usuário é o **Colaborador** autorizado a preencher as pontuações do indicador.
   Você pode selecionar somente um usuário com a função pa_admin, pa_power_user ou pa_contributor.
8. Na guia **Outro**, defina várias propriedades diversas.

Campo	Descrição
Série de Tempo Padrão	Uma função analítica predefinida, como uma média de execução de 7 dias, a ser aplicada ao indicador em vez de mostrar as pontuações brutas do indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Você não pode definir a série temporal padrão para um indicador que usa um calendário comercial ou fiscal. Esses calendários não são compatíveis com agregações de série temporal.
Perfil do grupo em tempo real	Registro de perfil de grupo em tempo real [live_group_profile] para um grupo de feed de atividades. Especifique um perfil de grupo para fazer com que esse grupo receba notificações sobre este indicador. Para obter mais informações sobre esta aplicação social no Now Platform, consulte Feed de atividades.
Valor quando for nulo	O valor que é inserido como pontuação quando nenhum valor é coletado. Este valor se aplica somente à pontuação do indicador. Isso não afeta as pontuações dos elementos de detalhamento.
Ordem	Número que indica a ordem na qual os indicadores são exibidos no Hub de análise. Os indicadores com o valor mais baixo são exibidos na parte superior da lista. Se nenhum valor for fornecido no campo **Ordem**, os indicadores serão exibidos de A a Z usando o campo **Nome**. Para usar o campo de ordem, você deve inserir números de ordem para todos os indicadores. Se você inserir números para apenas alguns indicadores, a ordem em que os indicadores são exibidos será revertida para a até z. Não usado na experiência Análise da plataforma.
Linhas contínuas de renderização	Quando selecionados, Hub de análise e Detalhes de KPI mostram linhas de dados contínuas para este indicador, mesmo quando não há dados para uma data específica. Esse comportamento pode ser útil ao exibir conjuntos de dados com datas de início variadas ou para dados que não são atualizados regularmente, como informações de estoque.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Linhas contínuas não são renderizadas quando uma série temporal é definida no indicador ou no Hub de análise ou Detalhes de KPI.

9. **Opcional:** Na guia **Previsão**, defina o método de previsão, o número de períodos de coleta de dados a serem previstos, a quantidade de dados históricos nos quais basear a previsão e os limites superior e inferior dos valores de previsão.
   Para obter mais informações, consulte Previsões de pontuações do Performance Analytics.

O que Fazer Depois

Crie detalhamentos manuais e atribua-os a este indicador. Em seguida, adicione pontuações manualmente.

Tópicos relacionados

Detalhamentos manuais

Adicionar ou editar pontuações do indicador manualmente

Previsões de pontuações do Performance Analytics

Performance Analytics O permite que você preveja pontuações futuras com base no comportamento anterior. Você pode prever pontuações em widgets de série temporal, visualizações de dados de série temporal, Detalhes de KPIe Hub de análise. As pontuações de previsão aparecem como uma linha pontilhada.

A previsão é configurada na guia **Previsão** do registro do indicador. O número de pontos de dados incluídos na previsão depende da frequência do indicador e do número de **períodos a serem previstos** configurados no indicador. Um período é um número definido de pontuações com base na frequência do indicador. Independentemente das configurações e do método de previsão, não são gerados mais de 2688 pontos de dados de previsão.

Nota:
Nas visualizações de dados da série temporal em um espaço configurável, você pode substituir a configuração de previsão definida no indicador. Esta substituição se aplica somente a essa visualização de dados.

Também nas visualizações de dados da série temporal, você não está limitado a previsões nos indicadores Performance Analytics. Se você tiver uma versão de assinatura do Performance Analytics, poderá gerar previsões para qualquer fonte de dados, exceto tabelas. Para obter mais informações, consulte Criar visualizações de série temporal.

Esta funcionalidade requer a aplicação Visualizações de dados 24.0.x do ServiceNow® Store.

Tópicos relacionados

Criar um indicador automatizado

Configurar previsões em um indicador

No registro de um indicador automatizado, configure as previsões como elas serão exibidas nos widgets Hub de análise, Performance Analytics e nas visualizações de dados da série temporal.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user, pa_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Indicadores automatizados**.
2. Abra o indicador automatizado para o qual você deseja configurar as previsões.
3. Navegue até a guia **Previsão**.
4. Defina os seguintes valores:

Campo	Descrição
Método de previsão usado	O método estatístico que o sistema usa para prever valores para este indicador. O valor padrão é Automático, o que significa que o sistema escolhe um método que melhor se ajusta aos dados. Para obter mais informações, consulte Seleção do método de previsão.
Períodos de previsão	Número de períodos de dados no futuro para os quais as pontuações serão previstas. **Nota:** A duração dos períodos é baseada na frequência do indicador. Para obter mais informações, consulte Períodos de previsão do indicador.
Limite inferior da previsão	O menor valor significativo de uma pontuação de previsão. Se uma pontuação inferior a este valor for prevista, este valor será exibido.
Limite superior de previsão	O maior valor significativo de uma pontuação de previsão. Se uma pontuação maior do que este valor for prevista, este valor será exibido.

5. Selecione em quais pontuações basear a previsão.

Opção	Descrição
Todas as pontuações	Todas as pontuações que foram coletadas para este indicador
Períodos anteriores	O número de períodos de dados antes do presente para basear as previsões. Esses períodos de dados têm o mesmo tamanho que os em **Períodos a serem previstos**. Se você selecionar Períodos anteriores, especifique também o número de períodos no campo **Períodos**.
Início fixado	Todas as pontuações coletadas após uma data de início. Se você selecionar Início fixo, especifique também a **Data** de início.

Tradução automática

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

Seleção do método de previsão

Se você for um especialista em estatísticas, poderá selecionar um método de previsão manualmente. Por padrão, a instância escolhe o melhor método para você automaticamente, com base no ajuste do método.

Para determinar o método de previsão mais adequado, a instância gera previsões usando cada método de previsão com seus dados históricos. A instância compara essas previsões com os dados mais recentes com base em quão à frente você deseja prever. A instância executa essa avaliação sempre que exibe a previsão. Portanto, coletar pontuações adicionais ou alterar o período de previsão pode alterar o método de previsão usado.

Por exemplo, se você configurar um indicador com uma frequência diária para prever dois períodos à frente, a instância aplicará cada método de previsão aos dados históricos com mais de duas semanas. Em seguida, a instância compara essas previsões com os dados das duas semanas mais recentes. A previsão que mais se ajusta às duas últimas semanas de dados é recalculada usando o conjunto de dados inteiro. A instância mostra os resultados deste cálculo final no Hub de análise ou no Detalhes de KPI.

Métodos de previsão

Performance Analytics pode usar os seguintes métodos de previsão padrão.

Método	Descrição
Lineares	Gera uma previsão de regressão linear com base nas pontuações históricas, usando constante e tendência como variáveis explicativas.
Sazonal	Gera uma previsão de regressão linear com base nas pontuações históricas, usando simulações sazonais como variáveis explicativas. Uma "temporada" para esta análise é um período.
Tendência sazonal	Como Sazonal, mas inclui uma tendência como uma variável explicativa.
Tendência sazonal Loess (STL)	Gera uma previsão sazonal com base em uma função de melhor ajuste. Este método ajusta uma tendência, uma estação e um processo de ruído aleatório aos dados usando uma abordagem de média móvel exponencialmente ponderada. A previsão é baseada no conjunto de dados completo, com mais peso dado às observações mais recentes Uma "temporada" para esta análise é um período.
Floresta aleatória (RF)	Cria uma combinação de árvores de decisão em que as previsões produzidas por essas árvores são calculadas para obter uma única previsão. A aleatoriedade vem de cada árvore que está sendo criada a partir de um subconjunto aleatório dos dados e entradas disponíveis. Para obter mais informações sobre o método de floresta aleatória, consulte este artigo Médio .
Autorregressivo (AR)	O modelo autorregressivo (AR) prevê valores futuros de um indicador usando uma combinação linear de uma tendência, simulações sazonais e valores anteriores. Como o modelo de Floresta Aleatória (RF), o modelo de AR verifica o melhor número de atrasos. No entanto, o modelo AR relaciona valores atuais a valores anteriores linearmente, enquanto o modelo RF é não linear.

Períodos de previsão do indicador

Dependendo da frequência da pontuação, uma duração de período diferente é selecionada. Consulte a tabela para descobrir a duração do período usado para sua série.

Tradução automática

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

Frequência de pontuação	Número de pontos de dados por período	Duração total do período
Diariamente	7	1 semana
Semanalmente	13	1 trimestre
Bissemanalmente	6	1 trimestre
Quatro por semana	13	1 ano
Mensalmente	12	1 ano
Bimestralmente	6	1 ano
Trimestralmente	4	1 ano
Trimestralmente fiscal	4	1 ano
Semestralmente	2	1 ano
Anual	4	4 anos
Anualmente	4	4 anos

Previsões e metas

Quando a previsão está habilitada para um indicador e há uma meta global definida, a previsão mostra quando a meta será atingida.

Além disso, a instância envia uma notificação 14 dias antes de esperar que a meta seja atingida. Você pode mudar com quantos dias de antecedência a notificação é enviada definindo a propriedade `pa.job.forecast.target.days_to_check`.

Esta funcionalidade está disponível somente para metas globais. Limites e metas pessoais não interagem com as previsões.

Tópicos relacionados

Performance Analytics metas e limites

Previsão com agregações de série temporal

Se você aplicar uma agregação de série temporal a um indicador, a duração do período de previsão será alterada. A mudança depende do tipo da série temporal.

Efeitos de agregação da série temporal nos períodos de previsão

Tempo agregado	Efeito no período de previsão	Exemplo
Em execução	O número de pontos no período é igual ao valor do campo "intervalo".	Para uma soma de 7 dias consecutivos, o período de previsão tem 7 pontos de dados. Para uma soma de execução de 28 dias, ele tem 28 pontos de dados.
Por período	O período selecionado é tratado como se fosse a frequência do indicador.	Um agregado de tempo "Por semana" aplicado a um indicador diário tem 13 pontos de dados por período de previsão, que tem um trimestre de duração. Este período de previsão é o mesmo de um indicador semanal sem agregado de tempo.
Até a presente data	A duração do período corresponde ao período de tempo da agregação. O número de pontos de dados por período é um	Consulte o restante desta seção.

Tradução automática

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

Efeitos de agregação da série temporal nos períodos de previsão

Tempo agregado	Efeito no período de previsão	Exemplo
	produto deste período de tempo e da frequência do indicador.	

Para um indicador com a Frequência diária, você tem o seguinte número de pontos de dados por período para agregações atualizadas:

Pontos de dados por período para um indicador diário com uma agregação de tempo até a data atual

Semana até a presente data	Mês até a presente data	Trimestre até a presente data	Acumulado do ano
7	30	91	365

Com uma exceção, os indicadores com frequências não diárias oferecem suporte somente ao acúmulo do ano entre as agregações de tempo até o momento. Os indicadores mensais são a exceção. Eles também oferecem suporte a agregações de tempo do trimestre até a data atual. Um indicador mensal com uma agregação do trimestre até a data atual tem três pontos de dados por período. O número de pontos de dados por período de previsão para diferentes frequências de indicador com agregações acumuladas no ano é o seguinte:

Número de pontos de dados por período de previsão para agregações de séries temporais acumuladas no ano

Frequência do indicador	Pontos de dados por período, acumulado no ano
Diariamente	365
Semanalmente	52
Quatro vezes por semana	13
Quinzenalmente	26
Trimestralmente (fiscal)	4

Tópicos relacionados

Aplicar agregações de séries temporais

Exibição de previsões de pontuação do indicador

No ambiente clássico, mostre as previsões em um widget de série temporal ou no Hub de análise. Em um espaço configurável, mostre as previsões em uma visualização de dados de série temporal ou Detalhes de KPI.

Para mostrar a previsão em um widget de série temporal, selecione **Mostrar previsão** na seção **Configurações de exibição** do formulário Widget. Você também pode mostrar o intervalo de confiança de 95% da previsão selecionando **Mostrar intervalo de previsão**. Para obter mais informações, consulte Widgets de série temporal.

Para mostrar a previsão no Hub de análise, clique no ícone de configurações do gráfico ( ) e habilite a opção **Previsão**. Da mesma forma, em Detalhes de KPI, abra **Opções de gráfico** e habilite **Previsão**.

Tradução automática

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

Para mostrar a previsão em uma visualização de dados de série temporal, expanda as Configurações adicionais e ative **Mostrar previsão**. Você tem a opção de mostrar o intervalo de previsão. Você pode substituir a configuração de previsão do indicador nesta visualização de dados específica abrindo **Configurar previsão**.

Para mostrar a previsão de um indicador em Detalhes de KPI, ative a previsão em Opções de gráfico em Detalhes de KPI.

Tópicos relacionados

Configurações adicionais para widgets de série temporal

Hub de análise para um indicador específico

Opções de dados de indicador para visualizações de série temporal

Explorando indicadores com Detalhes de KPI

Criar um grupo de indicadores

Por conveniência, você pode organizar os indicadores relacionados em um grupo de indicadores. Ao configurar algumas visualizações que mostram vários indicadores, você pode especificar um grupo de indicadores em vez de indicadores individuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar grupos de indicadores, você pode organizar os indicadores de acordo com os temas mais úteis para você. Os indicadores não precisam ser do mesmo tipo ou compartilhar uma origem de indicador ou trabalho de coletor de dados. Os grupos de indicadores evitam o trabalho de especificar vários indicadores individuais ao configurar os seguintes objetos:

- Widgets de lista
- Widgets de série temporal com a visualização de comparação relativa
- Notificações por e-mail sobre indicadores
- Mapas de árvore da Análise de incidentes de segurança

Depois de criar um grupo de indicadores, você pode adicionar indicadores ao grupo ou removê-los do grupo. Essa mudança é propagada para todos os objetos que usam o grupo de indicadores, portanto, você não precisa editar as configurações dos objetos.

Procedimento

1. Use um dos seguintes caminhos de navegação:
   - Se você estiver em uma instância atualizada que não foi migrada para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Grupos Indicadores** e selecione **Novo**.
   - Se você estiver em uma nova instância ou tiver migrado para Análise da plataforma, navegue até **Todos** > **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores** > **Grupos Indicadores** e selecione **Novo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **rótulo** para o grupo de indicadores.
4. Abra o menu Ações adicionais ( ) e clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

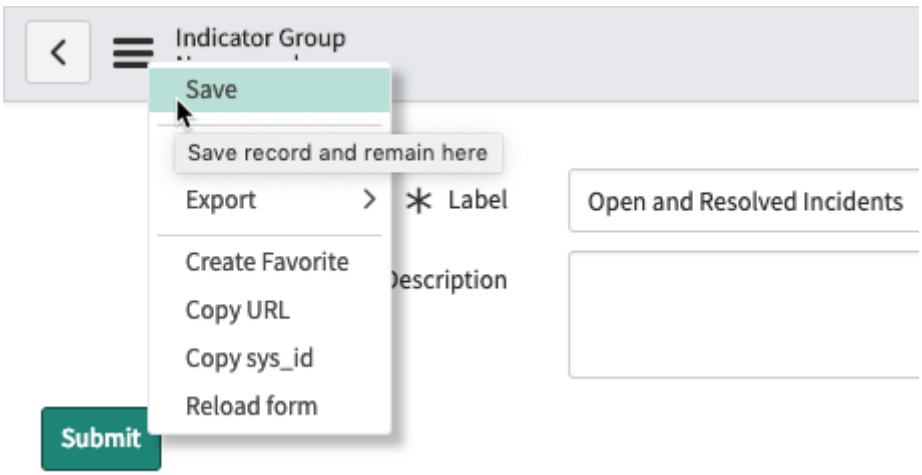
A lista relacionada de Indicadores é exibida.

5. Clique em **Editar** na lista relacionada Indicadores e adicione indicadores ao grupo.
6. Clique em **Salvar** para terminar de adicionar indicadores e em **Atualizar** para sair do registro do Grupo de indicadores.

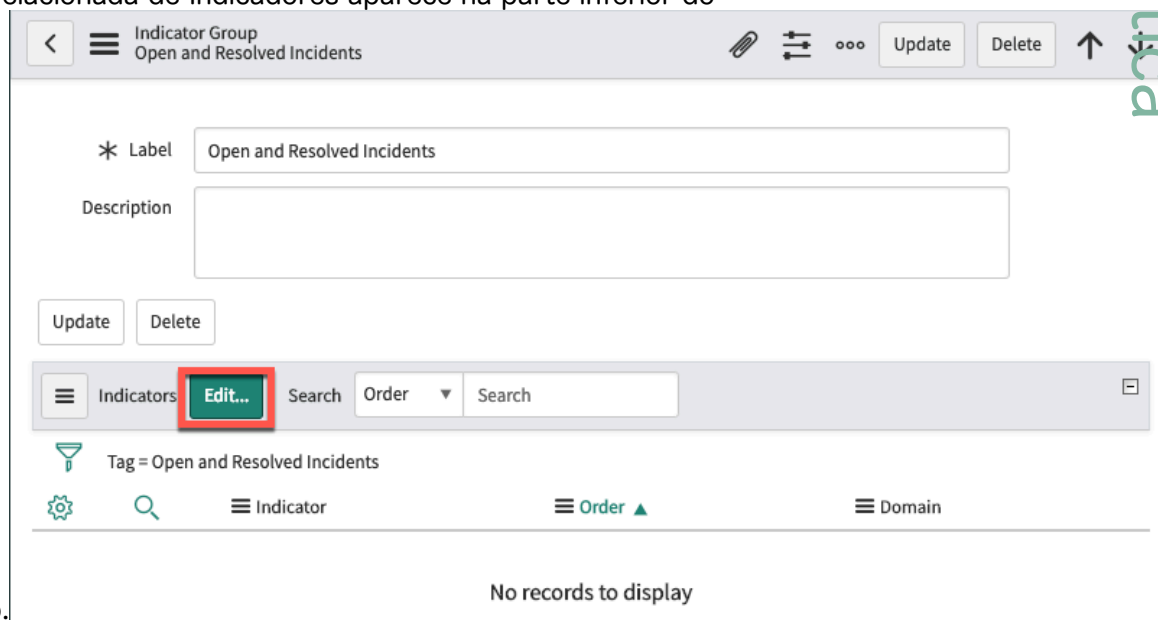
Example: Criar e usar o grupo de indicadores "Incidentes em aberto e resolvidos"

Neste exemplo, crie um grupo de indicadores com todos os indicadores que se referem a incidentes em aberto ou resolvidos. Todos os incidentes estão incluídos com os dados de demonstração para Performance Analytics. Depois de criar o grupo de indicadores, crie um widget de lista que usa o grupo de indicadores e adicione o widget a um painel.

1. Primeiro, vá para **Análise de desempenho** > **Grupos Indicadores** e clique em **Novo**. Um formulário de grupo de indicadores vazio é aberto.
2. Dê ao grupo de indicadores o rótulo `Incidentes abertos e resolvidos`e salve o formulário no menu Ações adicionais.



A lista relacionada de Indicadores aparece na parte inferior do registro.

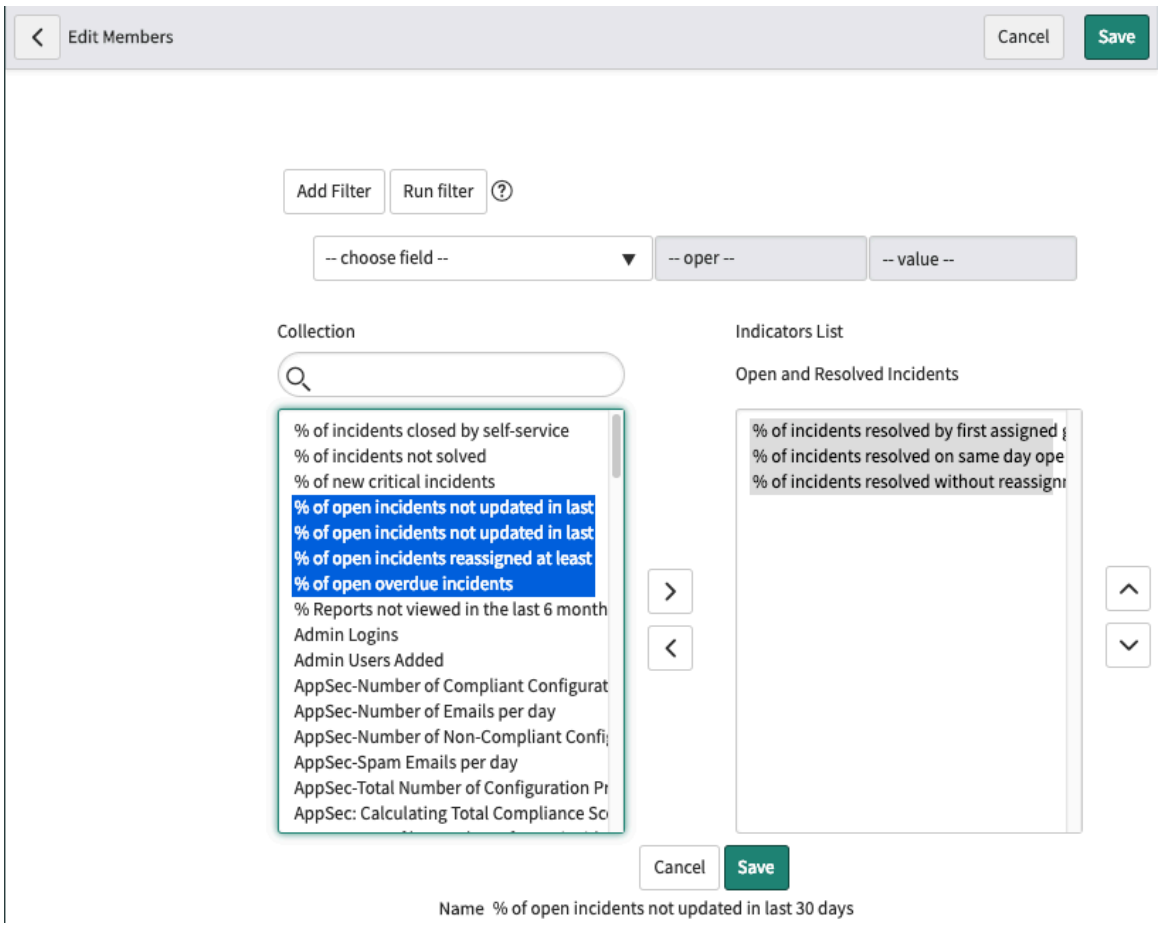


3. Clique **em Editar**, que abre a caixa de diálogo Editar membros. Para agrupar todos os indicadores que envolvem incidentes resolvidos ou em aberto, adicione todos os

Tradução automática

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

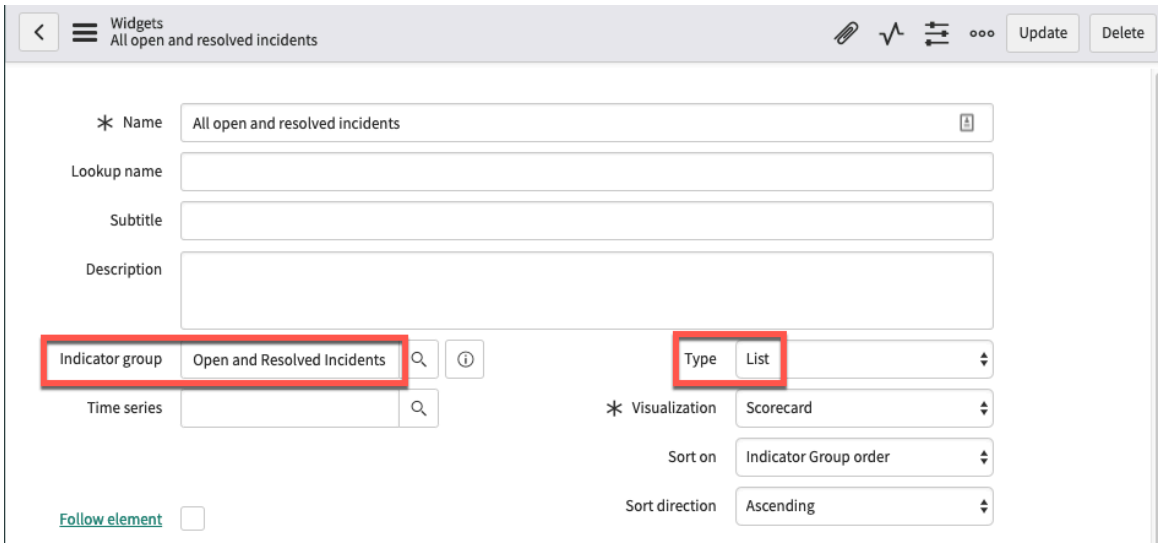
indicadores com "resolvido" ou "em aberto" em seus nomes. Adicione também o indicador de crescimento do backlog de incidentes.



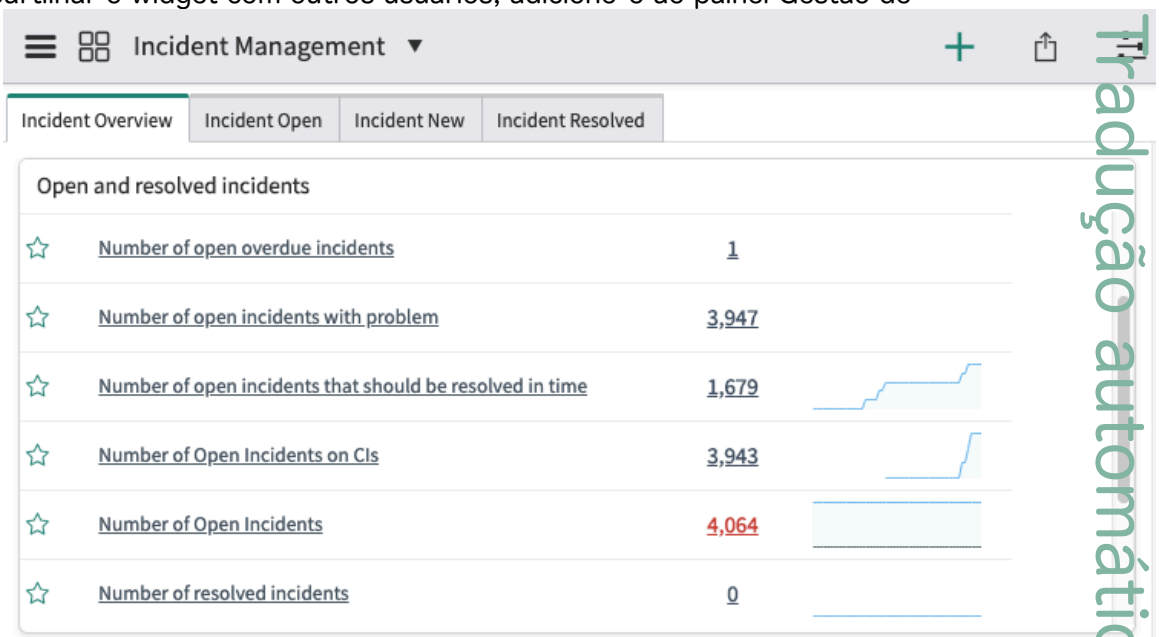
4. O grupo de indicadores está concluído. Clique em **Salvar** na caixa de diálogo Editar membros e, em seguida, em **Atualizar** no registro do grupo de indicadores.
5. Agora crie um widget de lista Performance Analytics e especifique o grupo de indicadores Incidentes abertos e resolvidos.

Tradução automática

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



6. Para compartilhar o widget com outros usuários, adicione-o ao painel Gestão de incidentes.



Tradução automática

Tópicos relacionados

- Widgets de lista
- Criar uma visualização de comparação relativa para um widget de série temporal
- Criar uma notificação por e-mail para indicadores
- Criar ou atualizar uma categoria de mapa de árvore (Análise de incidentes de segurança)

Arredondamento e precisão em indicadores

Os indicadores arredondam resultados fracionários usando o "arredondamento do banco" ou o arredondamento matemático, dependendo da **precisão**do indicador.

Pontuações abaixo de 10.000

Quando um indicador tem uma **Precisão** de 0, o indicador arredonda o resultado para o número inteiro par mais próximo. Por exemplo, se um indicador com **Precisão** 0 calcular os

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

valores 7 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 10. No entanto, se a fórmula calcular 2 + (5/2), o indicador arredondará o resultado para 4.

Quando um indicador tem uma **Precisão** maior que 0, o indicador arredonda para o ponto decimal mais próximo da precisão fornecida. Por exemplo, um indicador com **Precisão** 1 arredonda um resultado de 4,45 como 4,5.

Pontuações acima de 10.000

Para pontuações do indicador acima de 10.000, a pontuação é arredondada e exibida com as abreviaturas das unidades da seguinte forma:

Exibição de números grandes

Número	Abreviação	Exemplo, precisão=0	Exemplo, precisão=1
10,000-999,999	Milhar mais próximo, k	13.291 exibido como 13 k	13.291 exibido como 13,3 mil
1,000,000-999,999,999	Milhões mais próximos, M	17,824,391 exibido como 18 M	17.824.391 exibido como 17,8 M
1,000,000,000	Bilhões mais próximos, G	2,378,425,321 exibido como 2 G	2.378.425.321 exibido como 2,4 G
1,000,000,000,000	Trilhões mais próximos, T	3,456,398,231,094 exibido como 3 T	3,456,398,231,094 exibido como 3,5 T
1,000,000,000,000,000	Quatrilhões mais próximos, P (para o grupo de PETA)	18,103,456,398,231,094 exibido como 18 P	18,103,456,398,231,094 exibido como 18,1 P
1,000,000,000,000,000,000+	Quintilhão mais próximo, E (para Exa)	7,618,103,456,398,231,094 exibido como 8 E	7,618,103,456,398,231,094 exibido como 7,6 E

Nota:

- Ao contrário dos números inferiores a 10.000, os números grandes não são arredondados para o número par mais próximo quando a precisão é igual a 0.
- As abreviaturas das unidades não são configuráveis.

Exceções

Os valores do eixo Y representados graficamente em um gráfico de linhas ou colunas não são arredondados. A pontuação e a dica da ferramenta exibidas quando você aponta para um valor no gráfico são arredondadas com base no indicador **Precisão**.

Nota:
Em indicadores de fórmula, o arredondamento se aplica somente ao resultado da fórmula. Os valores na fórmula não são arredondados.

Pontuações do indicador na moeda de referência

Você pode rastrear as tendências dos campos monetários dos tipos Preço, Moeda ou Moeda de FX. As pontuações de um indicador com base em qualquer um desses campos são coletadas nos valores de moeda de referência.

Para coletar essas pontuações, selecione a unidade no indicador como **Usar moeda de referência**

Tradução automática

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

Aviso:
Se a moeda de referência de um campo mudar depois que você configurar o indicador, as pontuações não serão mais coletadas corretamente.

Às vezes, você precisa fornecer aos usuários KPIs monetários convertidos em uma moeda padrão. Considere um gerente de projeto global ou diretor financeiro que lida com custos de projeto em muitas moedas originais diferentes. Eles precisam ver todos esses custos convertidos para a moeda global da empresa para que possam tomar decisões com base nas tendências globais. Para fornecer a esses usuários os KPIs de que precisam, você pode configurar indicadores Performance Analytics para coletar pontuações denominadas em uma moeda de referência.

Para coletar pontuações do indicador em uma moeda de referência, crie um indicador com as seguintes características:

- O indicador é um indicador automatizado, não uma fórmula ou um indicador manual.
- O agregado não é **Contagem** ou **Contagem distinta** e o indicador não é **Scripted**.
- O **campo** selecionado para agregar tem o tipo Preço, Moeda ou Moeda FX.
- A **unidade** selecionada para as pontuações é **Usar moeda de referência**.

Para obter o procedimento completo de criação desse indicador, consulte Criar um indicador automatizado.

Nota:

- Um administrador de moeda deve configurar os campos de Moeda de FX antes de serem usados em indicadores.
- O campo **Precisão** não está disponível no formulário do indicador quando **Usar moeda de referência** está selecionado. Em vez disso, a precisão é herdada da configuração de moeda de FX.

Depois que as pontuações forem coletadas, você poderá explorá-las mais a fundo no Hub de análise ou compartilhá-las por meio de um widget. A precisão e o símbolo da moeda de referência são usados em todos os elementos visuais: o valor de pontuação, o valor de mudança, o destino, o limite e as dicas das ferramentas.

Referência do sistema Referência de moeda

Como um especialista Performance Analytics, você não configura a moeda de referência. Alguém com uma função de administrador de moeda executa esta tarefa. No entanto, talvez você ainda queira saber como as moedas de referência funcionam no Now Platform. Segue um breve resumo com links.

Para um campo Preço ou Moeda, a moeda de referência do sistema é o valor de `glide.system.locale`, conforme definido nas propriedades de localização. Se esta propriedade não estiver definida, o padrão do sistema com base na localização física será usado. Para obter mais informações sobre como definir a moeda de referência para esses campos, consulte Configuração e operação de campos de moeda padrão .

Nota:
Performance Analytics indicadores não usam valores de moeda da sessão.

Para um campo de Moeda de FX, as pontuações do indicador são baseadas nesta hierarquia de definições de configuração:

Tradução automática

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

1. Se as configurações de Moeda de FX no nível do campo estiverem definidas, elas terão precedência. Se eles não estiverem definidos...
2. A configuração de Moeda de FX Global é usada. Se a configuração global não estiver definida...
3. A configuração em `glide.system.locale` é usada. Se nenhum valor estiver definido nesta propriedade...
4. O padrão do sistema é usado.

Para obter mais informações sobre como configurar campos de Moeda de FX, consulte Configuração e operação de campos de Moeda de FX .

Criar uma unidade

Você pode definir unidades nas quais as pontuações do indicador da Análise de desempenho são mostradas. As unidades podem ser números, porcentagens, moedas, quantidades de tempo ou qualquer outra entidade que você definir. As unidades usadas com mais frequência são fornecidas por padrão.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: pa_admin ou pa_data_collector

Importante:
Não exclua nenhuma das unidades fornecidas por padrão. Por exemplo, se você remover a unidade **Usar moeda de referência**, não será possível mostrar as pontuações do indicador em uma moeda de referência.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Unidades**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o **Nome** da unidade.

   Example
   Por exemplo, Galão.
4. Especifique a forma como a unidade deve ser formatada.

   Example
   Por exemplo, {0}Gal fornece o número de Galões com a abreviatura Gal. Para moedas, você pode colocar o símbolo da unidade antes do número, como $ {0}.
5. Clique em **Enviar**.
   As unidades podem ser usadas para indicadores automatizados, manuais e de fórmula.

Excluir série temporal de um indicador

Algumas agregações de série temporal não são apropriadas para serem aplicadas a alguns indicadores. Você pode excluir séries temporais em indicadores automatizados, de fórmula e manuais. As séries temporais excluídas não podem ser selecionadas nos widgets Hub de análise, Detalhes de KPIou. Outras séries temporais permanecem selecionáveis.

Para excluir uma série temporal de um indicador, selecione a série temporal na lista relacionada **Exclusões** de série temporal no formulário do indicador.

Um caso de uso para excluir séries temporais é o relacionamento lógico entre a agregação de indicadores e a agregação de séries temporais. Por exemplo, talvez você não queira

Tradução automática

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

permitir uma agregação de série temporal que usa uma SOMA ou uma MÉDIA de um indicador que é uma média.

Possíveis exclusões de séries temporais com base na agregação de indicadores

Indicador agregado	Considere excluir séries temporais:
Média	Todos SOMA, MÉDIA. Todos os períodos parciais (+).
Soma	TODAS AS SOMAS
Mínimo(a)	TODAS AS SOMAS
Máximo(a)	TODAS AS SOMAS

Você também pode excluir séries temporais com base no tipo de unidade do indicador. Por exemplo, se você tiver um indicador cuja pontuação é um valor percentual, talvez não queira exibir SOMAS dessas porcentagens. Da mesma forma, as agregações de série temporal para indicadores que são medidos em dias, semanas, meses, trimestres ou anos podem não fazer muito sentido.

Como ponto final, considere o assunto do indicador. Algumas agregações de série temporal podem não ser apropriadas para um indicador por motivos qualitativos.

Controlar o acesso a um indicador

Você pode controlar quais funções de usuário concedem acesso a indicadores específicos. O acesso a um indicador é regulamentado no registro do indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores Automatizados** ou para **Indicadores manuais ou Indicadores** de **fórmula**, se aplicável.
2. Selecione um registro de indicador.
3. Na seção **Controle de acesso**, desmarque a caixa de seleção **Visível por todas as funções**.
4. Selecione as **funções** que concedem acesso ao indicador.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Capacidade de controle para exibir elementos de detalhamento

Compartilhar um painel dinâmico

Criar uma notificação por e-mail para indicadores

O Performance Analytics pode gerar automaticamente um e-mail com a pontuação, % de mudança, meta e % de lacuna de meta de pontuação de um ou mais indicadores.

Antes de Iniciar

Habilite e configure notificações por e-mail antes de usar resumos por e-mail.

Função necessária: pa_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Automação** > **Resumos de E-mails**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** e uma **Descrição** para o resumo por e-mail.
4. Marque a caixa de seleção **Ativo** para executar um trabalho agendado que cria o resumo por e-mail.
5. Selecione quando o trabalho deve ser executado.
   - Diariamente
   - Semanalmente
   - Mensalmente
   - Periodicamente
   - Uma vez
   - Sob demanda
6. Defina a hora para executar o trabalho alterando as horas, minutos e segundos (usando a notação de 24 horas). Por padrão, o trabalho é executado à meia-noite.
7. Selecione os indicadores a serem incluídos no resumo, de forma dinâmica ou manual.

   Dinâmica

   Marque a caixa de seleção **Por condição**. Use o construtor de condições para definir as condições que determinam quais indicadores o resumo de e-mail inclui. Por exemplo, você pode selecionar todos os indicadores-chave definindo a condição como [Key] [is] [true].

   Manualmente

   Desmarque a caixa de seleção **Por condição**. Depois de salvar o formulário Resumo de e-mail programado, selecione indicadores individuais para incluir no resumo na lista relacionada **Indicadores**.
8. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas se tornam disponíveis.
9. Selecione qualquer número de usuários na lista relacionada **Usuários**.
10. Se você estiver selecionando indicadores manualmente, selecione-os na lista relacionada **Indicadores**.

Resultado

O trabalho de resumo de e-mail é executado com base na programação que você configurou. Você também pode executar o trabalho manualmente clicando **em Executar agora**.

Tópicos relacionados

Notificações por e-mail e via SMS

Programar a exportação e a distribuição de um indicador

Programe um indicador para automatizar sua distribuição.

Antes de Iniciar

Este recurso requer a versão licenciada de Performance Analytics.

Função necessária: pa_power_user, pa_admin ou admin

Tradução automática

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

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores Programados** e crie um novo registro.

Campos de indicador programado

Campo	Descrição
Indicador	Selecione o indicador que você deseja exportar.
Detalhamento	Selecione um detalhamento para filtrar as pontuações do indicador.
Elemento	Se você selecionou um detalhamento, selecione um elemento de detalhamento para mostrar somente as pontuações associadas a esse elemento.
Gráfico	Marque esta caixa de seleção para incluir a visualização de pontuações no PDF. A visualização é a mesma exibida no indicador Hub de análise.
Detalhamentos	Marque esta caixa de seleção para incluir as pontuações de cada detalhamento e elemento de detalhamento em uma tabela na parte inferior do PDF. Se você selecionou um **Detalhamento** e um **Elemento**, os detalhamentos exibidos na parte inferior do PDF são detalhamentos de 2º nível.
Usuários	Usuários que devem receber o indicador. Para receber indicadores, os usuários devem ter um endereço de e-mail definido e ter as **notificações** definidas como **Habilitar** em seus registros de usuário.
Grupos	Grupos que devem receber o indicador.
Endereços de e-mail	Endereços de e-mail dos usuários que devem receber o indicador, mas que não estão no sistema.
Ativo	Caixa de seleção que habilita (selecionada) ou desabilita (desmarcada) a programação do indicador.
Executar	Frequência de exportação do indicador.
Hora	Hora do dia para exportar o indicador.
Condicional	Caixa de seleção que exibe (selecionada) ou oculta (desmarcada) o campo **Condição**, que permite especificar as condições sob as quais o indicador é exportado.
Condição	Script criado pelo usuário que verifica se determinadas condições são verdadeiras antes de exportar o indicador. Este campo fica visível somente quando **Condicional** está selecionado.
Assunto	Texto exibido na linha de assunto do e-mail de distribuição.
Mensagem introdutória	Mensagem adicional que é entregue com o indicador.
Incluir com	Indicadores programados adicionais a serem enviados.
Orientação	Selecione a orientação da página, Paisagem ou Vertical.
Saída em formato ZIP	Marque esta caixa de seleção para enviar o indicador como um arquivo zip.

Tradução automática

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

Vincular um indicador automatizado a um parâmetro de comparação

Para habilitar a comparação de indicadores com os benchmarks de ITSM e ITOM, vincule um indicador automatizado ao KPI de parâmetro de comparação correspondente. Um KPI de parâmetro de comparação pode ser vinculado a apenas um indicador. Você pode comparar os indicadores vinculados no Hub de análise.

Antes de Iniciar

Você deve aceitar a aplicação ServiceNow® Benchmarks.

Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, admin

Nota:
Se você tiver a função sn_bm_client.benchmark_admin, poderá vincular Performance Analytics indicadores a indicadores de parâmetro de comparação por meio da interface de configuração Benchmarks. Para obter instruções sobre como vincular indicadores por meio dessa interface, consulte Vincular ou personalizar um KPI de parâmetro de comparação .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usados juntos, o benchmarking e Performance Analytics permitem que você meça o ITSM e o ITOM da sua empresa em relação aos padrões do setor e, ao mesmo tempo, promova melhorias em todas as métricas importantes. Para obter mais informações, consulte Benchmarks .

Procedimento

1. Na lista de indicadores automatizados ou na lista de indicadores de fórmula, identifique qual indicador de parâmetro de comparação você deseja vincular a qual outro indicador.
   Os nomes dos indicadores de parâmetro de comparação começam com a palavra **Benchmark**.
2. Verifique se o indicador de parâmetro de comparação e o indicador vinculado estão configurados de forma compatível.
   Especificamente, verifique se as seguintes propriedades correspondem em ambos os indicadores:
   - Fonte do indicador
   - Unidade
   - Fórmula (para indicadores de fórmula)

   Aviso:
   Os indicadores em Soluções Análise da plataforma não estão configurados da mesma forma que os indicadores de parâmetro de comparação correspondentes.
3. Abra o registro do indicador de parâmetro de comparação.
4. No campo **Indicador vinculado** em **Propriedades**do indicador, selecione o indicador automatizado para vincular ao parâmetro de comparação.

   Nota:
   - A versão totalmente licenciada do Performance Analytics deve ser ativada para ver a lista completa de indicadores automatizados e de fórmula do Performance Analytics.
   - Para editar o campo do **indicador Vinculado**, pode ser necessário alterar a aplicação com escopo em que você está trabalhando, na parte superior do registro.
   - Os nomes do indicador de parâmetro de comparação e do indicador a ser vinculado podem não corresponder.

Tradução automática

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

Resultado

Depois de atualizar o registro de KPI de parâmetro de comparação, você pode comparar o KPI de parâmetro de comparação e o indicador automatizado na guia **Comparar** do Hub de análise do indicador automatizado. Para obter mais informações e um exemplo, consulte Comparar pontuações.

Detalhamentos do Performance Analytics

Detalhamentos permitem agrupar ou filtrar pontuações do indicador por um atributo qualitativo, como Prioridade, Categoria ou Grupo de atribuição. Você pode aplicar um detalhamento no Hub de análise, em Detalhes de KPI e em painéis.

Os valores de cada detalhamento são chamados de *elementos*de detalhamento. Por exemplo, o detalhamento de Prioridade pode ter os elementos Crítico, Alto e Baixo. Os detalhamentos são categorizados como automatizados, manuais ou externos, dependendo da origem desses elementos. Os elementos de detalhamento automatizados são especificados nas *origens de detalhamento*. Os detalhamentos manuais têm seus elementos inseridos manualmente para definir uma organização. Por fim, um detalhamento externo especifica a fonte de dados JDBC e a instrução SQL para recuperar elementos de detalhamento.

Por exemplo, você pode observar o Número de mudanças em aberto por grupo de atribuição. Ou você pode ver o Número de novas mudanças por prioridade.

Criar um detalhamento a partir de um assistente

Crie um detalhamento, uma origem de detalhamento e mapeamentos de detalhamento e associe o detalhamento a indicadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user, pa_data_collector ou administrador

Nota:
Usuários com apenas a função pa_power_user não podem criar origens de detalhamento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um detalhamento simples com base em um indicador existente. Para criar detalhamentos ou origens de detalhamento mais avançados, como para limitar conjuntos de dados com filtros complexos, crie ou atualize os registros de detalhamento e origem de detalhamento diretamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Detalhamentos** > **Criar novo(a)**.
2. Selecione o **indicador** para o qual você deseja criar o detalhamento.
   O campo **Tabela** é preenchido automaticamente com base na tabela de origem do indicador. Você pode aplicar o novo detalhamento a outros indicadores com a mesma tabela de origem na guia **Vincular aos indicadores**.
3. Selecione o **Campo** no qual basear o detalhamento.
   O detalhamento usa valores deste campo como elementos de detalhamento e detalha os dados coletados com base no valor deste campo em cada registro.
4. Clique em **Avançar**.
   A guia **Definir o detalhamento** exibe dados diferentes, dependendo se existe um detalhamento, uma origem de detalhamento ou um mapeamento de detalhamento para o indicador, a tabela e o campo especificados.
5. Execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

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

Opção	Descrição
Criar detalhamento, origem de detalhamento e mapeamento	Se não houver detalhamento ou origem de detalhamento para a tabela especificada, insira um nome para o novo detalhamento. Uma origem de detalhamento e um mapeamento para a tabela e o campo selecionados são criados automaticamente. Clique **em Mostrar filtro para fazer ajustes** para filtrar os dados incluídos na origem de detalhamento.
Criar um mapeamento usando uma origem de detalhamento existente	Se houver pelo menos uma origem de detalhamento para a tabela especificada e houver um ou mais detalhamentos usando a origem, selecione o detalhamento para criar um mapeamento para. Se houver um mapeamento entre um detalhamento com a origem selecionada e um campo em um primário da tabela do indicador, você só poderá selecionar um detalhamento existente para criar o mapeamento para. Se esse mapeamento não existir para uma tabela primária, você poderá selecionar um detalhamento existente ou criar um novo detalhamento.
Revisar registros existentes	Se houver um detalhamento e uma origem de detalhamento para a tabela especificada e um mapeamento de detalhamento para o detalhamento e o campo especificados, revise as configurações. Você não precisa fazer nenhuma mudança.

6. Clique em **Avançar**.
7. Na guia **Vincular a indicadores**, selecione os indicadores adicionais aos quais você deseja aplicar o detalhamento.
   Você pode aplicar o detalhamento a outros indicadores com a mesma tabela de origem do indicador selecionado primeiro. Se o detalhamento já se aplicar a um indicador, esse indicador não será exibido.
8. Clique em **Avançar**.
9. Na guia **Coleta** de dados, selecione quantos dias de pontuações divididas e snapshots históricos serão coletados ou desmarque a **opção Coletar dados do passado** para ignorar a coleta de dados históricos.
10. Clique em **Avançar**.
11. Revise as configurações, confirme se os registros corretos serão criados e clique em **Aplicar**.
    Uma marca de seleção aparece ao lado de cada registro depois que ele é criado. Quando todos os registros são criados, o botão **Criar outro detalhamento** é exibido.

Fontes de detalhamento

Origens de detalhamento especifique quais valores exclusivos, chamados de *elementos*de detalhamento , um detalhamento contém.

Uma origem de detalhamento é definida como um conjunto de registros de uma exibição de tabela ou banco de dados ou como um *grupo de buckets*. Vários detalhamentos podem usar a mesma origem de detalhamento. Por exemplo, em vez de ver TODOS os grupos de atribuição para o indicador Número de mudanças em aberto, você

Tradução automática

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

pode limitar a lista de elementos apenas aos grupos que fazem parte do processo de mudança configurando a Fonte de detalhamento.

Definir uma origem de detalhamento

Especifique uma tabela de fatos para servir como fonte de dados para detalhamentos. Aplique condições para especificar os elementos para esta origem de detalhamento.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: pa_data_collector, pa_admin ou admin. O criador da origem de detalhamento precisa de acesso à tabela e à coluna de referência que a origem do indicador usa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

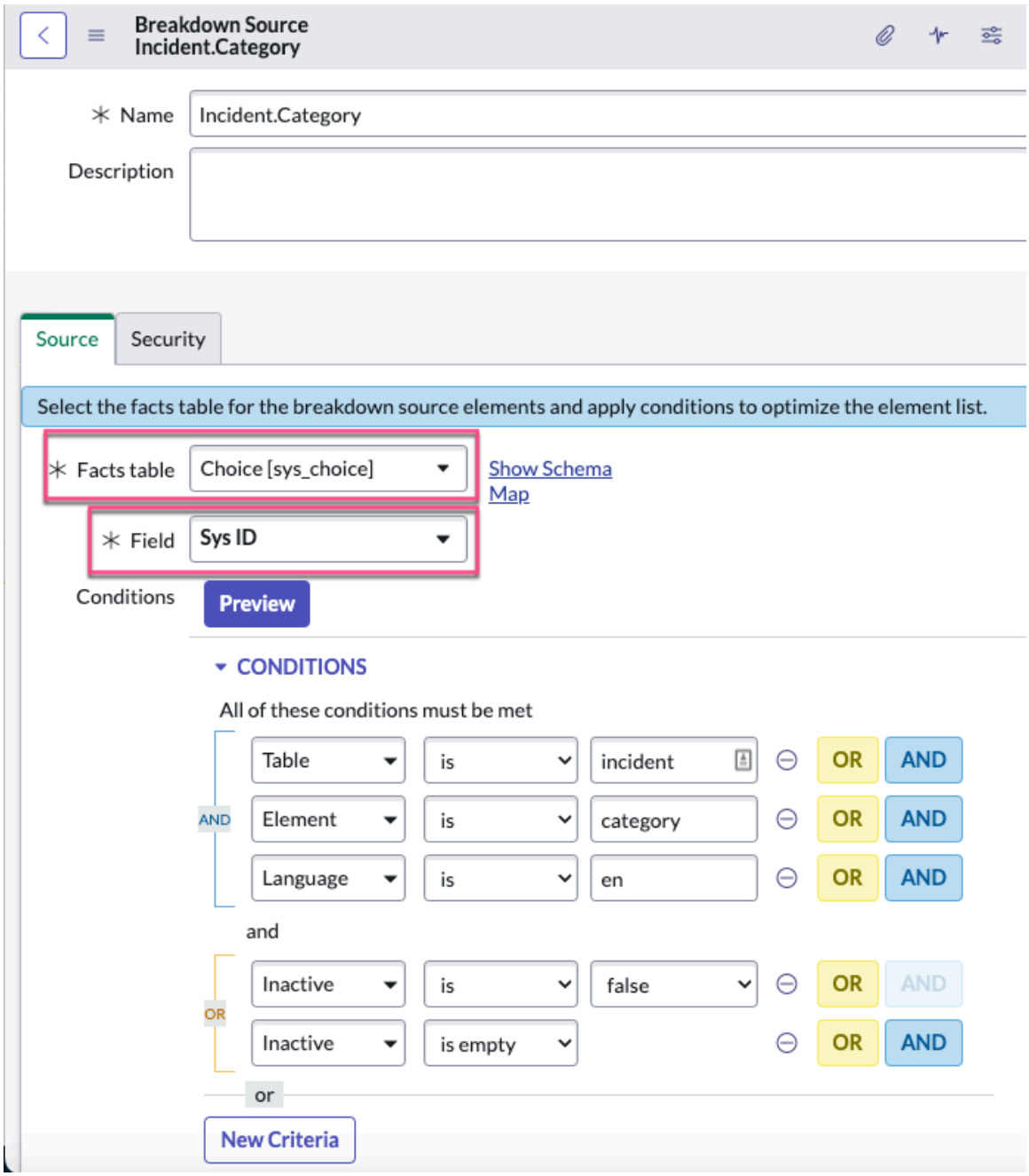
Sempre use uma tabela de fatos com um campo que tenha um valor exclusivo para cada registro, geralmente **SYS ID**. Por exemplo, a origem de detalhamento Incident.Category obtém seus elementos da tabela **Opção**. Os elementos são identificados pelo campo **SYS ID**. A origem de detalhamento filtra as opções para aquelas que estão na tabela **Incidente**, em inglês e não inativas.

Dica:

Como neste exemplo, se você usar Opção [sys_choice] para a tabela de fatos, coloque condições nos campos Tabela, Elemento e Idioma. Filtrar também os registros inativos.

Tradução automática

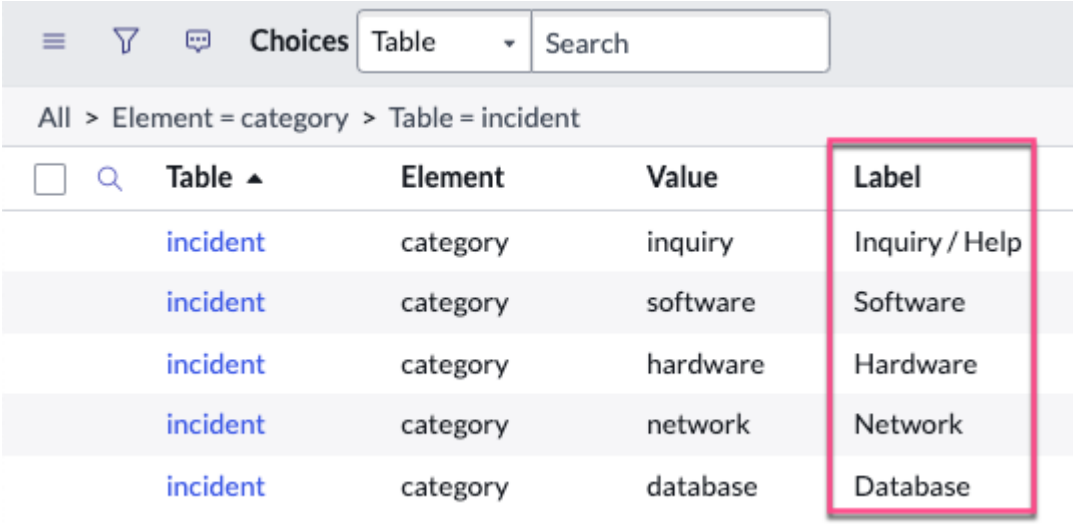
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



A origem de detalhamento usa os seguintes registros da tabela Opção:

Tradução automática

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



Nota:
A tabela Opção inclui todas as opções possíveis de todas as tabelas, e é por isso que ela tem colunas Tabela e Elemento. A maioria das outras tabelas de fatos que você usaria para uma origem de detalhamento é mais simples.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Fontes de Detalhamento** e clique em **Novo**.
2. Atribua à origem de detalhamento um **Nome**significativo.
3. Adicione uma **Descrição** detalhada para ajudar outras pessoas a entender o uso e a finalidade desta origem de detalhamento e para ajudá-las a evitar a criação de duplicatas.
4. Para a **Tabela de fatos**, selecione a tabela da qual a origem de detalhamento obtém elementos.
   Por exemplo, para que a origem de detalhamento especifique grupos de usuários como elementos, selecione **Grupo [sys_user_group]**.

   Aviso:
   Não altere a tabela de fatos de uma origem depois de iniciar a coleta de dados. Se você alterar a tabela de fatos, perderá todas as pontuações históricas dos indicadores associados na próxima coleta de pontuação.

5. Na tabela **Campo**, selecione um campo que contenha um valor exclusivo para cada registro.
   Este campo geralmente é **SYS ID**.
6. Defina as **Condições** para filtrar elementos desnecessários.
   Se você definir Opção [sys_choice] como a tabela de fatos, sempre filtre por tabela, elemento e idioma e filtre registros inativos. Por exemplo:

   [Tabela] [é] [Incidente] e

   [Elemento] [é] [Categoria] e

   [Idioma] [é] [en] e

   [Inativo] [é] [falso] ou

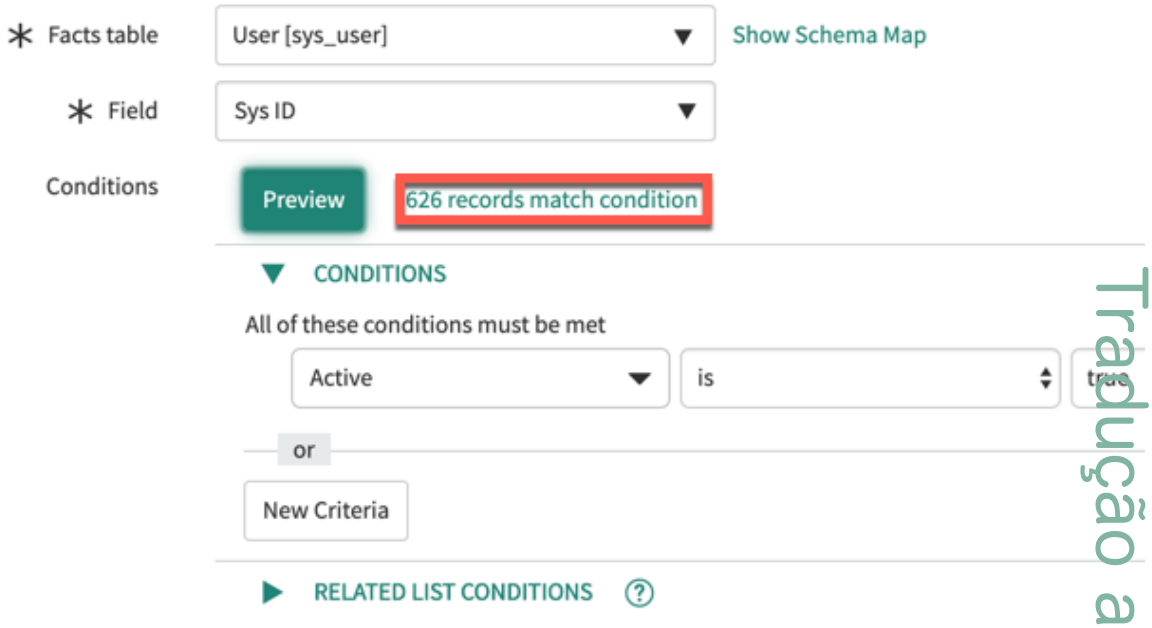
   [Inativo] [está] [vazio]
7. Para ver quantos registros correspondem às condições selecionadas, clique em **Visualizar**.

Tradução automática

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

8. **Opcional:** Defina **CONDIÇÕES DA LISTA RELACIONADA** para incluir um relacionamento com outra tabela no filtro.
   Para obter mais informações, consulte Adicionar condições de lista relacionada .

   Example
   Por exemplo, considere uma origem de detalhamento para gerentes de item de configuração (IC). A tabela de fatos é Usuário [sys_user], mas a única condição que você pode aplicar a partir dela é filtrar usuários ativos. Nenhum campo na tabela permite selecionar somente usuários que são gerentes de IC. Você obtém centenas de resultados.

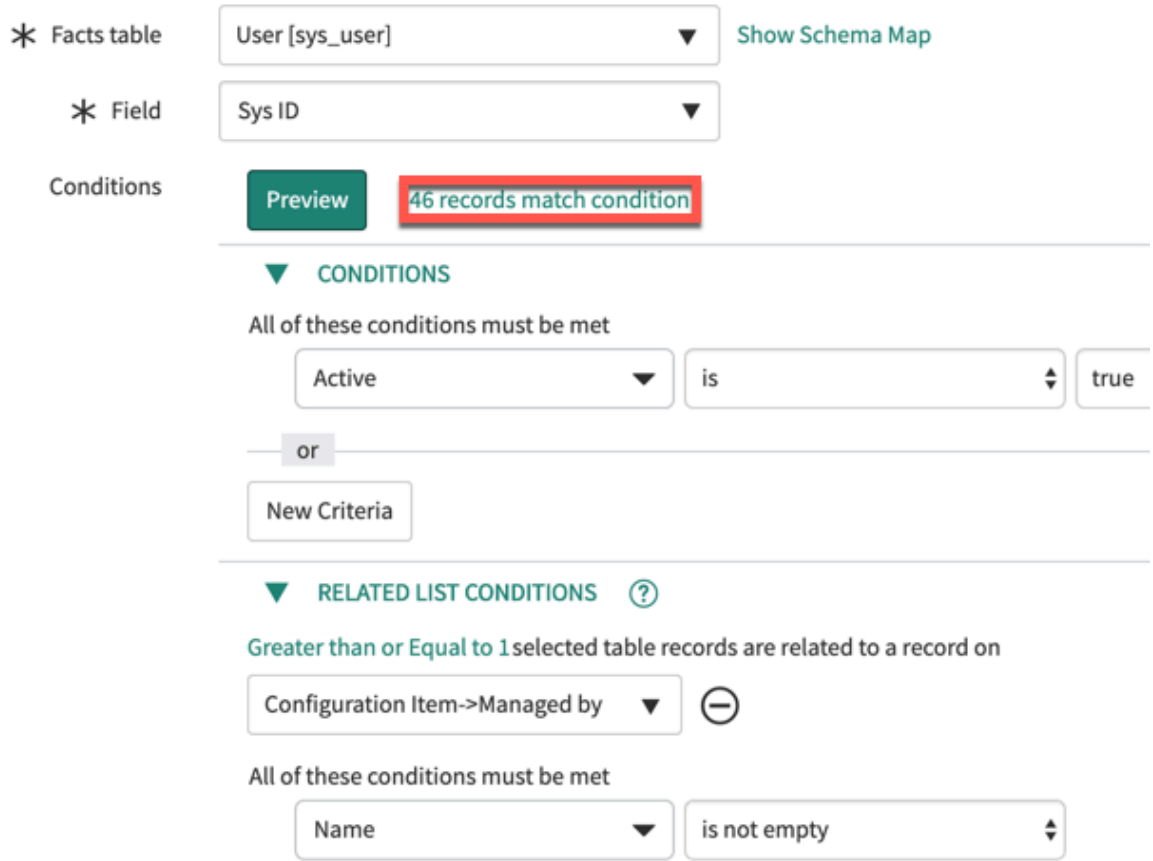


(Optional)

Se você adicionar uma condição de que o Nome no registro de usuário deve corresponder a pelo menos uma entrada na coluna Gerenciado por da tabela Item de configuração [cmdb_ci], a origem de detalhamento retornará somente os usuários que são gerentes de IC.

Tradução automática

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



9. **Opcional:** Em **Rótulo para incompatível**, grave um rótulo personalizado a ser usado quando o valor em um campo mapeado em um registro de origem de indicador não corresponder a nenhum elemento na origem de detalhamento.
   O rótulo padrão é **Incompatível**.

   Example
   A origem de detalhamento Incident.Category faz referência a registros na tabela Opções [sys_choices] em que o valor do campo Tabela é incidente e o valor do campo Elemento é categoria. O detalhamento de Categoria inclui um mapeamento da origem de detalhamento Incidente.Categoria para o campo Categoria na tabela Incidentes [incidente]. Se um registro de incidente tiver um valor nulo no campo Categoria, o valor quando você aplicar o detalhamento de categoria a este registro será **Incompatível**, por padrão.

10. Na guia **Segurança**, defina se deseja excluir ou incluir elementos de origem de detalhamento por função com base nas listas de segurança do elemento.
    Para obter mais informações, consulte Definir uma lista de segurança de elementos.

O que Fazer Depois

Crie detalhamentos que usam esta origem de detalhamento. Você pode abrir a guia **Detalhamentos** e clicar em **Novo**. O formulário **Detalhamento** é aberto, conforme descrito em Criar um detalhamento automatizado. Depois de criar detalhamentos que usam essa origem, esses detalhamentos são listados na guia **Detalhamentos**.

Grupos de buckets para origens de detalhamento

Grupos de buckets são usados para recategorizar dados para que possam ser usados como um detalhamento, por exemplo, agrupando um intervalo de valores em buckets discretos.

Na arquitetura de dados, os grupos de buckets são definidos em registros de Bucket Group [pa_bucket_groups] e buckets em registros de Bucket [pa_buckets]. Cada registro de

Tradução automática

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

bucket [pa_buckets] contém um campo de grupo de buckets que é uma referência a um registro de grupo de buckets [pa_bucket_groups].

Para trabalhar com um grupo de buckets, crie uma origem de detalhamento que usa Bucket [pa_buckets] como a tabela de fatos e especifica o grupo de buckets em uma condição. Se um detalhamento criado nesta origem usar um mapeamento de detalhamento com um script, o detalhamento agrupará os valores que o script retorna em buckets. Se o mapeamento de detalhamento especificar um campo em vez de usar um script, o detalhamento agrupará os valores do campo mapeado em buckets.

Tópicos relacionados

Criar um mapeamento de detalhamento em um registro de detalhamento

Agrupando valores de campo em buckets

Você pode usar um grupo de buckets com um mapeamento de detalhamento que não usa um script para agrupar os valores de qualquer campo mapeado em buckets.

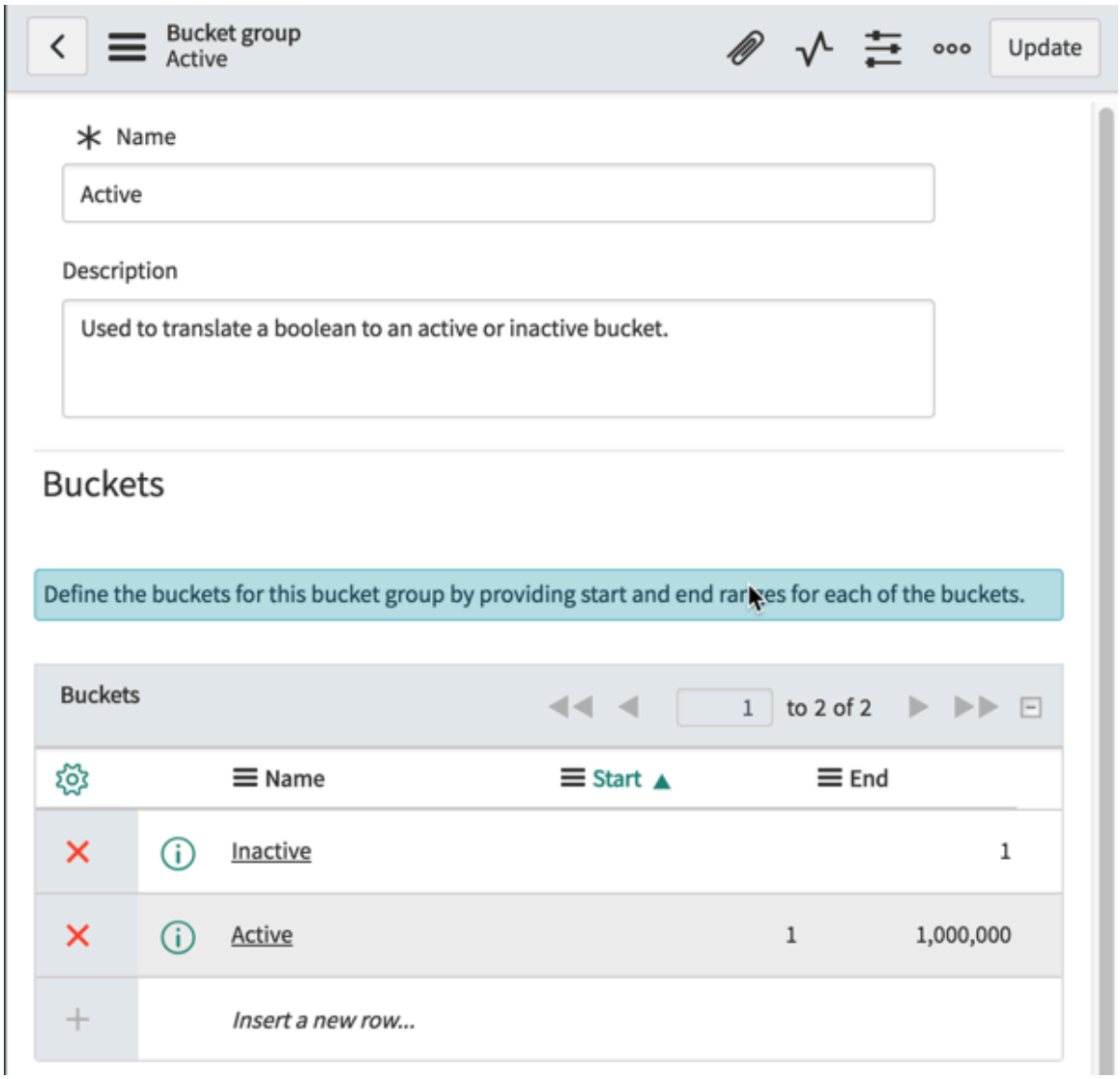
O caso de uso pode ser tão simples quanto converter os valores `verdadeiro` e `falso` de um booliano em dois buckets com rótulos significativos.

Example: Classificando valores boolianos em buckets

Uma instalação base Performance Analytics inclui o detalhamento Ativo como parte da Visão geral de uso de análise. Este detalhamento usa um mapeamento para o campo booliano job.active da tabela Log de trabalho [pa_jobs_logs]. A origem de detalhamento usa um grupo de buckets em que os valores `verdadeiros` de job.active são classificados no bucket Ativo, enquanto os valores `falsos` são classificados no bucket Inativo. Observe que valores `falsos` são considerados numéricamente como um valor menor que um, enquanto valores `verdadeiros` são numéricos de um e acima.

Tradução automática

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



Agrupando resultados de script em buckets

Quando você tem um script de mapeamento de detalhamento que coleta um intervalo de valores, você pode definir um grupo de buckets para dividir esses valores em buckets discretos.

Depois de criar o grupo de buckets, você cria uma origem de detalhamento com base no grupo de buckets. Em seguida, você cria um detalhamento que usa essa origem de detalhamento. Ao criar o mapeamento de detalhamento para o detalhamento, defina ou selecione um script para o mapeamento. O detalhamento agrupa os resultados que o script retorna nos buckets do grupo de buckets. Para obter um exemplo, consulte Exemplo: mapeamento de script.

Você pode gravar um grupo de buckets para um script existente ou primeiro gravar o grupo de buckets e, em seguida, gravar o script. Ambos devem existir antes que você possa criar o detalhamento.

Nota:
O mesmo script pode ser usado com qualquer número de grupos de buckets. Além disso, em princípio, todos os scripts que retornam o mesmo tipo de dados podem ser usados com o mesmo grupo de buckets.

Criar um grupo de buckets

Especifique um grupo de buckets no qual você deseja recategorizar os dados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_data_collector ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Detalhamentos** > **Grupos de Bucket**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** que identifique claramente o grupo de buckets, como Faixas Etárias em Dias.
4. Clique duas vezes em **Inserir uma nova linha** para adicionar um novo bucket.
5. Insira um **Nome** para o primeiro bucket e pressione Enter ou clique no ícone de verificação verde.
6. Clique duas vezes nas colunas **Início** e **Fim** para inserir os valores inicial e final do intervalo.
   Registros que correspondem ao valor final são excluídos do bucket. Portanto, defina o valor final de um bucket e o valor inicial do próximo bucket como iguais. Os registros que correspondem exatamente a esse valor são classificados no bucket que tem esse valor como o valor inicial.

   Aviso:
   Se o valor final de um bucket não corresponder ao valor inicial do próximo bucket, você terá um "vazio" em que os registros não serão classificados em nenhum bucket. Por exemplo, se você tiver um bucket que termina em 20 e o próximo bucket começa em 21, os registros para os quais o script retorna um valor entre 20,0000~ e 20,9999~ não serão classificados em nenhum bucket.

7. Clique em **Enviar** depois que todos os intervalos de bucket tiverem sido definidos.

Example: Grupo de buckets de Faixas Etárias do Incidente

Considere o caso em que você deseja agrupar incidentes por idade, da seguinte forma:

- Menos de um dia
- 1 a 5 dias
- 6 a 30 dias
- 31 a 90 dias
- Mais de 90 dias

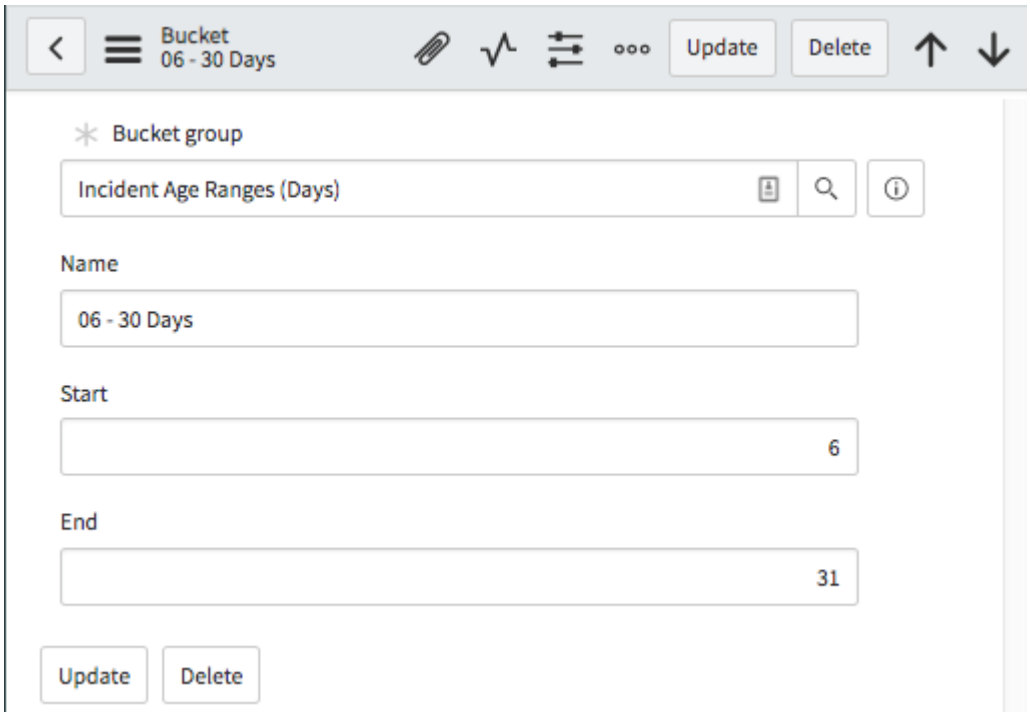
Recebido(a) **Análise de desempenho** > **Scripts**, você já tem um script chamado Incident.Age.Days. Este script deriva a idade em dias de um incidente a partir da data de abertura e da data mais recente em que uma pontuação foi coletada:

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

Você cria um novo grupo de buckets chamado Faixas etárias de incidentes (dias). Neste grupo de buckets, você define um conjunto de buckets que começam na data desejada e terminam no início do próximo bucket. Por exemplo, o bucket de 06 a 30 dias começa às 6 e termina às 31:

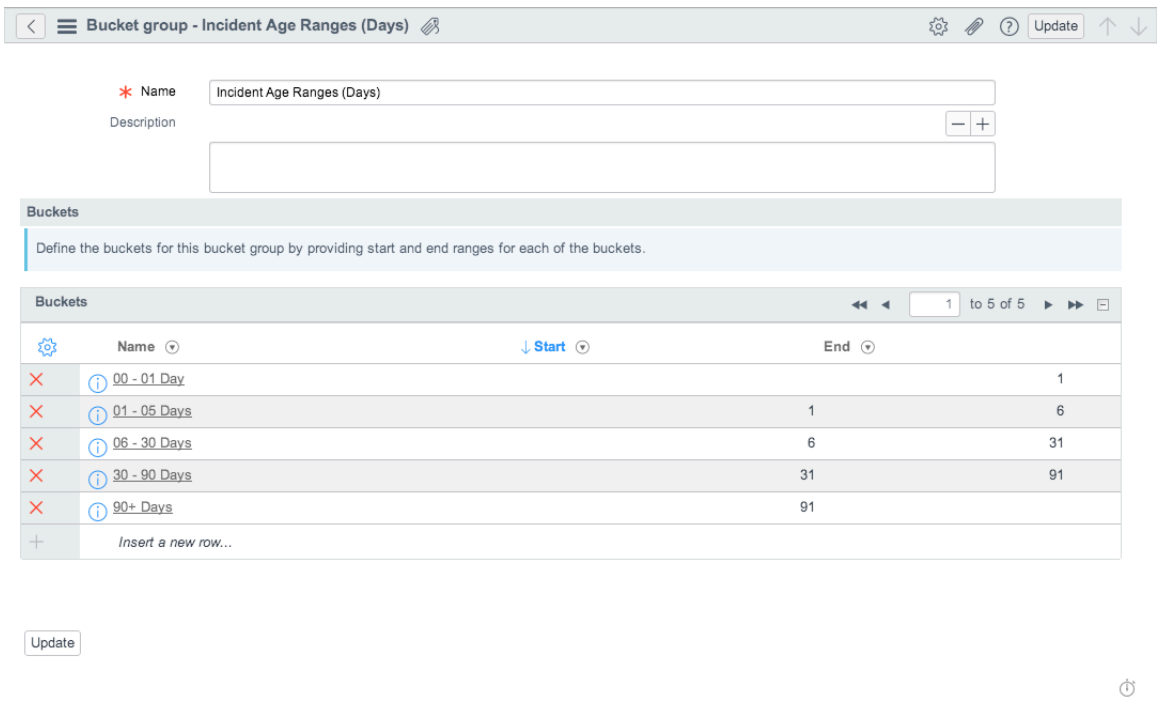
Tradução automática

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



Este bucket conterá incidentes com idade de exatamente 6 dias até a idade de 30 dias, 23 horas, 59 minutos e 59 segundos.

No final, você tem um grupo de buckets com cinco buckets correspondentes às faixas etárias nas quais deseja dividir os incidentes.



O exemplo de Mapeamento de script mostra um detalhamento que usa este script e grupo de buckets.

O que Fazer Depois

Crie uma origem de detalhamento que usa a tabela de fatos Bucket [pa_buckets], o campo SYS ID e a condição [Bucket group][Is][<the name of the bucket group you created>]. Em seguida, crie um detalhamento que use essa origem de detalhamento e use o script relevante para o mapeamento de detalhamento.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Exemplo: mapeamento de script

Scripts no Performance Analytics

Detalhamentos automatizados

Um detalhamento automatizado usa uma origem de detalhamento para determinar elementos selecionáveis.

Os detalhamentos automatizados são baseados em uma origem de detalhamento, que é um conjunto de registros de uma tabela. O detalhamento mapeia esses registros, conhecidos como elementos de detalhamento, com campos em tabelas das quais os indicadores coletam pontuações. As pontuações coletadas de tabelas mapeadas podem ser agrupadas e filtradas com base nos valores nos campos mapeados e nos elementos de detalhamento.

Por exemplo, a origem de detalhamento Grupos que inclui registros da tabela Grupos [sys_user_groups] está disponível por padrão. Esta origem de detalhamento especifica o filtro **[Active][is][true]** para incluir somente grupos ativos como elementos. Você pode mapear esta origem de detalhamento para campos em outras tabelas que fazem referência à tabela Grupos, como o campo **Grupo de atribuição** de incidente. As pontuações coletadas da tabela mapeada são agrupadas com base no valor desse campo. Em seguida, você pode filtrar as pontuações nos painéis Hub de análise e selecionando o detalhamento e um elemento, como para mostrar pontuações somente para incidentes atribuídos ao grupo Hardware.

Criar um detalhamento automatizado

Para criar um detalhamento automatizado, selecione uma origem de detalhamento para ele usar e aplique restrições de acesso. Em seguida, mapeie qual campo na origem do indicador faz referência à origem de detalhamento. Por fim, atribua indicadores ao detalhamento.

Antes de Iniciar

Familiarize-se com as definições e usos de detalhamentos em geral e detalhamentos automatizados em particular.

Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um detalhamento automatizado usa uma origem de detalhamento para determinar elementos selecionáveis. Você pode usar uma origem de detalhamento existente ou definir uma nova.

Nota:
Este processo permite que você crie um detalhamento totalmente personalizado. Para criar um detalhamento automatizado simples, consulte Criar um detalhamento a partir de um assistente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Detalhamentos Automáticos** e clique em **Novo**.
2. Especifique um **Nome**significativo.
   O nome de um detalhamento geralmente é baseado no rótulo do campo usado nos mapeamentos de detalhamento.
3. Na guia **Automatizado**, selecione a **Fonte de detalhamento**.
4. **Opcional:** Selecione um **Filtro de elementos padrão**.
   Use filtros de elemento para restringir os elementos que estão visíveis para um usuário. Para obter mais informações, consulte Filtros de elemento.
5. **Opcional:** Na guia **Controle de acesso**, defina quem pode ver o detalhamento.

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

Essas restrições se aplicam em todos os casos: ver o detalhamento na lista de detalhamentos, ver o detalhamento em um Hub de análise ou painel ou usar o detalhamento ao criar um widget.

O que Fazer Depois

Crie mapeamentos de detalhamento e associe indicadores ao detalhamento. Você pode fazer isso a partir do indicador, usando uma ferramenta gráfica (consulte Atribuir e mapear detalhamentos.

Criar um mapeamento de detalhamento em um registro de detalhamento

Especifique qual campo na origem do indicador faz referência à origem de detalhamento. Se nenhum campo apropriado estiver disponível, especifique um script para consultar a origem do indicador.

Antes de Iniciar

Atribua uma origem de detalhamento ao detalhamento antes de criar o mapeamento.

Função necessária: a mesma que para criar um detalhamento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar vários mapeamentos para o mesmo detalhamento, permitindo que você use esse detalhamento para vários indicadores.

Nota:
O procedimento nesta página usa uma lista relacionada no formulário de detalhamento. Em vez disso, você pode usar uma ferramenta gráfica que você acessa no formulário do indicador. Consulte Atribuir e mapear detalhamentos.

Procedimento

1. Se você estiver adicionando um mapeamento a um detalhamento existente, encontre esse detalhamento na lista relevante de detalhamentos e abra-o.
2. Na lista relacionada **Mapeamento** de detalhamento, clique em **Novo**.
3. Selecione a **tabela Fatos**.
   Esta tabela é a origem do indicador que você deseja detalhar.
4. Execute uma destas ações.

Opção	Descrição
Use um campo para mapear valores para elementos.	Selecione o **Campo** na origem do indicador que mapeia para registros no detalhamento. Consulte o uso do campo **Categoria** em Exemplo: mapeamento de campo.
Use um script para mapear valores para elementos.	Selecione **Com script**e selecione o **Script** que define a associação entre registros de indicador e elementos de detalhamento. Use um script quando você não tiver o caso de uso simples de um campo na origem do indicador que é mapeado para uma tabela de origem de detalhamento. Um script pode definir uma ampla variedade de relacionamentos de mapeamento. O caso de uso mais comum é quando a origem de detalhamento é um grupo de buckets

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	e o script retorna um número inteiro para atribuir uma pontuação de indicador a um bucket. Consulte Exemplo: mapeamento de script. Você não pode mostrar pontuações em tempo real para um indicador que usa um detalhamento com script. **Dica:** Tente implementar mapeamentos de detalhamento com script para que [mapping of level 1 && mapping of level 2] seja igual à interseção de [mapping of level 1] e [mapping of level 2]. Caso contrário, a pontuação e o número de registros podem não corresponder para detalhamentos de segundo nível. Se esses valores estiverem em desacordo, a pontuação estará correta. Para obter mais detalhes e um exemplo, consulte KB0748969 . Now Support login é necessário.

5. Clique em **Enviar**.
6. Repita as etapas 2 a 5 conforme necessário para definir mapeamentos adicionais.

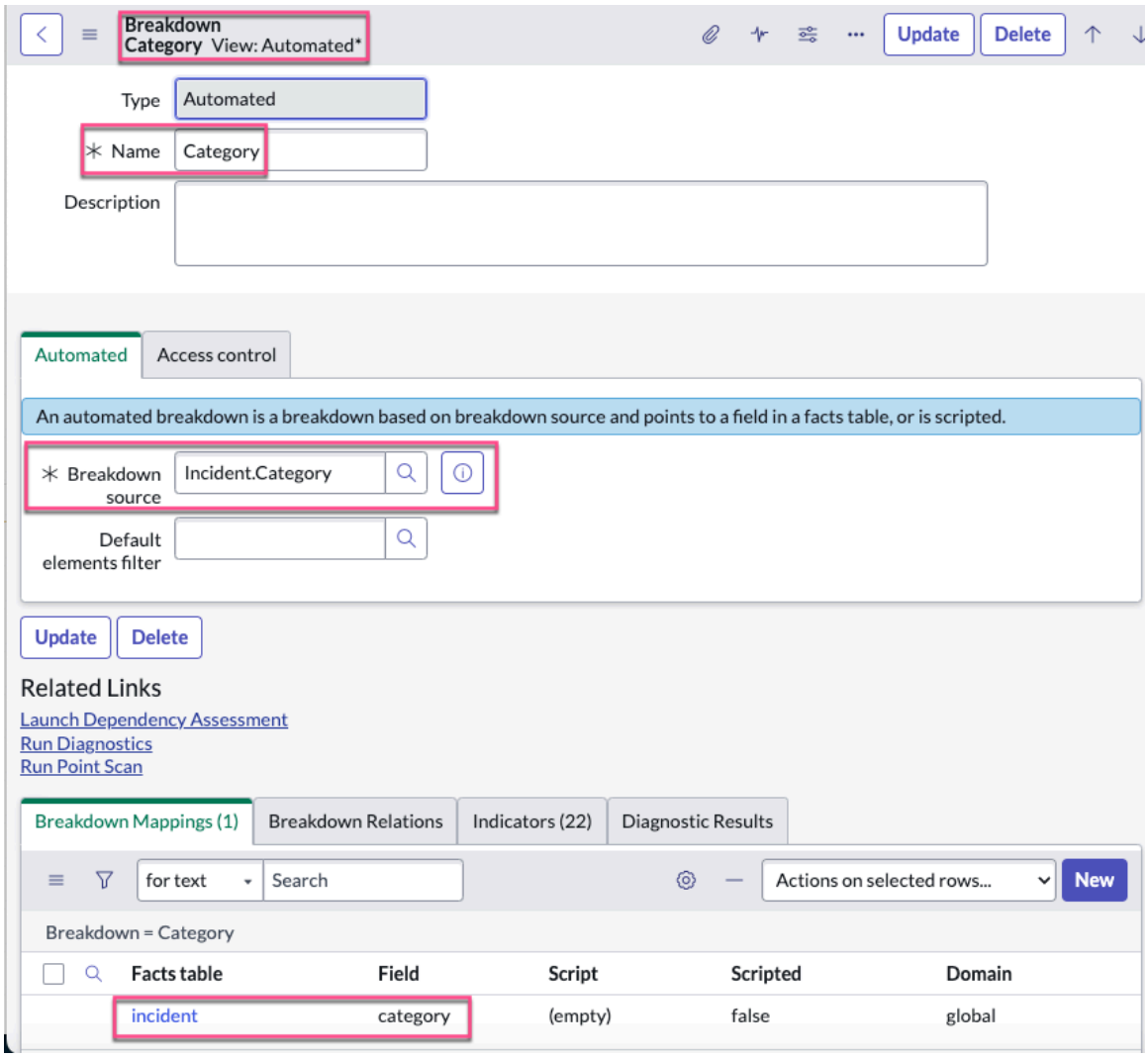
Exemplo: mapeamento de campo

O detalhamento Categoria mapeia o campo **Categoria** na tabela de incidentes para a origem de detalhamento Incidente.Categoria, que faz referência à tabela Opções[sys_choice_list].

Na primeira imagem, você vê o detalhamento de Categoria com a origem de detalhamento Incidente.Categoria. Este detalhamento tem um mapeamento de detalhamento para o campo **Categoria** na tabela de incidentes.

Tradução automática

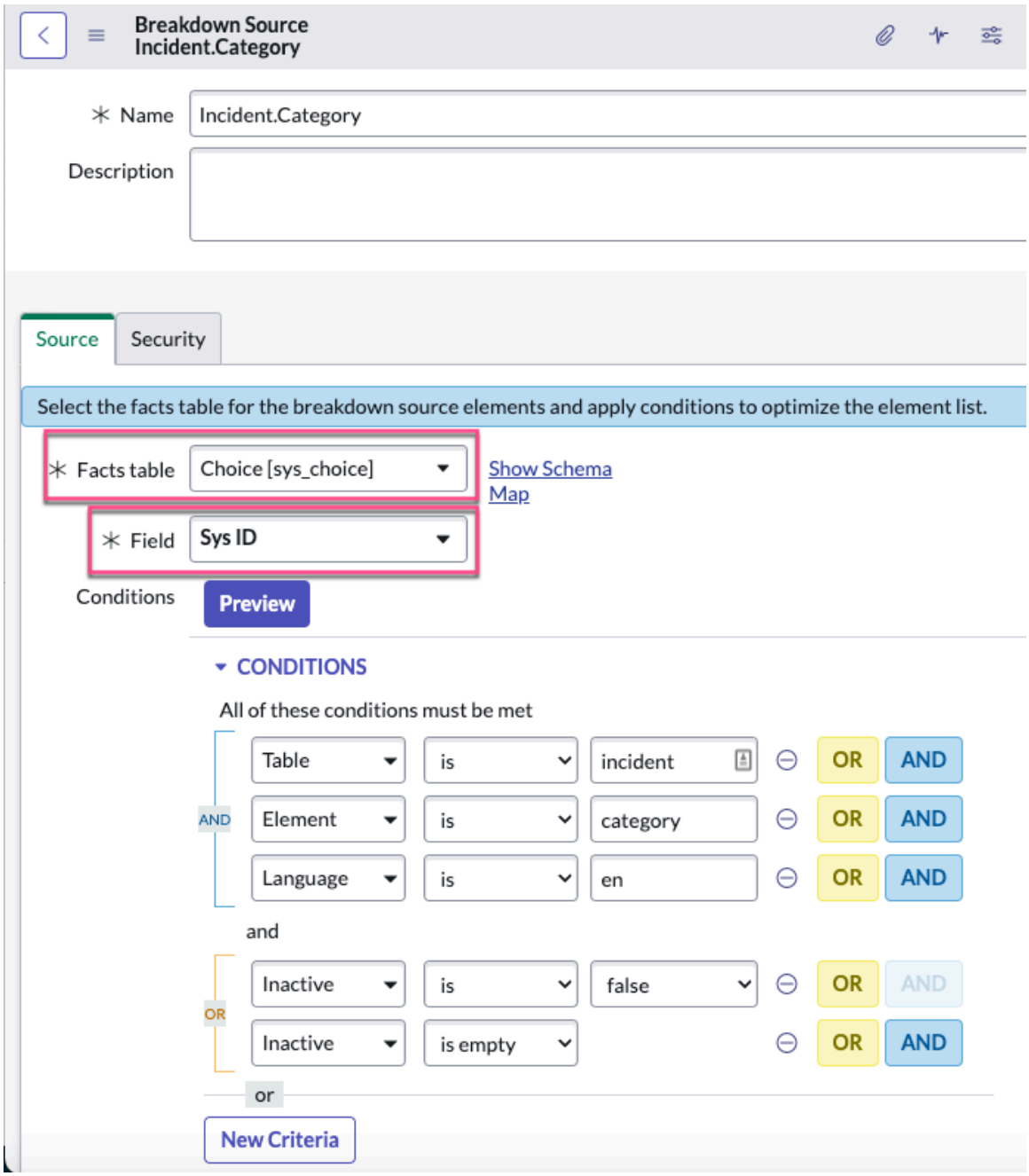
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



A origem de detalhamento Incident.Category usa registros na tabela Opções[sys_choice_list].

Tradução automática

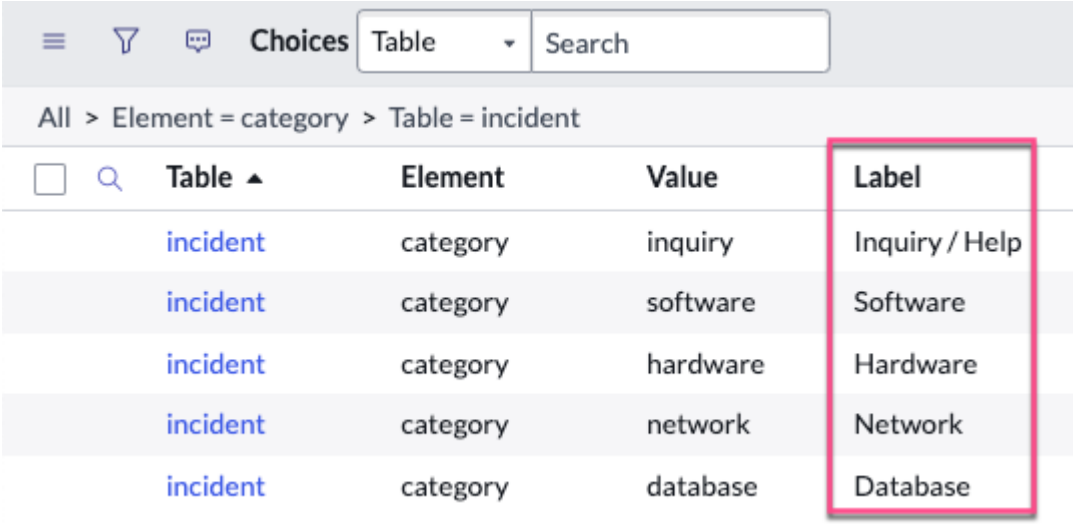
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



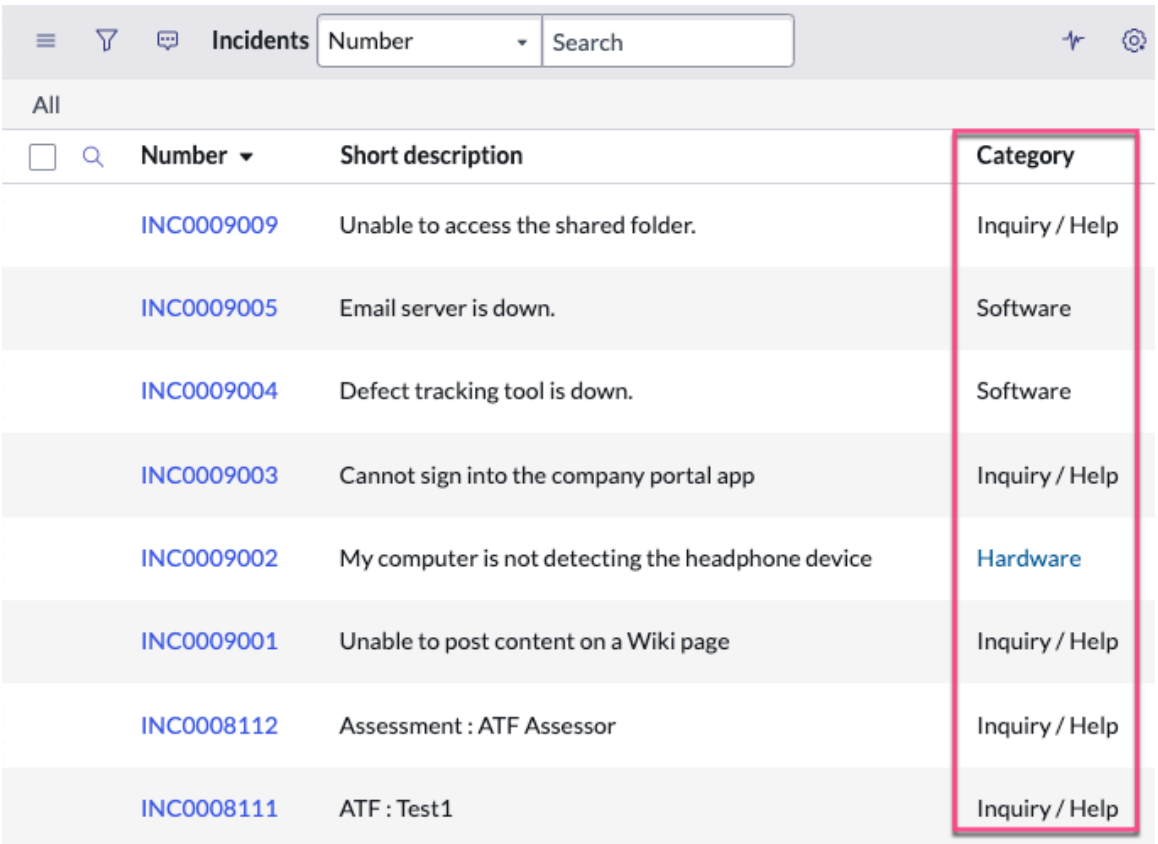
A próxima imagem mostra os registros da tabela Opção [sys_choice] que atendem às condições especificadas na origem de detalhamento Incident.Category. Observe os valores do campo Rótulo.

Tradução automática

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



Por fim, você vê o campo Categoria de alguns registros na tabela Incidentes. Este campo é mapeado para o detalhamento de categoria. Os valores de campo correspondem aos campos Rótulo dos registros da tabela Opções[sys_choice_list] que a origem de detalhamento Incident.Category filtra.



Exemplo: mapeamento de script

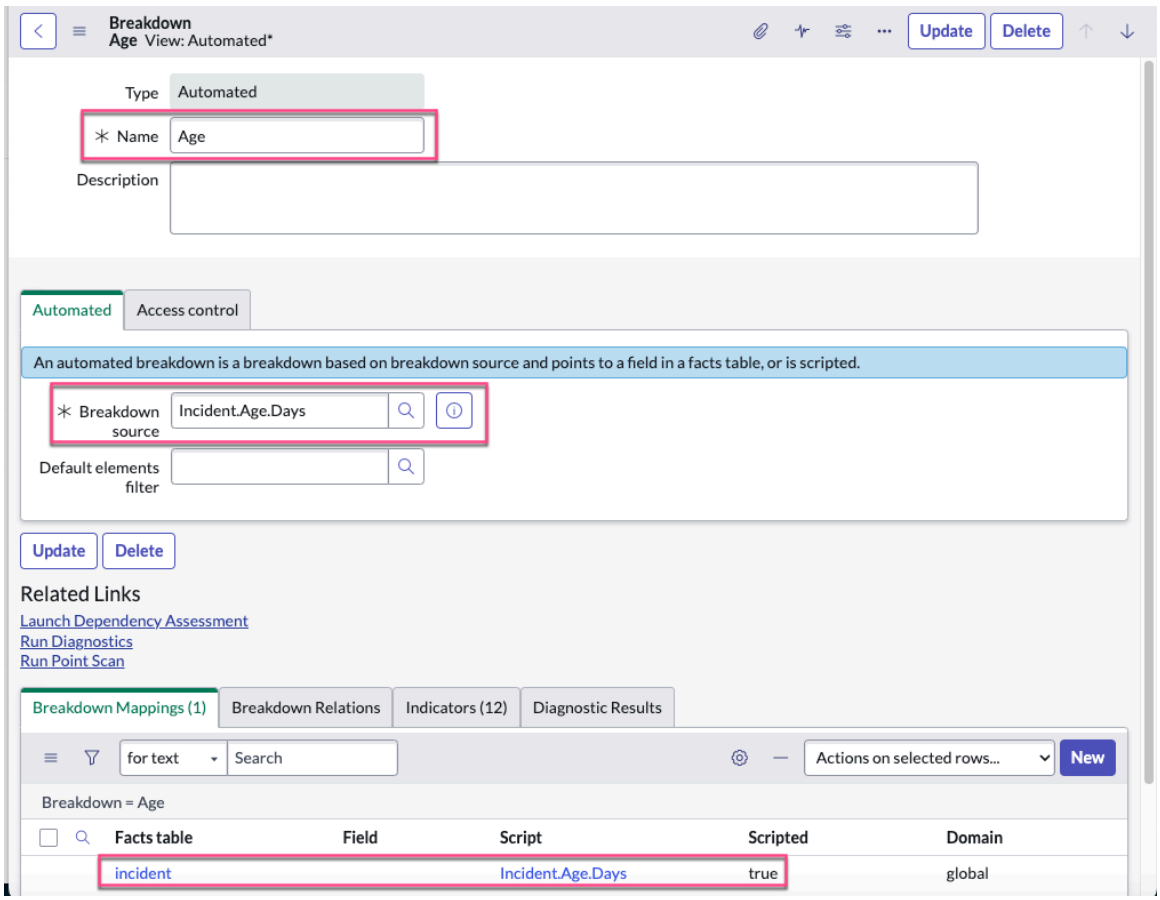
O detalhamento de idade usa o script Incident.Age.Days para calcular a idade dos incidentes em dias e mapear os valores para o grupo de buckets Intervalos de idade do incidente.

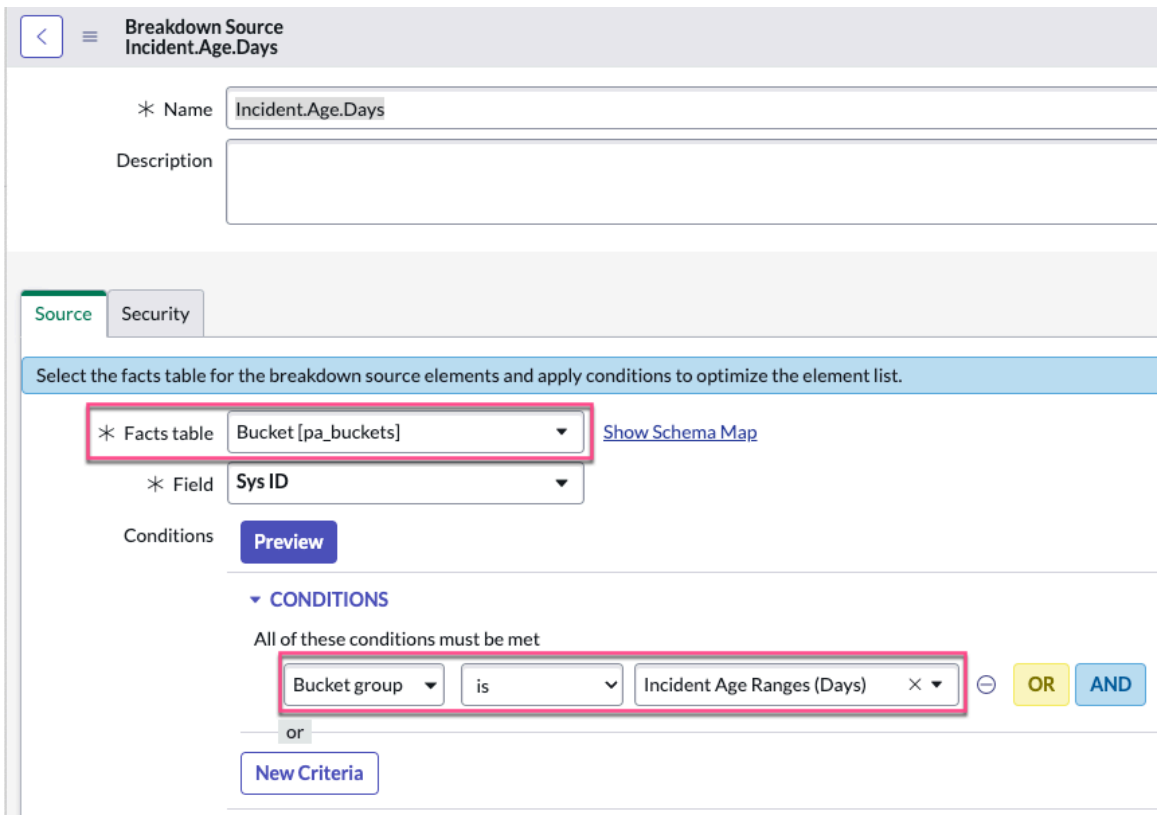
Nas duas primeiras imagens, você vê o detalhamento por Idade, que usa a origem de detalhamento Incident.Age.Days e o script Incident.Age.Days para mapeamento de

Tradução automática

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

detalhamento. Você também verá que a origem de detalhamento se refere ao grupo de buckets Intervalo Etário do Incidente (Dias).





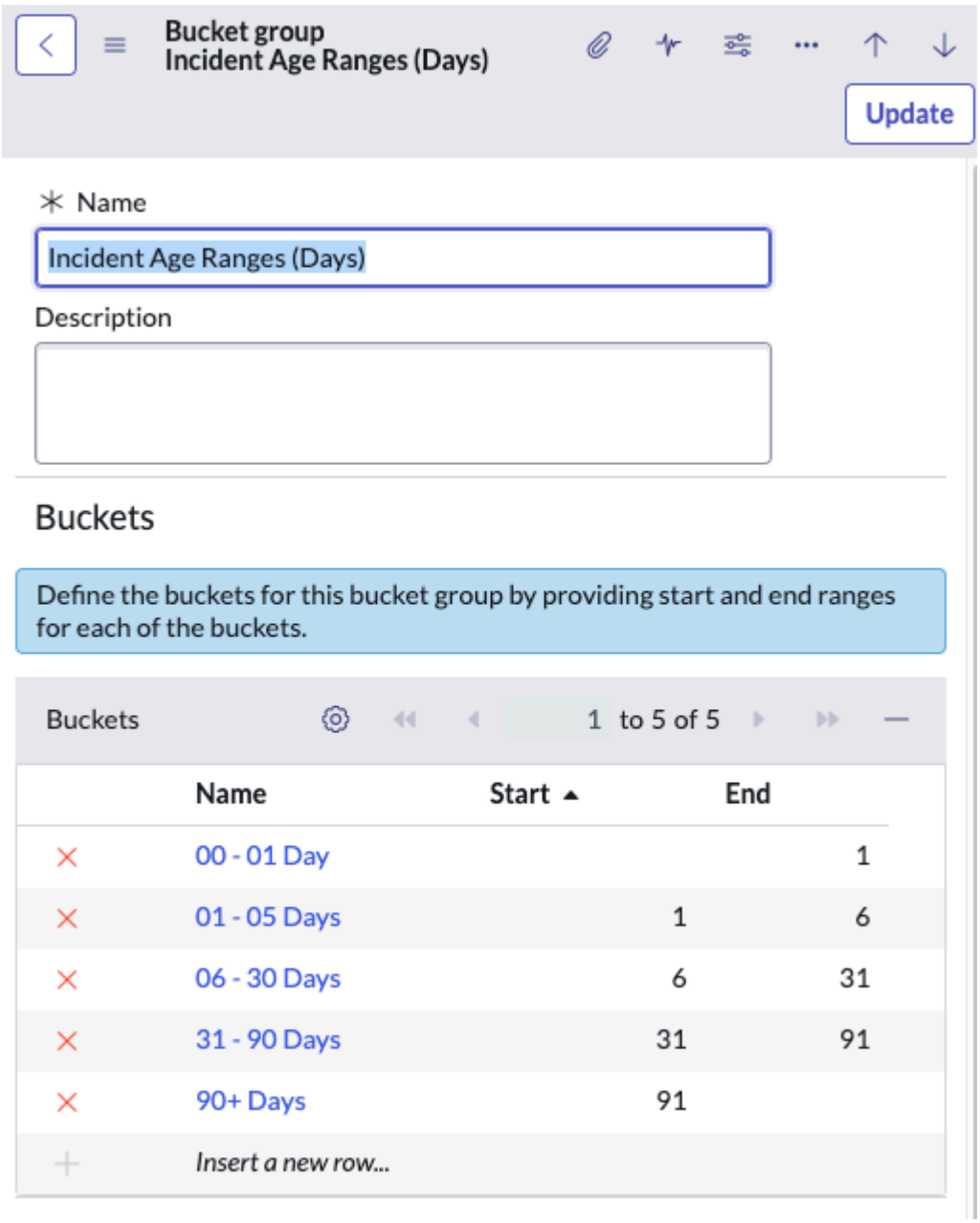
Tradução automática

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

O script Incident.Age.Days obtém o carimbo de data/hora em que o incidente foi aberto da tabela de incidentes e o subtrai do carimbo de data/hora no final do período de coleta. O script converte este valor de milissegundos para dias.

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

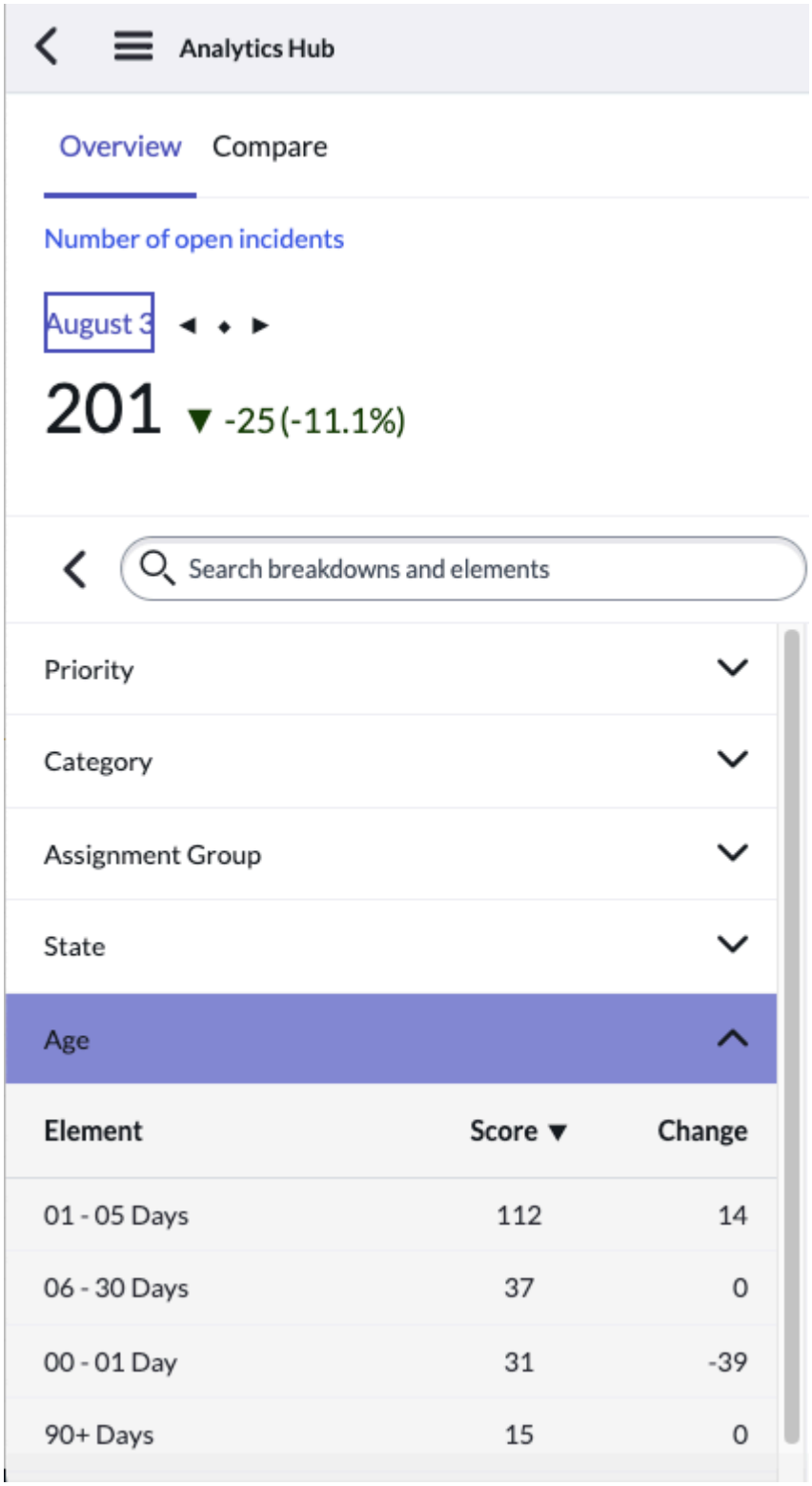
Os números de dias resultantes são classificados nos buckets do grupo de buckets.



Este é o resultado da execução deste script no indicador Número de incidentes em aberto.

Tradução automática

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



Tópicos relacionados

Scripts no Performance Analytics

Atribuir um indicador a um detalhamento automatizado

Associe indicadores automatizados ou de fórmula a um detalhamento para habilitar a coleta de pontuações divididas para esses indicadores.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
O detalhamento deve ter um mapeamento de detalhamento para a tabela de origem do indicador.

Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Detalhamentos Automáticos**.
2. Selecione um registro de detalhamento.
3. Na lista relacionada **Indicadores**, clique em **Editar**.
4. Use o slushbucket para selecionar os indicadores que você deseja atribuir a este detalhamento.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Na lista relacionada **Detalhamentos do indicador**, defina o valor de **exibição** como falso para ocultar o detalhamento nos widgets Hub de análise e do painel.
   Se o campo **Exibir** for falso, as pontuações divididas ainda serão preenchidas durante a coleta de dados, mas o detalhamento não será selecionável em Hub de análise ou em widgets de painel.

O que Fazer Depois
Execute um trabalho de coleta de dados no indicador para coletar pontuações para o novo detalhamento.

Importante:
Se você adicionar um detalhamento a um indicador existente para o qual você já tem pontuações, tenha cuidado para coletar pontuações para o novo detalhamento sem substituir nenhuma pontuação coletada.

Para essa finalidade, crie um trabalho de coleta único especial. Defina o trabalho para coletar dados para o quanto você precisar. Selecione somente o indicador ou indicadores aos quais você adicionou este detalhamento. Configure os indicadores de trabalho resultantes para excluir todos os outros detalhamentos. Desmarque a opção **Coletar indicador** nos indicadores de trabalho. Em seguida, execute o trabalho.

Se sua função não permitir que você crie trabalhos de coleta, entre em contato com o administrador Performance Analytics.

Para obter mais informações, consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados e Configurar um indicador de trabalho.

Detalhamentos manuais

Em um detalhamento manual, você define os elementos de detalhamento e as pontuações do indicador para cada elemento manualmente em vez de usar registros de uma origem de detalhamento.

Ao contrário de um detalhamento automatizado, um detalhamento manual não é mapeado para nenhum campo na tabela de origem do indicador. Em vez disso, os usuários devem preencher as pontuações divididas manualmente.

Criar um detalhamento manual

Crie um detalhamento para um indicador em que você adiciona pontuações manualmente.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Detalhamentos Manuais**.
2. Clique em **Nova**.
   O **Tipo** é definido como **Manual** automaticamente.
3. Insira um **Nome**descritivo.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Na seção **Manual**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha** para adicionar um novo elemento de detalhamento.
6. Pressione Enter ou clique na marca de seleção verde para salvar a entrada.
7. **Opcional:** Altere o valor do **pedido**.
   Elementos com um valor de **Ordem** mais baixo aparecem acima na lista de elementos, como nos painéis Hub de análise e.
8. Repita as etapas 5 a 7 para adicionar outros elementos de detalhamento.
9. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Associe indicadores manuais a este detalhamento e preencha as pontuações usando a folha de pontuação.

Atribuir um indicador manual a um detalhamento manual

Associe um indicador manual a um detalhamento manual para permitir que os usuários insiram pontuações divididas para o indicador.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Você pode dividir as pontuações do indicador manual em apenas um detalhamento de cada vez. Você não pode aplicar um detalhamento de 2º nível a um indicador manual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Detalhamentos Manuais**.
2. Selecione um registro de detalhamento.
3. Na lista relacionada **Indicadores**, clique em **Editar**.
4. Use o slushbucket para selecionar os indicadores que você deseja atribuir a este detalhamento.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Na lista relacionada **Detalhamentos do indicador**, defina o valor de **exibição** como falso para ocultar o detalhamento nos widgets Hub de análise e do painel.
   Se o campo **Exibir** for falso, as pontuações divididas ainda serão preenchidas durante a coleta de dados, mas o detalhamento não será selecionável em Hub de análise ou em widgets de painel.

O que Fazer Depois
Preencha as pontuações divididas dos indicadores usando a folha de pontuação.

Detalhamentos ilimitados

Performance Analytics administradores e usuários avançados podem habilitar mais de dois níveis de detalhamento para alguns indicadores.

Tradução automática

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

A capacidade de aplicar mais de dois níveis de detalhamento aborda um dos problemas de longa data de Performance Analytics. Este recurso aprofunda sua capacidade de analisar dados e amplia as informações que você pode obter por meio de Performance Analytics.

Importante:

- Detalhamentos ilimitados estão incluídos no plug-in Snapshots de dados (com.snc.pa.mlb). Ative este plug-in para obter níveis ilimitados de detalhamentos. Uma assinatura Performance Analytics e a função de administrador são necessárias. Considere testar detalhamentos ilimitados em um ambiente de desenvolvimento antes de ativá-los em uma instância de produção.
- Depois de ativar o plug-in Snapshots de dados, você ainda precisa ativar detalhamentos ilimitados por meio de uma propriedade do sistema e habilitá-los para indicadores compatíveis. Para obter mais informações, consulte Ativar detalhamentos ilimitados.
- Somente Análise da plataforma componentes de experiência (Visualizações de dados, Detalhes de KPI) são compatíveis com detalhamentos ilimitados. Você não pode mostrar mais de dois níveis de detalhamentos em IU principal componentes, como widgets do PA e o Hub de análise.

Quando você ativa o plug-in Novo modelo analítico, alguns de seus indicadores são migrados para um novo tipo de origem de back-end, em que as origens de detalhamento são eliminadas em favor de detalhamentos em uma única origem. Vários níveis de detalhamento não são mais aplicados em uma matriz, portanto, não há mais crescimento geográfico no consumo de recursos. O resultado é que até 250 níveis de detalhamentos podem ser aplicados a esses indicadores.

Os seguintes indicadores oferecem suporte a detalhamentos ilimitados:

- Indicadores automatizados sem script
- Indicadores de fórmula somente com indicadores de contribuição automatizados e sem script
- Indicadores de fórmula que contêm outros indicadores de fórmula, desde que, em última análise, os indicadores subjacentes não tenham script e sejam automatizados.

Importante:

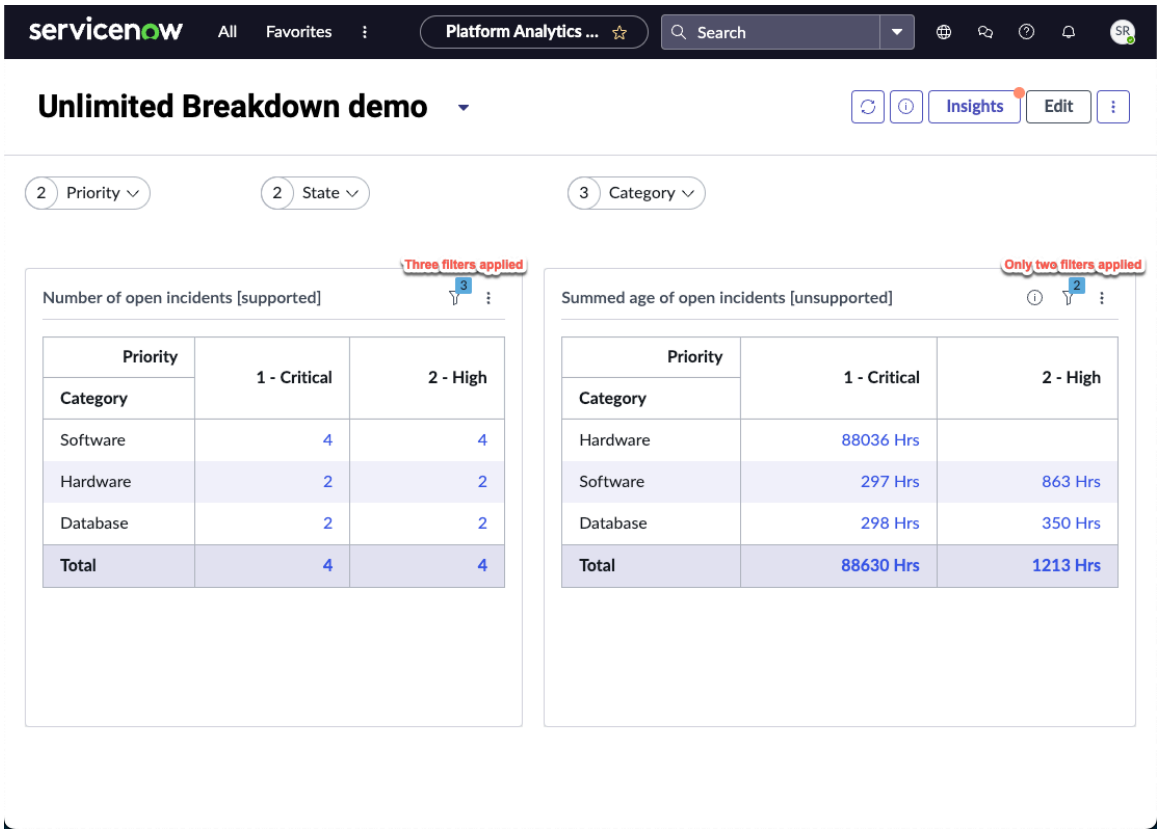
Você não pode aplicar detalhamentos ilimitados a dados que foram coletados antes de o recurso ser ativado. Você pode aplicar apenas dois níveis de detalhamento a esses dados. Se você tentar aplicar mais níveis de detalhamento, o resultado será uma área vazia para esse intervalo de datas na visualização de dados ou no gráfico Detalhes de KPI.

Example: Indicadores compatíveis e não compatíveis

Os filtros se aplicam de forma diferente a visualizações de indicadores compatíveis e não compatíveis com detalhamentos ilimitados. Neste exemplo, você tem um painel com duas visualizações de dados de tabela dinâmica. Uma tabela dinâmica mostra o indicador Número de incidentes em aberto. Este indicador não está em script e, portanto, oferece suporte a detalhamentos ilimitados. A outra tabela dinâmica mostra o indicador Soma da idade dos incidentes em aberto. Este indicador está em script, portanto, não é compatível com detalhamentos ilimitados. O painel tem três filtros, cada um dos quais filtra um detalhamento que está em ambos os indicadores. Todos os três filtros estão sendo aplicados. Os filtros foram aplicados na seguinte ordem cronológica: primeiro Prioridade, depois Categoria e, por fim, Estado. A visualização do Número de incidentes em aberto mostra três filtros aplicados, mas a visualização da Soma da idade dos incidentes em aberto mostra apenas dois.

Tradução automática

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

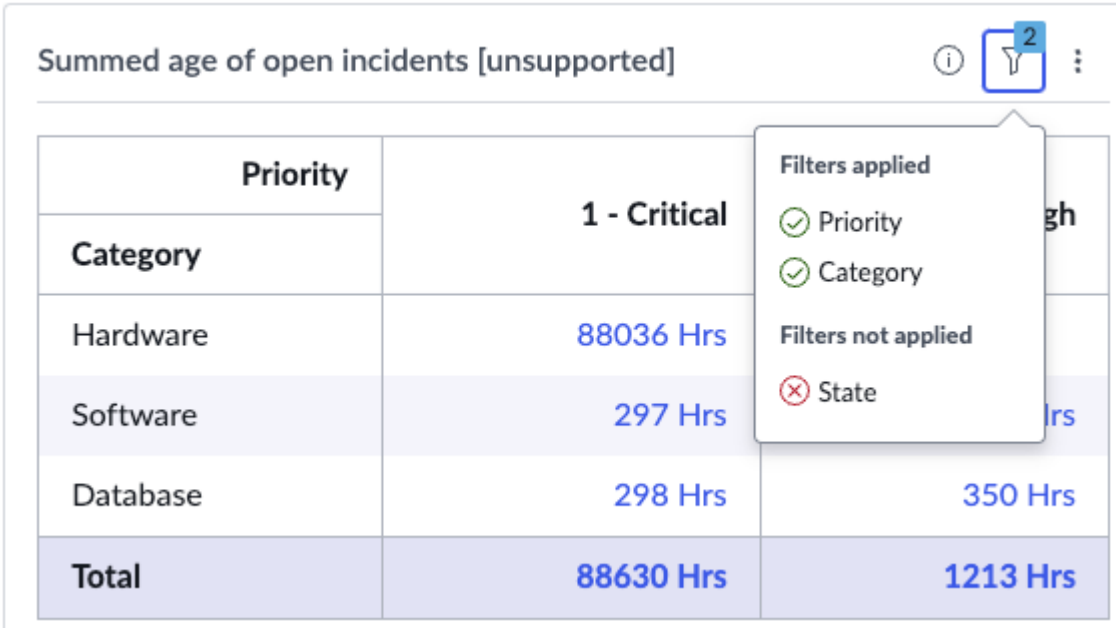


Examinando os filtros que são aplicados ao indicador Número de incidentes em aberto, você vê que todos os três filtros estão sendo aplicados.

Para o indicador Soma da idade dos incidentes em aberto, você verá que somente os dois primeiros filtros que foram aplicados ao painel se aplicam a este indicador.

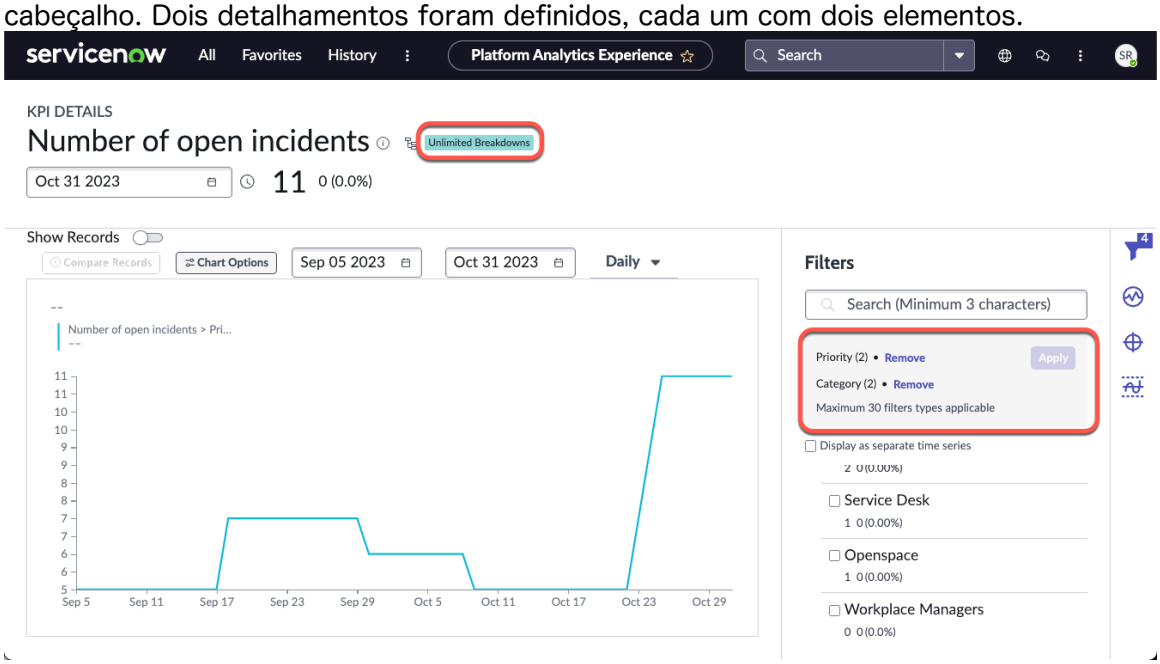
Tradução automática

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



Example: Detalhes de KPI para um indicador com detalhamentos ilimitados

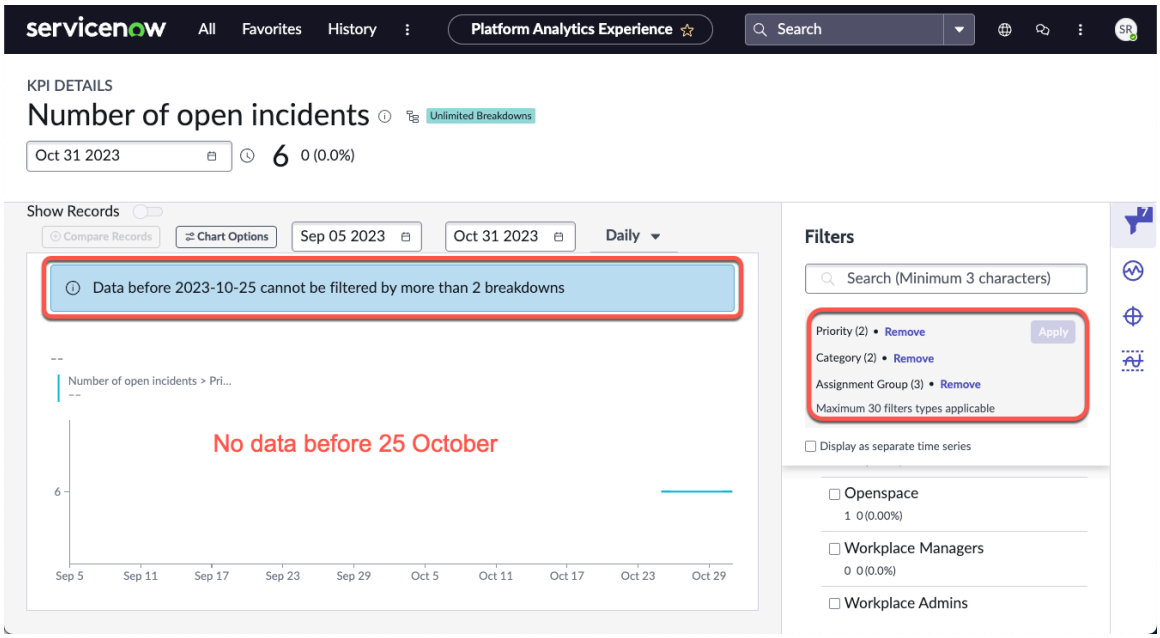
Este exemplo mostra o Detalhes de KPI para o indicador Número de incidentes em aberto. O indicador oferece suporte a detalhamentos ilimitados, conforme mostrado por um selo no cabeçalho. Dois detalhamentos foram definidos, cada um com dois elementos.



Você pode selecionar um terceiro detalhamento. No entanto, o suporte de detalhamento ilimitado só foi implementado nesta instância há alguns dias. Depois de selecionar um terceiro detalhamento, nenhum dado antes dessa data será mostrado. Você tem uma faixa avisando sobre isso.

Tradução automática

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



Ativar detalhamentos ilimitados

Habilite vários níveis de detalhamento em uma instância como um todo e em indicadores individuais existentes (KPIs) na instância.

Antes de Iniciar

O plug-in Snapshots de dados (com.snc.pa.mlb) deve ser ativado na instância.
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

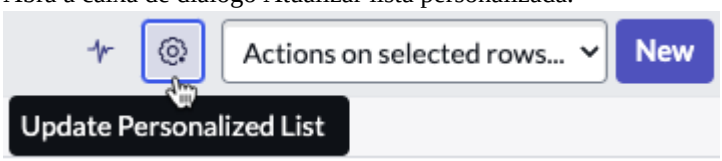
Certos indicadores oferecem suporte a mais de dois níveis de detalhamento. Este recurso é chamado *de detalhamentos ilimitados*. Este recurso não está disponível para todos os indicadores. Para obter uma lista de restrições, consulte Limitações a detalhamentos ilimitados.

Você precisa ativar detalhamentos ilimitados para a instância definindo `com.snc.pa.dm.enable.mlb` e para cada indicador individualmente. Depois de ativar detalhamentos ilimitados para um indicador, execute um trabalho de conversão para esse indicador.

Procedimento

1. Navegue até **sys_properties_list.do** e defina `com.snc.pa.dm.enable.mlb` como verdadeiro. Você só precisa executar esta etapa uma vez para uma instância.
2. Navegue até a lista de indicadores automatizados ou de fórmula.
3. Para definir vários indicadores para oferecer suporte a mais de dois níveis de detalhamento, execute as seguintes ações:

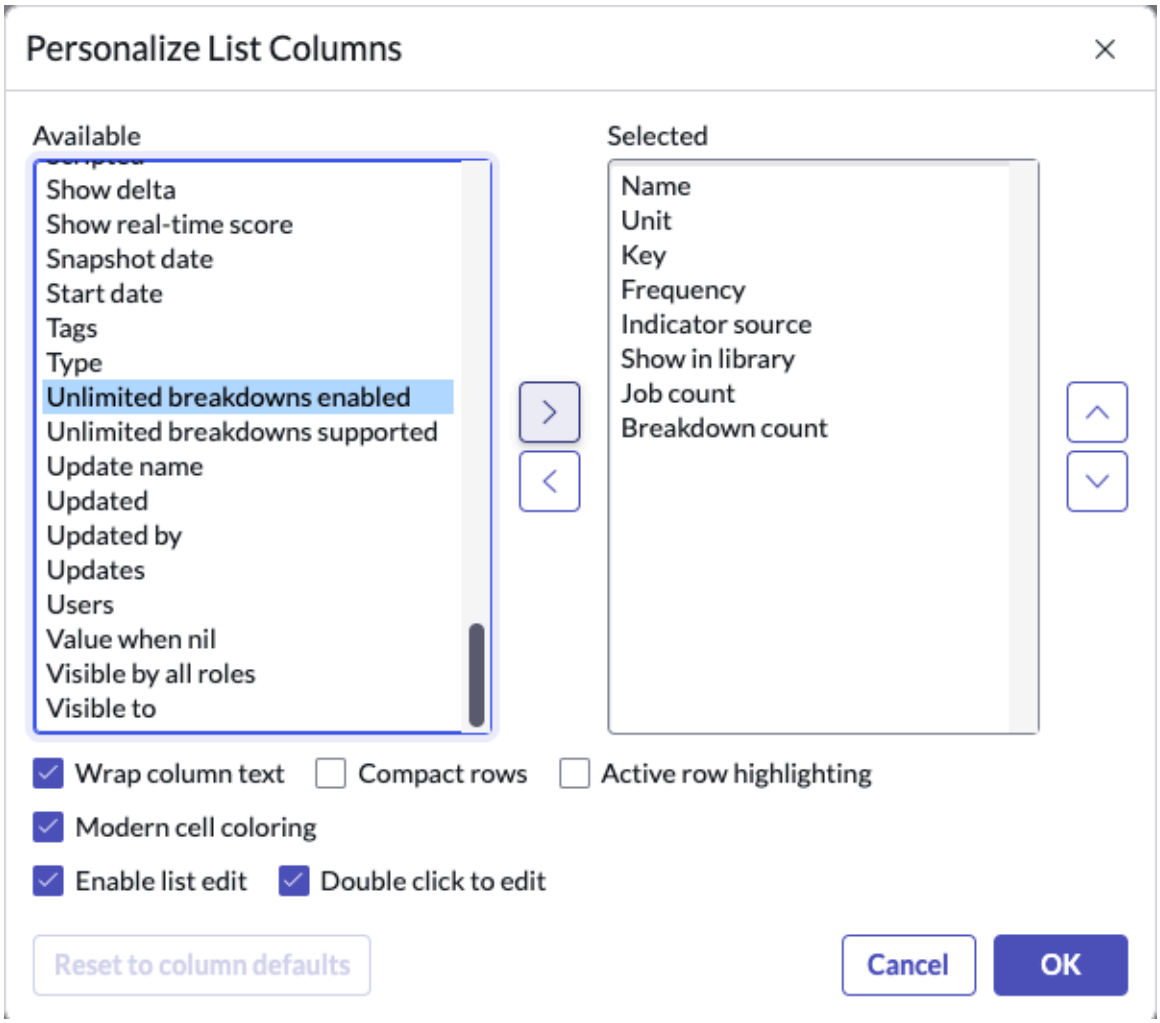
   a. Abra a caixa de diálogo Atualizar lista personalizada.



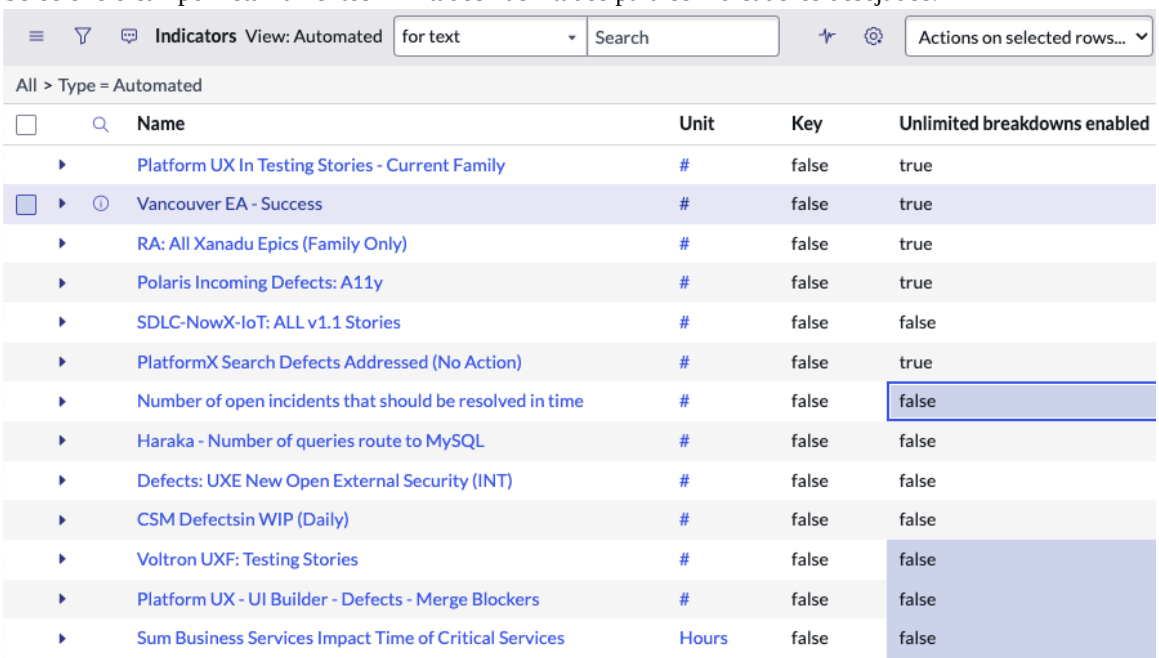
   b. Mova a coluna Detalhamentos ilimitados habilitados para a lista Selecionada e clique em OK.

Tradução automática

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



c. Selecione o campo Detalhamentos ilimitados habilitados para os indicadores desejados.



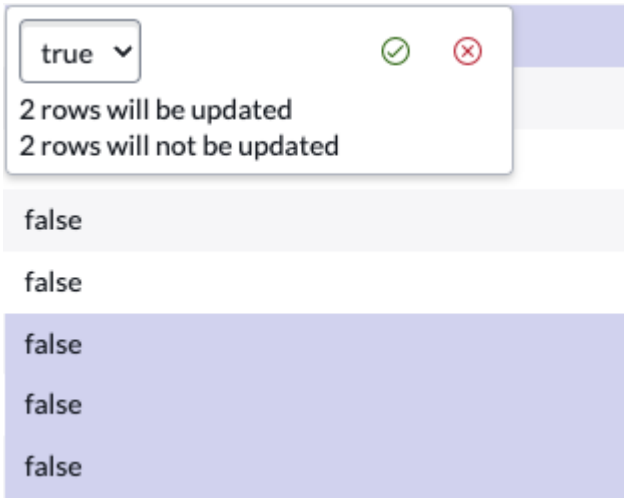
Name	Unit	Key	Unlimited breakdowns enabled
Platform UX In Testing Stories - Current Family	#	false	true
Vancouver EA - Success	#	false	true
RA: All Xanadu Epics (Family Only)	#	false	true
Polaris Incoming Defects: A11y	#	false	true
SDLC-NowX-IoT: ALL v1.1 Stories	#	false	false
PlatformX Search Defects Addressed (No Action)	#	false	true
Number of open incidents that should be resolved in time	#	false	false
Haraka - Number of queries route to MySQL	#	false	false
Defects: UXE New Open External Security (INT)	#	false	false
CSM Defectsin WIP (Daily)	#	false	false
Voltron UXF: Testing Stories	#	false	false
Platform UX - UI Builder - Defects - Merge Blockers	#	false	false
Sum Business Services Impact Time of Critical Services	Hours	false	false

d. Para abrir uma caixa de diálogo na qual você pode alterar o valor desses campos, clique duas vezes em um dos campos selecionados.

Tradução automática

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

A caixa de diálogo mostra quantos campos serão alterados.

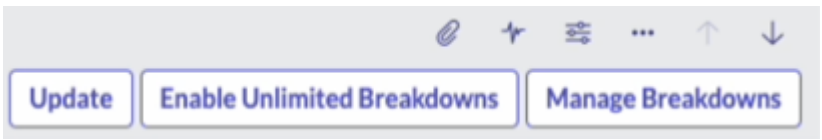


e. Altere o valor de "falso" para "verdadeiro" e confirme.

4. Para definir um indicador individual para oferecer suporte a mais de dois níveis de detalhamento, execute as seguintes ações:

a. Abra o registro do indicador.

b. Selecione **Habilitar detalhamentos ilimitados**.



Este botão inicia o trabalho de conversão. Depois que o trabalho é executado, o indicador usa o novo tipo de fonte de dados que oferece suporte a detalhamentos ilimitados.

O que Fazer Depois

O processo de conversão programada é executado por hora e sincroniza todas as mudanças nos indicadores existentes. O trabalho também converte todos os indicadores recém-criados. Para acionar o processo de conversão e sincronizar as mudanças manualmente, selecione **Atualizar status de Detalhamentos ilimitados**. Por exemplo, sincronize manualmente as mudanças depois de ter corrigido uma configuração de indicador incompatível e agora quiser habilitar detalhamentos ilimitados para esse indicador.

Se detalhamentos ilimitados não estiverem habilitados em alguns dos indicadores, o registro do indicador conterá uma mensagem informando os motivos pelos quais esse indicador não era compatível. Você também recebe sugestões sobre como tornar o indicador compatível.

Tópicos relacionados

Criar um indicador automatizado

Criar um indicador de fórmula

Limitações a detalhamentos ilimitados

Vários recursos de indicadores e detalhamentos não são compatíveis com detalhamentos ilimitados.

Tradução automática

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

Limitação ou recurso incompatível	Anotações
Indicadores de benchmarking	Sem suporte
Mapeamentos/agregações de detalhamento com script	Sem suporte
Detalhamentos/agregações em campos de tipo numérico e de cadeia de caracteres não são compatíveis	Detalhamentos em campos de opção que são cadeias de caracteres ou números inteiros são compatíveis. Somente campos numéricos e de cadeia de caracteres não são compatíveis. Por exemplo, um detalhamento em Incidente.Categoria seria compatível porque Categoria é um campo Opção. Um detalhamento na Descrição Resumida não seria compatível, pois é apenas uma cadeia de caracteres.
Somente alguns operadores de consulta são compatíveis	Operadores sem suporte: • menor/maior que • menor/maior que ou é • campo menor/maior que • menor/maior que ou é campo • é o mesmo que • é diferente de
Indicadores de fórmula	Todos os indicadores de contribuição devem oferecer suporte a detalhamentos ilimitados.
Métodos de fórmula	Não há suporte para indicadores de fórmula que usam métodos em suas fórmulas.
Matrizes de detalhamento	Detalhamentos ilimitados não usam matrizes de detalhamento.
Períodos de coleta definidos no coletor de dados	Todas as coletas são diárias.
Rótulo de não correspondência	A opção **Rótulo para incompatível** em origens de detalhamento é ignorada com detalhamentos ilimitados.
Valor quando for nulo	A opção **Valor quando nulo** em indicadores automatizados é ignorada com detalhamentos ilimitados.
Tipo de segurança	O tipo de segurança definido na origem de detalhamento não é compatível com a nova origem de back-end.
Configurações do trabalho de coleta de dados	Períodos de início/término, configurações de tempo específicas e outras configurações não afetam detalhamentos ilimitados. Toda a coleta de dados é diária. Somente o fuso horário definido no registro de coleta de dados tem efeito.
Grupos de Buckets	Sem suporte
Condições da lista relacionada	As condições da lista relacionada não se aplicam a detalhamentos ilimitados

Tradução automática

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

Limitação ou recurso incompatível	Anotações
Indicadores ou detalhamentos manuais ou externos	Somente indicadores automatizados e de fórmula e detalhamentos automatizados são compatíveis. Todos os indicadores que contribuem em um indicador de fórmula devem ser compatíveis para que o indicador de fórmula seja compatível.
Processamento histórico	Somente os dados coletados após a data de habilitação são compatíveis. As tentativas de aplicar mais de dois níveis de detalhamento a dados mais antigos não retornam nenhum resultado.
Indicadores com mais de 250 campos de detalhamento/agregação	Somente 250 níveis de detalhamento são compatíveis.
Indicadores cujos trabalhos de coleta têm mais de um fuso horário	Somente a coleta diária e apenas um fuso horário são compatíveis.
Metas e limites	Suporte a até dois filtros.
Sinais de KPI	Suporte a apenas um filtro.
Visualizações do cartão de pontuação do indicador	Suporte a até dois filtros.
Indicadores baseados em exibições de banco de dados	Compatível somente quando as condições de associação não incluem campos diferentes de sys_id.
Folhas de pontuação	As mudanças manuais nas folhas de pontuação dos indicadores habilitados para detalhamentos ilimitados não têm efeito.
Indicadores sem condições	Sem suporte
Campos de cadeia de caracteres no indicador ou condições de origem	Limite de 4000 caracteres

Desativar detalhamentos ilimitados para um indicador

Você pode desativar ou ativar novamente detalhamentos ilimitados para um indicador, desde que esse indicador suporte detalhamentos ilimitados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As limitações dos detalhamentos multiníveis podem tornar um indicador inutilizável. Nesse caso, você pode desativar detalhamentos ilimitados nesse indicador. Você pode reativar detalhamentos ilimitados nesse indicador posteriormente. Para obter mais informações, consulte Limitações a detalhamentos ilimitados.

Importante:
Um administrador pode desabilitar detalhamentos ilimitados em uma instância definindo a propriedade do sistema com.snc.pa.dm.enable.mlb como falsa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Indicadores** > **Indicadores automatizados** ou **Todos** > **Indicadores** > **Indicadores de fórmula**, dependendo do indicador.
2. Abra o indicador que você deseja restaurar para o indicador anterior e as origens de detalhamento e a matriz de detalhamento.

Tradução automática

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

3. Selecione **Desabilitar detalhamentos ilimitados**.
4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

A qualquer momento no futuro, você pode reverter este procedimento. O indicador é movido para o novo tipo de origem que oferece suporte a detalhamentos ilimitados. Se um administrador desabilitar detalhamentos ilimitados para uma instância e, em seguida, habilitá-los novamente, os detalhamentos ilimitados serão habilitados novamente automaticamente para os indicadores que os tinham habilitados anteriormente.

Origens e coleta de snapshots de dados

Detalhamentos ilimitados incluem tabelas para origens de snapshot de dados e o mapeamento entre indicadores e essas origens.

Mapeamento entre indicadores e origens de snapshot de dados

Para cada indicador que tem detalhamentos ilimitados ativados, o indicador Performance Analytics e as origens de detalhamento são substituídos por uma origem de snapshots de dados. O mapeamento entre essas origens e os indicadores está visível na tabela Indicador para mapeamento de snapshots de dados [pa_cdc_indicator_analytics_mapping]. A função pa_admin é necessária. Esta tabela mostra uma lista das fontes de dados de snapshots de dados para cada indicador, junto com a data em que detalhamentos ilimitados começaram a ser compatíveis com o indicador. Esta data é importante porque as pontuações de detalhamento ilimitadas não podem ser coletadas antes desta data.

No campo Snapshots de dados, você pode navegar até as fontes de dados dos snapshots de dados.

Fontes de dados dos snapshots de dados

As origens de snapshots de dados estão disponíveis para usuários com a função pa_admin na tabela Origem de análise do PA [pa_dm_analytics_source]. Por padrão, o conteúdo desta tabela é somente leitura. No entanto, um usuário administrador pode adicionar a caixa de seleção **Habilitar coleta de dados** ao formulário e, nesse caso, um usuário pa_admin pode habilitar ou desabilitar o trabalho de coleta de dados.

Trabalhos de coleta de snapshots de dados

Os trabalhos de snapshots de dados são acessíveis somente para usuários pa_admin. Para abrir os trabalhos, navegue até **Administração de análise da plataforma** > **Coleta de dados** > **Snapshots de dados**

Filtros de elemento

Os filtros de elemento permitem que você especifique ou limite os elementos de detalhamento exibidos nas visualizações.

Um filtro de elementos consiste em um filtro condicional ou condições de lista relacionada e a origem de detalhamento à qual as condições se aplicam.

Dica:
Use um filtro de elementos com condições dinâmicas para criar visuais personalizados em um widget. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

- Hub de análise
- Explorando indicadores com Detalhes de KPI
- Widgets do Performance Analytics

Criar um filtro de elementos

Selecione a origem de detalhamento e as condições do filtro para filtrar elementos de detalhamento dessa origem de detalhamento.

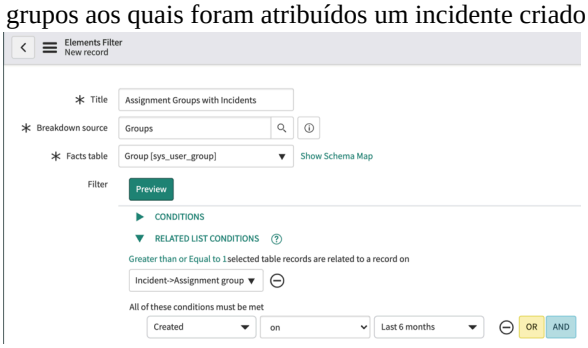
Antes de Iniciar

Função necessária: pa_data_collector ou admin

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Filtros de elementos** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campos de filtro de elemento

Campo	Descrição
Fonte de detalhamento	Selecione a origem de detalhamento para a qual você deseja criar um filtro de elemento. O filtro de elemento está disponível para todos os detalhamentos baseados nesta origem de detalhamento.
Tabela de fatos	Somente leitura. Exibe a tabela de fatos de origem de detalhamento.
Filtrar	CONDIÇÕES: especifique as condições do filtro para limitar os elementos disponíveis. Somente elementos que atendem a essas condições são exibidos quando você aplica este filtro de elemento. Por exemplo, se a tabela de fatos de origem de detalhamento for Usuário [sys_user], você poderá adicionar uma condição de filtro para incluir somente usuários no departamento de RH. Esta condição de filtro é [Departamento][é][RH]. Para Recursos visuais personalizados, o operador na condição de filtro deve ser [is (dynamic)].
	CONDIÇÕES DA LISTA RELACIONADA: inclua um relacionamento com outra tabela nas condições. Por exemplo, você pode criar um filtro de elemento na origem de detalhamento Grupos, que usa a tabela Grupo [sys_user_group]. Se você adicionasse uma condição de lista relacionada em Incidente [incidente]->Grupo de atribuição, obteria somente os grupos que tinham um incidente atribuído a eles. Se esta condição incluísse [[Criado][em][Últimos 6 meses]], você obteria grupos aos quais foram atribuídos um incidente criado nos últimos seis meses. 

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Funções	Selecione as funções que um usuário deve ter para selecionar este filtro de elemento em um formulário de widget. Um usuário deve ter pelo menos uma das funções especificadas. Se nenhuma função for especificada, todos os usuários que podem editar um widget Performance Analytics poderão adicionar este filtro de elemento.

O que Fazer Depois

Use um filtro de elemento com condições dinâmicas para criar visuais personalizados em um widget. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.

Todos os indicadores de widget que usam este filtro de elementos e todos os resultados de diagnóstico que mencionam este filtro de elementos são listados na parte inferior do registro de filtro de elementos.

Filtros de elemento em visualizações

Os filtros de elemento podem ser vistos em uma visualização de dados Análise da plataforma ou em Detalhes de KPI. No IU principal, eles podem ser vistos nos widgets Performance Analytics ou no Hub de análise. Algumas restrições se aplicam.

Você pode selecionar o filtro de elemento das seguintes maneiras em diferentes visualizações:

- No clássico Hub de análise: ao selecionar uma divisão, se essa divisão tiver filtros de elementos, você receberá uma lista deles para escolher.
- Em um widget Performance Analytics : ao configurar o widget, preencha o campo de **filtro Elementos** na guia **Configurações de elemento**. Somente detalhamento, série de tempo e widgets de pontuação são compatíveis com filtros de elementos. Para séries de tempo e widgets de pontuação, um filtro de elementos substitui o elemento de detalhamento de primeiro nível. Para widgets de detalhamento, um filtro de elementos limita os elementos que são mostrados.
- Em um indicador de widget em um widget de série de tempo: selecione um filtro no campo **Filtro de elementos** nas Configurações de elemento. Você deve primeiro selecionar detalhamento com filtros de elemento em sua origem de detalhamento.

  Nota:
  Os nomes de todos os elementos aplicados são anexados ao nome ou rótulo do indicador.

- Nos Detalhes de KPI em um espaço Análise da plataforma: ao selecionar um detalhamento no painel **FIltros**, se o detalhamento tiver filtros de elementos, você receberá uma lista deles para escolher.
- Em uma visualização de dados Análise da plataforma : ao configurar a visualização de dados, selecione uma fonte de dados do indicador, uma divisão e o operador [is (dynamic)]. Todos os filtros de elementos dessa divisão estarão disponíveis no campo **Elemento**. Somente indicadores automatizados com o agregado Contagem, Minimização ou Maximização são compatíveis.

Em todos esses casos, você pode selecionar um filtro de elementos somente se primeiro selecionar um detalhamento com pelo menos um filtro de elementos em sua origem de detalhamento. Você também pode precisar de uma determinada função para selecionar um filtro de elementos, dependendo da configuração desse filtro.

Além de especificar um filtro de elementos em uma visualização, você pode especificar um **filtro de elemento padrão** em um registro de detalhamento. Esse filtro de elementos

Tradução automática

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

é selecionado automaticamente para esse detalhamento em qualquer visualização. Os usuários que exibem o detalhamento em Hub de análise ou em Detalhes de KPI podem alterar ou limpar o filtro de elementos selecionados.

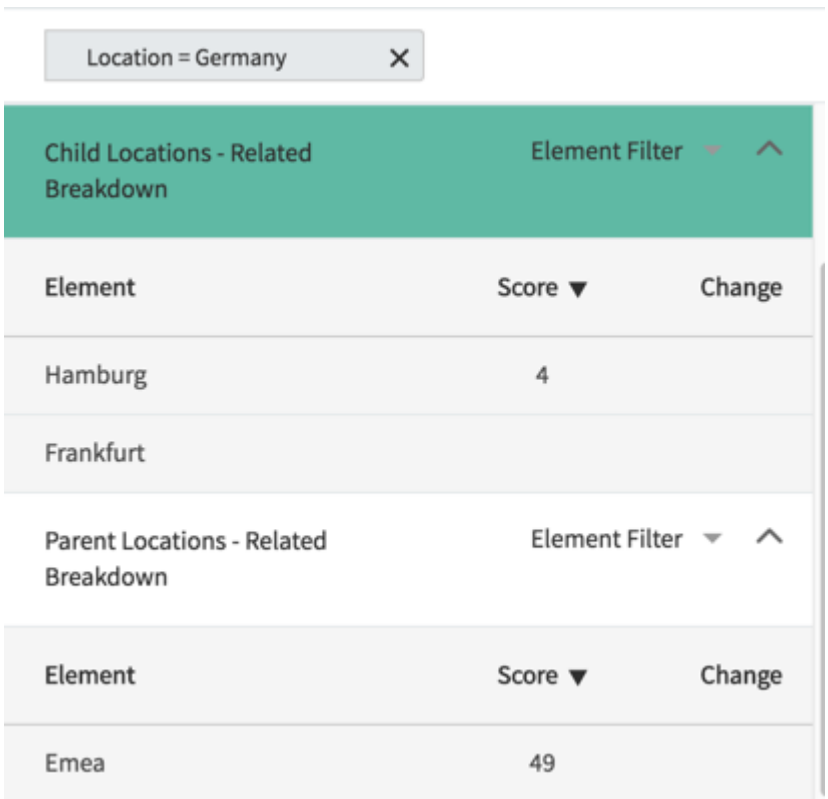
Nota:
Não é possível alterar os filtros de elementos que são usados para personalizar visuais ao simplesmente exibir o visual em um painel ou espaço. Somente um usuário com direitos para editar o widget subjacente ou a visualização de dados pode alterar o filtro de elementos. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.

Como navegar pelos elementos de detalhamento com relações de detalhamento

As relações de detalhamento abrem um novo caminho de navegação para exibir pontuações de detalhamento, movendo-se de um elemento de detalhamento para outro. As relações de detalhamento podem estar entre os elementos de diferentes detalhamentos ou podem estar em uma estrutura hierárquica de elementos no mesmo detalhamento. As relações de detalhamento afetam a navegação nos Hub de análise e nos widgets de detalhamento.

Você pode usar relações de detalhamento para navegar entre os elementos de um único detalhamento que estão em um relacionamento hierárquico. Por exemplo, o detalhamento de local tem uma hierarquia de elementos "primário" e "secundário", em que um país pode ser o primário de cidades. As relações de detalhamento permitem que um visualizador Hub de análise navegue de um país para uma cidade, de uma cidade para o país ou entre cidades no mesmo país.

Navegando em Hub de análise entre elementos do mesmo detalhamento

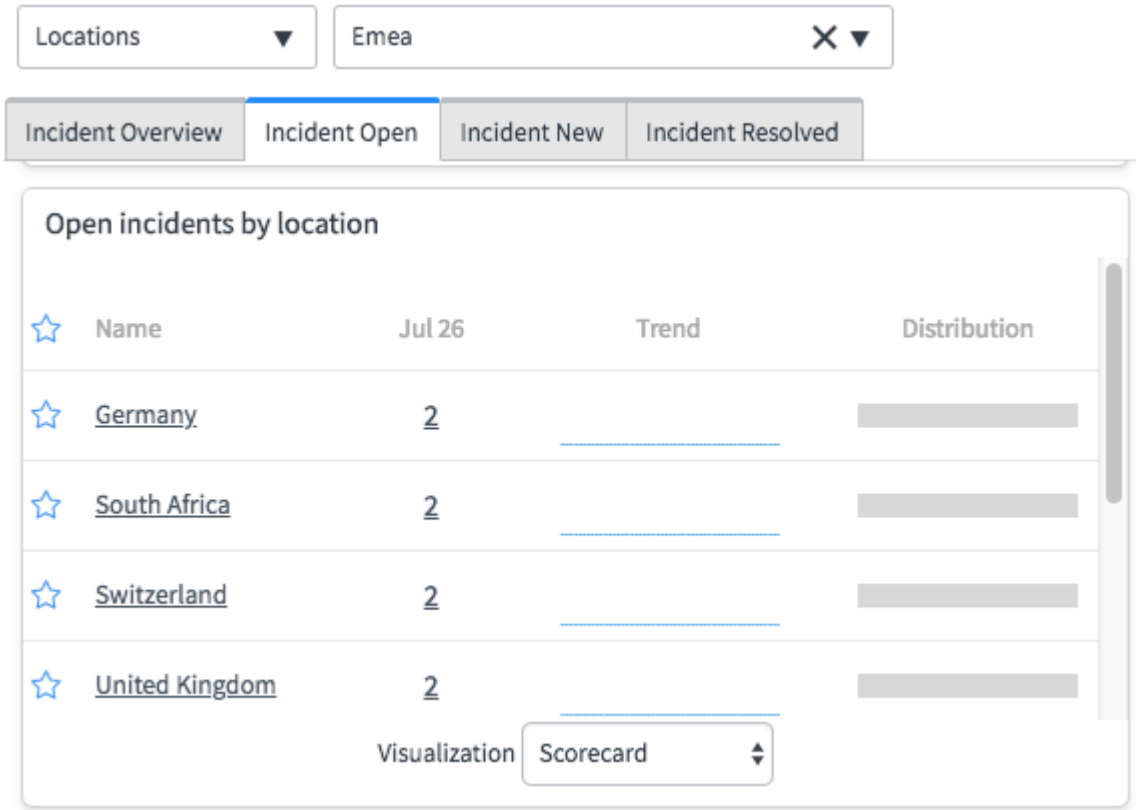


Da mesma forma, um widget de detalhamento pode mostrar os elementos primários, secundários ou irmãos do elemento que foi escolhido para o painel de detalhamento. Para obter mais informações sobre como usar relações de detalhamento em painéis de detalhamento, consulte Mostrando relações de detalhamento em painéis.

Tradução automática

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

Painel de detalhamento exibindo elementos secundários do elemento EMEA

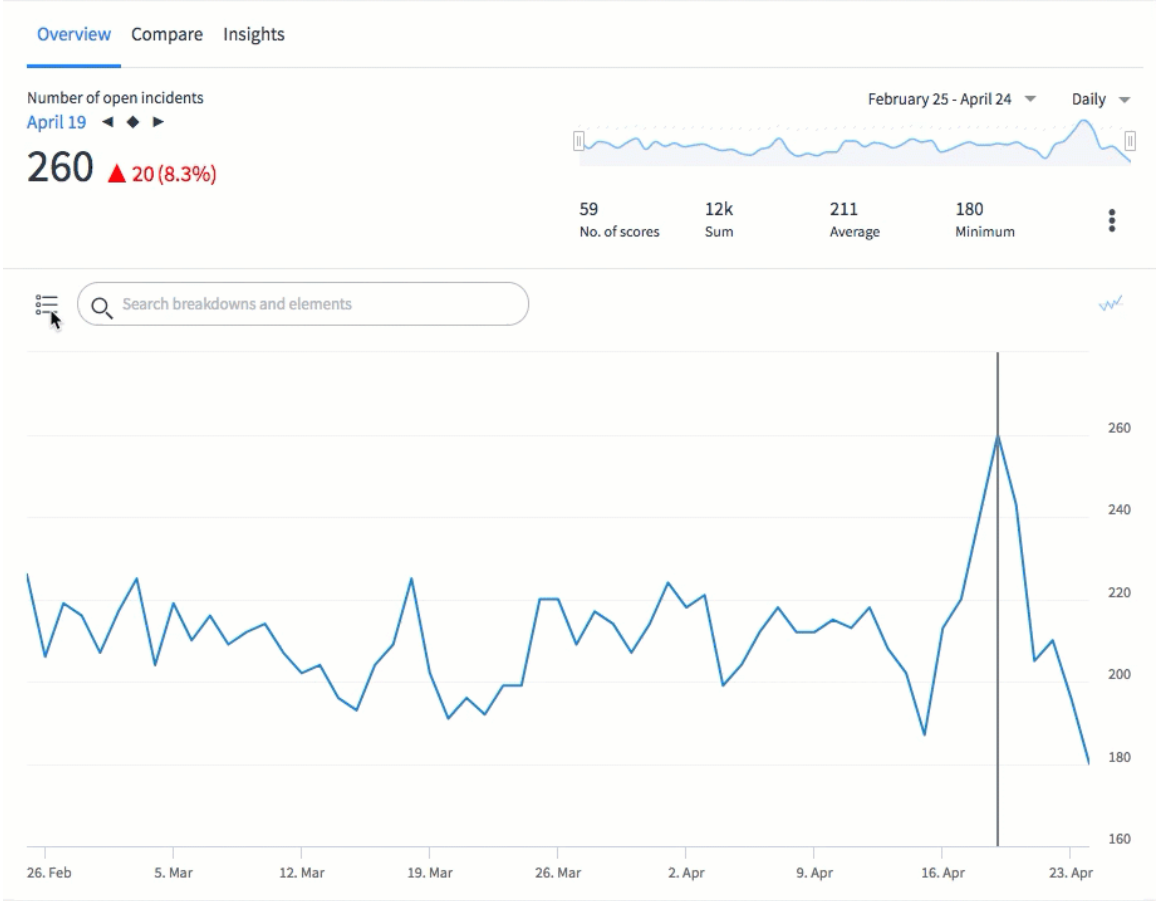


As relações de detalhamento também permitem a navegação entre os elementos de diferentes detalhamentos de primeiro nível. Por exemplo, primeiro escolha um elemento do detalhamento Grupo de atribuição e, em seguida, observe a relação de detalhamento Membros. Nessa relação, navegue até um elemento do detalhamento Atribuído a. O membro selecionado de Atribuído a não é necessariamente um membro do Grupo de atribuição. Além disso, o número de atribuições de membros de Atribuído a é maior que o número de atribuições do Grupo de atribuição selecionado. Você vê o total de todas as atribuições, não apenas as atribuições no Grupo de atribuição selecionado originalmente. Você está alterando o detalhamento de primeiro nível que está vendo, não detalhando até um segundo nível de detalhamento e elemento. Novamente, essa relação de detalhamento pode ser usada no Hub de análise e em um widget de detalhamento em um painel de detalhamento.

Tradução automática

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

Navegando em Hub de análise entre elementos de diferentes detalhamentos



Mais detalhes sobre esses casos de uso de relações de detalhamento estão nos tópicos sobre como criar relações de detalhamento.

Criar uma relação de detalhamento entre detalhamentos

Para configurar a navegação em uma visualização entre os elementos de dois detalhamentos no mesmo nível, crie uma relação de detalhamento entre os detalhamentos. Deve existir uma tabela com campos que fazem referência aos registros de ambos os detalhamentos.

Antes de Iniciar

Revise os casos de uso de relações de detalhamento em Como navegar pelos elementos de detalhamento com relações de detalhamento.

Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, admin

Nota:

Embora um analista de negócios, normalmente com a função pa_power_user, provavelmente saiba quais relações de detalhamento criar, criá-las requer o conhecimento e o acesso a tabelas de um especialista técnico com pa_data_collector. É provável que um pa_admin entenda ambos. Considere ter um pa_admin criando a relação ou ter uma colaboração entre um pa_power_user e um pa_data_collector.

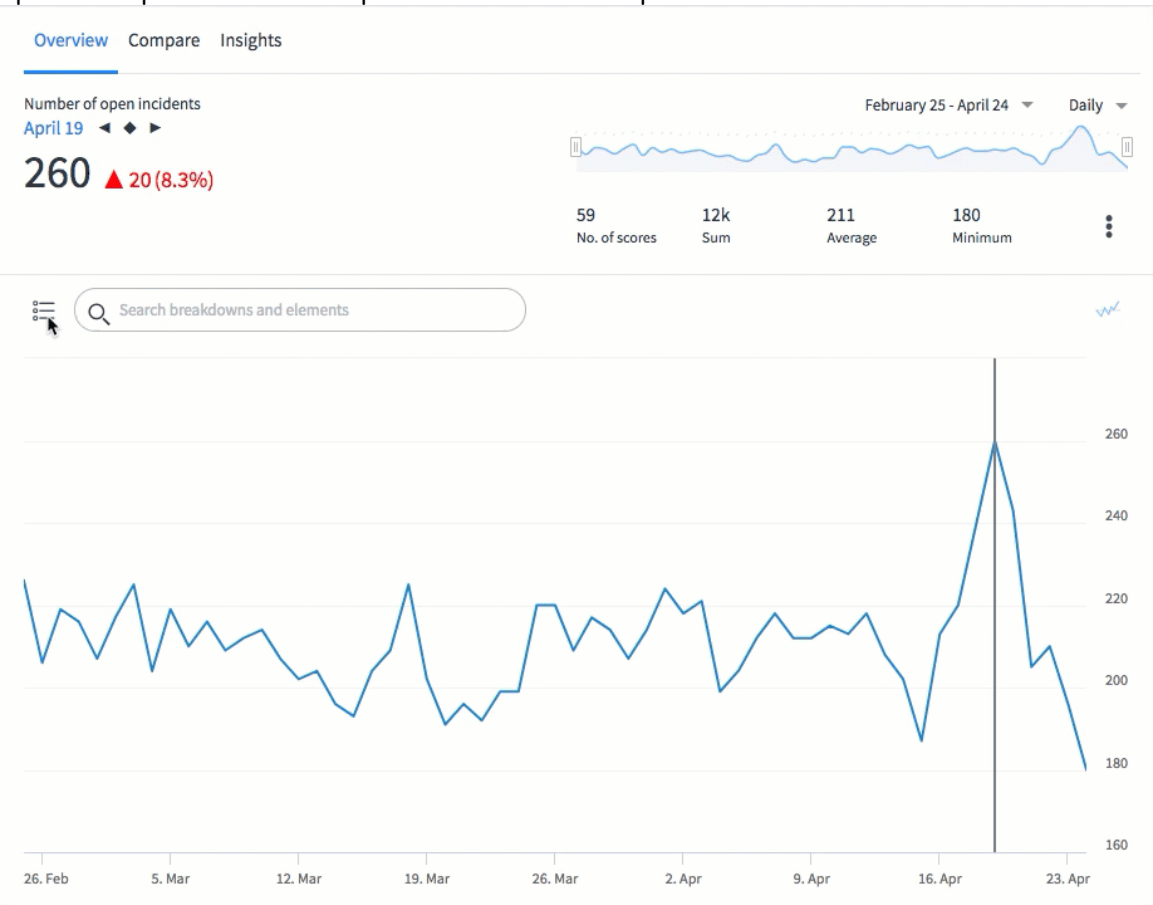
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deseja navegar rapidamente entre dois detalhamentos no mesmo nível que estão logicamente relacionados. O exemplo usado neste tópico envolve os detalhamentos Grupo de atribuição e Atribuído a para o indicador Número de incidentes em aberto. Na animação a seguir, você alterna entre a exibição do número de incidentes atribuídos ao grupo de suporte da Oracle e a exibição do número de incidentes atribuídos a Candace

Tradução automática

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

Bruckman. Ambos os detalhamentos são de primeiro nível, o que significa que você vê o número total de incidentes atribuídos ao Suporte da Oracle e o total atribuído a Candace Bruckman. Se você tivesse selecionado Candice como um detalhamento de segundo nível em vez de por meio de uma relação de detalhamento, teria visto apenas os problemas do Suporte da Oracle nos quais eles estavam trabalhando.



Nota:
As relações de detalhamento são relações unidirecionais. Para criar um relacionamento bidirecional, defina várias relações de detalhamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Detalhamentos** > **Relações de detalhamento** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos no formulário da seguinte forma.

Formulário de relação de detalhamento

Campo	Descrição	Exemplo
Detalhamento	Selecione o detalhamento ao qual este relacionamento pertence. Você pode acessar detalhamentos relacionados somente a partir deste detalhamento.	Para o nosso exemplo, onde você deseja que uma seleção de membros do grupo apareça ao selecionar um Grupo de atribuição, o **Detalhamento** será Grupo de atribuição.
Detalhamento relacionado	Selecione o detalhamento que você deseja associar ao primeiro detalhamento.	Para o nosso exemplo, o detalhamento relacionado aos membros do grupo de atribuição é Atribuído a.

Tradução automática

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

Campo	Descrição	Exemplo
Tabela	Selecione uma tabela com campos que fazem referência aos registros da tabela de fatos das origens de ambos os detalhamentos. Para relacionamentos muitos-para-muitos, selecione uma tabela muitos-para-muitos. Para relacionamentos de um para muitos, selecione uma tabela de fatos.	O detalhamento do grupo de atribuição usa dados de grupo. O detalhamento Atribuído a usa dados do usuário. Os grupos de atribuição podem ter muitos membros e um usuário pode ser membro de mais de um grupo de atribuição, portanto, eles têm um relacionamento de muitos para muitos. Portanto, você seleciona a tabela Membro do grupo [sys_user_grmember], que é uma tabela de muitos para muitos que une grupos e usuários.
Campo de detalhamento	Selecione o campo da tabela especificada que identifica o elemento de detalhamento no qual você pode navegar.	Em nosso exemplo, você seleciona o campo **Grupo**. Este campo na tabela Membro do grupo [sys_user_grmember] identifica o elemento do detalhamento do Grupo de atribuição.
Campo de detalhamento relacionado	Selecione o campo da tabela especificada que identifica os elementos de detalhamento para os quais você pode navegar ao exibir esta relação.	Em nosso exemplo, você seleciona o campo **Usuário**. Este campo na tabela Membro do grupo [sys_user_grmember] identifica o elemento do detalhamento Atribuído a.
Campo comum	Deixe este campo em branco ao definir uma relação entre detalhamentos.	
Condições	Defina outras condições que um registro deve atender para aparecer como um detalhamento relacionado a este relacionamento.	Em nosso exemplo, você adiciona a condição **[User.Active] [is] [true]** para filtrar os membros do grupo inativos.

Resultado

Depois de enviar o formulário Relação de detalhamento, as opções de navegação ficam disponíveis em Hub de análise para o indicador relevante. Você não precisa executar um trabalho de coleta de dados primeiro.

O que Fazer Depois

Exiba exemplos de relações de detalhamento enviadas por padrão em todas as instâncias. O exemplo mostrado aqui é a relação de detalhamento de **Membros**. O **Membro da** relação de detalhamento fornece navegação na direção reversa, começando com um elemento em Atribuído a e navegando até um Grupo de atribuição. Por fim, a relação de detalhamento de **gerente** é semelhante a **Membros**, mas como cada grupo de atribuição tem apenas um gerente, ele mostra um relacionamento de muitos para um. Portanto, ele usa uma tabela de fatos em vez de uma tabela de muitos para muitos.

Criar relações entre elementos de um detalhamento

Use uma relação de detalhamento para configurar a navegação em um Hub de análise entre uma hierarquia de elementos no mesmo detalhamento. Um campo nos registros de detalhamento deve identificar o relacionamento hierárquico de um registro para outro.

Antes de Iniciar

Revise os casos de uso de relações de detalhamento em Como navegar pelos elementos de detalhamento com relações de detalhamento.

Função necessária: pa_data_collector, pa_power_user, admin

Tradução automática

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

Nota:
Embora um analista de negócios, normalmente com a função pa_power_user, provavelmente saiba quais relações de detalhamento criar, criá-las requer o conhecimento e o acesso a tabelas de um especialista técnico com pa_data_collector. É provável que um pa_admin entenda ambos. Considere ter um pa_admin criando a relação ou ter uma colaboração entre um pa_power_user e um pa_data_collector.

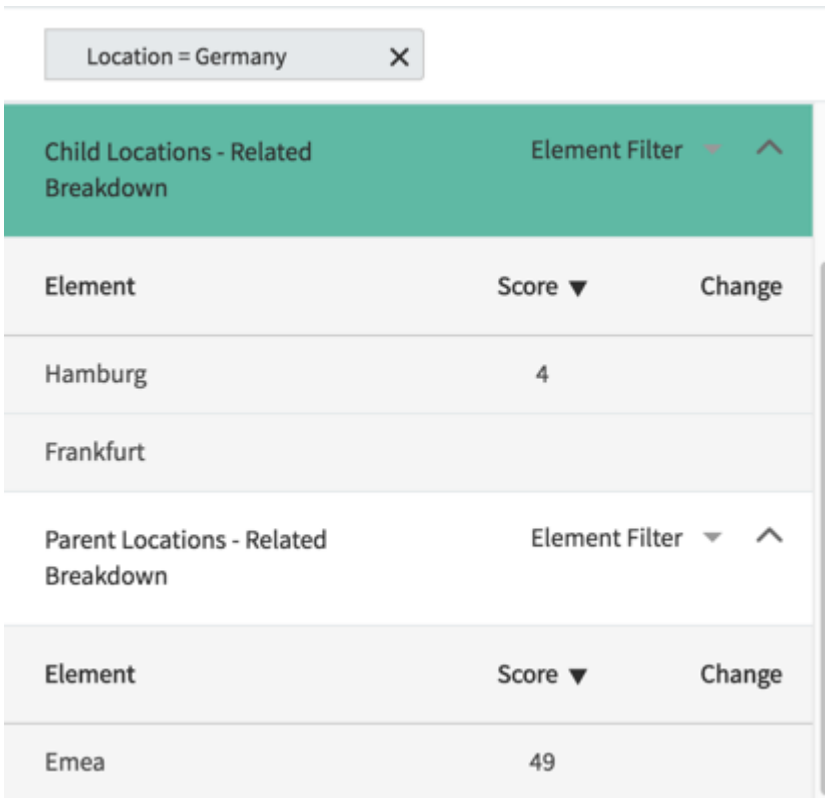
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar relações de detalhamento para navegar pelos seguintes relacionamentos hierárquicos entre elementos de um detalhamento:

- Relações secundárias, para navegar de um elemento primário para seus secundários
- Relações primárias, para navegar de um elemento secundário para seus elementos primários
- Irmão, ou relações de pares, para navegar entre elementos que compartilham o mesmo elemento primário

Em um detalhamento com um relacionamento hierárquico entre elementos, um campo no registro de elemento identifica a posição do elemento na hierarquia. Normalmente, este campo é Primário e identifica o elemento primário. Os elementos que são o primário de um elemento podem ter um elemento primário e você pode navegar nesta hierarquia de vários níveis no Hub de análise.

O exemplo usado neste tópico é o Detalhamento de local para o indicador Número de incidentes em aberto. Uma relação secundária e uma relação primária são necessárias para navegar pelos vários níveis de hierarquia, como de região para país para cidade e vice-versa.



Nota:
As relações de detalhamento são relações unidirecionais. Defina várias relações de detalhamento para criar um relacionamento bidirecional.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Detalhamentos** > **Relações de detalhamento** e clique em **Novo**.
2. Nos campos **Detalhamento** e Detalhamento **relacionado**, selecione o detalhamento cujos elementos você deseja navegar.
   Esses campos têm o mesmo valor quando você está criando uma relação entre elementos do mesmo detalhamento. Para o nosso exemplo, selecione o Detalhamento de **local** em ambos os campos.
3. No campo **Tabela**, selecione a mesma tabela que a tabela de fatos de origem de detalhamento.
   Em nosso exemplo, selecione **Local [cmn_location]**.
4. Preencha o restante do formulário, dependendo se você está criando uma relação secundária, primária ou de irmão/par.

Formulário de relação de detalhamento

Campo	Relação secundária	Relação primária	Relação irmão/par
Campo de detalhamento	Selecione o campo que identifica o elemento primário. Para o Detalhamento de local, selecione **Primário**.	Selecione o campo de identificador exclusivo para elementos deste detalhamento. Para o detalhamento de local, assim como para a maioria dos detalhamentos, selecione **SYS ID**	Selecione o campo de identificador exclusivo para elementos deste detalhamento. Para o detalhamento de local, assim como para a maioria dos detalhamentos, selecione **SYS ID**
Campo de detalhamento relacionado	Selecione o campo de identificador exclusivo para elementos deste detalhamento. Para o detalhamento de local, assim como para a maioria dos detalhamentos, selecione **SYS ID**	Selecione o campo que identifica o elemento primário. Para o Detalhamento de local, selecione **Primário**.	Selecione o campo de identificador exclusivo para elementos deste detalhamento. Para o detalhamento de local, assim como para a maioria dos detalhamentos, selecione **SYS ID**
Campo comum	Deixe em branco.	Deixe em branco.	Selecione o campo que identifica o elemento primário. Para o Detalhamento de local, selecione **Primário**.

5. Em **Condições**, defina outras condições que um registro deve atender para aparecer como um detalhamento relacionado a este relacionamento.

Resultado

Depois de enviar o formulário Relação de detalhamento, as opções de navegação ficam disponíveis em Hub de análise para o indicador relevante. Você não precisa executar um trabalho de coleta de dados primeiro.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Exiba exemplos de relações de detalhamento enviadas por padrão em todas as instâncias. Para o detalhamento Local, as relações de detalhamento **Local** secundário e **Local** primário estão incluídas. A relação de detalhamento **Grupo** semelhante é um exemplo de uma relação semelhante ou semelhante.

Capacidade de controle para exibir elementos de detalhamento

Para limitar quais elementos de detalhamento um subconjunto de usuários pode exibir nos indicadores, implemente a segurança de elemento. A segurança de elemento se aplica a widgets, espaços e o Hub de análise .

Antes de Iniciar

Funções necessárias: pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não há opções de visibilidade para detalhamentos. Em vez disso, o acesso aos detalhamentos é regulado por ACLs nas origens de detalhamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Fontes de Detalhamento**.
2. Abra o registro de origens de detalhamento do detalhamento para o qual você deseja definir o acesso.
3. Na lista **Tipo de segurança**, selecione uma das opções a seguir.
4. Defina um registro de lista de segurança de elementos e:
   - Selecione os elementos da lista.
   - Defina condições para definir quais elementos estão na lista.
5. Especifique as funções às quais a lista de segurança de elementos se aplica.

Definir uma lista de segurança de elementos

Uma lista de segurança de elementos impede o acesso não autorizado a elementos de detalhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Fontes de Detalhamento**.
2. Abra um registro de origem de detalhamento existente.
3. Na lista relacionada **Lista de segurança de elementos**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos, se for o caso.

Nome	Descrição
Nome	Nome descritivo da lista de segurança de elementos.
Descrição	Uma descrição mais detalhada do que a lista de segurança de elementos faz e sua finalidade.
Ativo	Caixa de seleção para tornar a lista de segurança de elementos ativa (selecionada) ou inativa (desmarcada).

Tradução automática

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

Nome	Descrição
Todas as funções	Selecione para indicar que a lista se aplica a todas as funções. Desmarque a caixa de seleção e clique no ícone de cadeado para especificar as funções que pertencem a esta lista de segurança de elementos. Você pode usar o botão de pesquisa para procurar funções específicas.
Tipo de segurança	[Somente leitura] Tipo de segurança selecionado para a origem de detalhamento associada.
Dimensão	[Somente leitura] Dimensão selecionada para a origem de detalhamento associada.
Tabela de fatos	[Somente leitura] Tabela de fatos selecionada para a origem de detalhamento associada.
Selecionar elementos	Selecione para especificar explicitamente os elementos aos quais esta lista de segurança se aplica. Se esta opção estiver desmarcada, use **Condições** para determinar quais elementos serão incluídos.
Todos os elementos	Selecione para que a lista de segurança inclua todos os elementos. Desmarque para especificar elementos individuais nesta lista de segurança. Padrão: selecionado
Mostrar opção em branco	Selecione para permitir que um usuário em um painel de detalhamento veja as pontuações sem nenhum elemento de detalhamento especificado. Desmarque para permitir que um usuário em um painel de detalhamento veja somente as pontuações dos elementos de detalhamento que estão visíveis para sua função. Esta configuração afeta somente os widgets que seguem os elementos do painel de detalhamento. Usuários com a função de administrador sempre podem ver pontuações não filtradas nos painéis de detalhamento.
Condições	As condições para determinar a quais elementos de detalhamento a lista de segurança se aplica. Por exemplo, **[User.Manager] [is (dynamic)] [Me]**. As condições são aplicadas sobre as condições de origem de detalhamento. Este campo estará disponível somente se **Selecionar elementos** não estiver selecionado.

5. Clique em **Enviar**.

Restrições de função com listas de proibições

Se a segurança da lista de proibições for especificada para uma origem de detalhamento e qualquer uma das funções de um usuário estiver em uma lista de segurança de elemento para essa origem de detalhamento, esse usuário não poderá ver os elementos aos quais essa lista de segurança se aplica.

Visibilidade do elemento de detalhamento por função do usuário com segurança de lista de proibições

Função do usuário na lista de segurança do elemento?	Visibilidade de elementos
Nenhuma das funções do usuário está em uma lista de segurança de elemento.	Todos os elementos aos quais a lista de segurança se aplica ficam visíveis.
Qualquer uma das funções do usuário está em uma lista de segurança de elemento.	Nenhum dos elementos aos quais a lista de segurança se aplica está visível.
O usuário tem a função de administrador.	Todos os elementos estão visíveis.

Tradução automática

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

Restrições de função com listas de permissões

Se a segurança da lista de permissões for especificada para uma origem de detalhamento e qualquer uma das funções de um usuário estiver em uma lista de segurança de elemento para essa origem de detalhamento, esse usuário poderá ver os elementos aos quais essa lista de segurança se aplica.

Visibilidade do elemento de detalhamento por função do usuário com a segurança da lista de permissões

Função do usuário na lista de segurança do elemento?	Visibilidade de elementos
Nenhuma das funções do usuário está em uma lista de segurança.	Nenhum dos elementos aos quais a lista de segurança se aplica está visível.
Qualquer uma das funções do usuário está em uma lista de segurança.	Todos os elementos aos quais a lista de segurança se aplica ficam visíveis.
O usuário tem a função de administrador.	Todos os elementos estão visíveis.

Como usar detalhamentos em painéis

Você pode adicionar origens de detalhamento a um painel. Os usuários do painel podem selecionar uma origem de detalhamento e um ou mais elementos de detalhamento para filtrar pontuações nas visualizações do painel.

Os elementos selecionados filtram esses Performance Analytics widgets no painel que seguem estas condições:

- Um indicador no widget usa um detalhamento baseado na origem de detalhamento selecionada. Para indicadores de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem usar um detalhamento com base nesta origem.
- O widget segue elementos em painéis de detalhamento.

Os elementos selecionados filtram relatórios no painel nas seguintes condições:

- Você configurou o painel para usar a origem de detalhamento como um filtro interativo.
- O relatório segue filtros interativos no painel.

Se o usuário do painel selecionar vários elementos, os widgets poderão mostrar pontuações separadamente para esses elementos ou mostrar um único agregado, dependendo do tipo e da configuração do widget. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

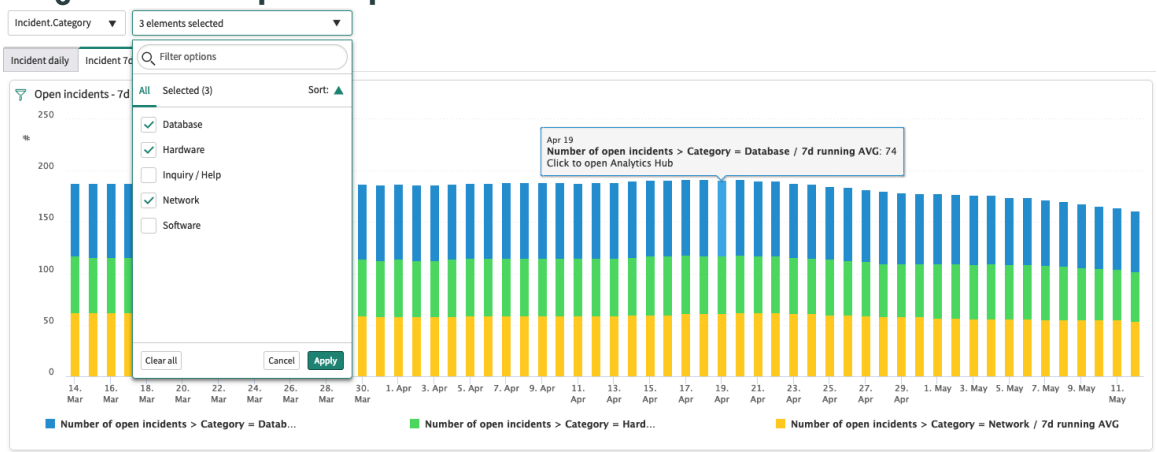
Nota:
Se você mostrar uma relação de detalhamento em um widget, esse widget não poderá mostrar vários elementos. Para obter mais informações, consulte Mostrando relações de detalhamento em painéis.

A ilustração a seguir mostra um widget de detalhamento com as pontuações fornecidas separadamente para cada elemento selecionado do Detalhamento de categoria. O usuário do painel selecionou três elementos da origem de detalhamento Incidente.Categoria. Se este usuário tiver acesso ao Hub de análise, ele poderá clicar em qualquer pontuação para exibir a tendência de pontuação no Hub de análise.

Tradução automática

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

Widget de série temporal no painel de detalhamento



Nota:
Se você exibir um painel de detalhamento com detalhamento aplicado, mas sem elementos, os widgets mostrarão as pontuações do indicador base. O detalhamento não filtra as pontuações. Essas pontuações são geralmente mais altas do que as pontuações quando você seleciona um detalhamento e todos os elementos. Frequentemente, nem todos os elementos estão disponíveis devido à segurança de elemento ou a um filtro de elemento. Normalmente, você também não pode selecionar a pontuação não atribuída, o que contribui para as pontuações do indicador.

Tópicos relacionados

- Widgets do Performance Analytics
- Detalhamentos do Performance Analytics
- Definir uma origem de detalhamento
- Hub de análise para um indicador específico
- Fazer com que um detalhamento atue como um filtro interativo

Adicionar origens de detalhamento a um painel

Para permitir que os usuários do painel filtrem visualizações em um painel por elemento de detalhamento, adicione origens de detalhamento ao painel.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

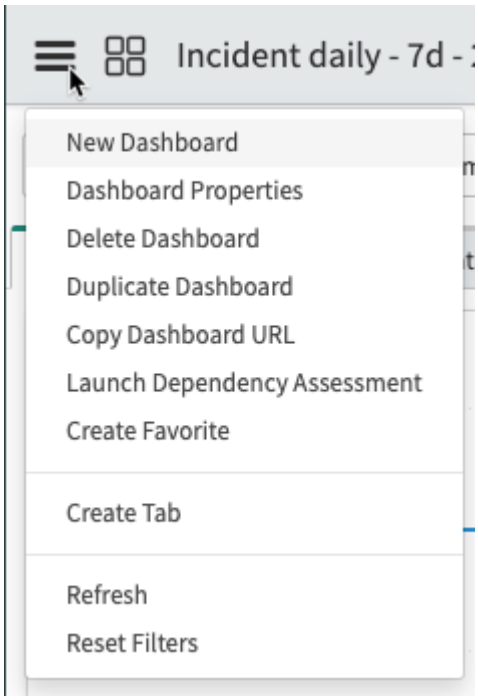
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Abra o painel relevante.
3. No menu de contexto, selecione **Propriedades do painel**.

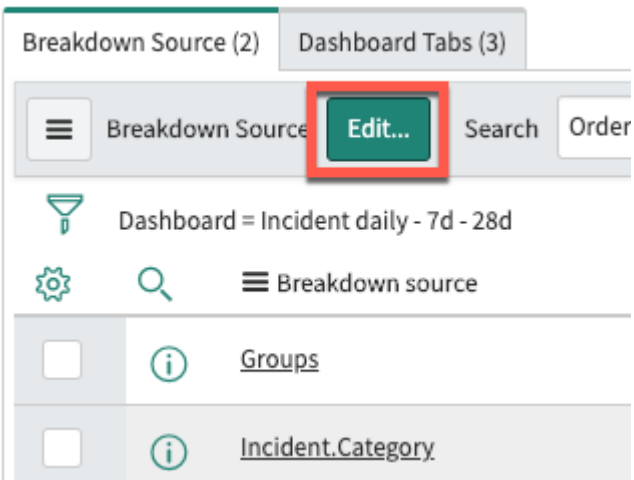
Tradução automática

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



O registro do painel é aberto.

4. Clique em **Editar** na lista relacionada Origem do Detalhamento.



Uma caixa de diálogo é aberta, na qual você pode mover origens de detalhamento para dentro e para fora da lista.

5. Mova as origens de detalhamento que você deseja aplicar para a Lista de origens de detalhamento.
6. Clique em **Salvar**.

Resultado

As origens de detalhamento estão disponíveis no painel. Os usuários podem agrupar o painel nos elementos selecionados.

O que Fazer Depois

- Você pode configurar as entradas na lista relacionada Origem de detalhamento para que os relatórios no painel possam usar as origens de detalhamento como filtros interativos. Primeiro, você cria filtros interativos que são baseados nas mesmas tabelas

Tradução automática

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

que as origens de detalhamento. Para obter mais informações, consulte Fazer com que um detalhamento atue como um filtro interativo.

- Configure os widgets Performance Analytics no painel para que os usuários possam filtrá-los selecionando elementos de detalhamento no painel. Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Configurar widgets para painéis de detalhamento

Configure cada widget que vai em um painel de detalhamento. A configuração determina se e como o widget segue os elementos selecionados no painel. Para alguns widgets e indicadores, você pode selecionar se deseja mostrar vários valores de elemento separadamente ou como um agregado.

Antes de Iniciar

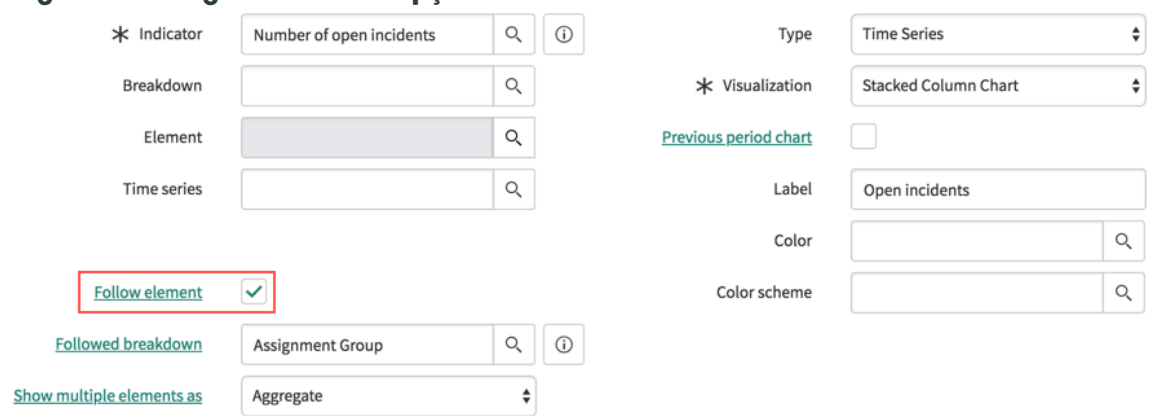
Esta tarefa pressupõe que você está iniciando em um painel de detalhamento aberto.

Função necessária: pa_power_user, administrador

Procedimento

1. No painel de detalhamento, clique no sinal de + de adição) para colocar o painel no modo de edição.
2. Aponte para o widget e clique no ícone de lápis ( ).
   O registro do widget é aberto.
3. Selecione **Acompanhar elemento** no registro do widget.

Registro de widget mostrando opções



Se você não selecionar **Seguir elemento** para um widget, esse widget não seguirá nenhum elemento de detalhamento selecionado no painel. As opções **Detalhamento seguido** e **Mostrar vários elementos como** não estão visíveis.

Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula deverão oferecer suporte à origem de detalhamento selecionada no painel. Caso contrário, nenhuma pontuação será exibida no widget. Nesse caso, uma mensagem será exibida para informá-lo sobre a situação.

Importante:
Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

Tradução automática

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

4. Se mais de um detalhamento usar uma das origens de detalhamento no painel, especifique qual detalhamento se aplica ao widget em **Detalhamento seguido**.

   Example
   Por exemplo, os detalhamentos Aberto por, Solicitado por, Solicitado para e Atribuído para usar a origem de detalhamento Usuários.Ativo. Se você adicionar Usuários.Ativo a um painel, selecione o detalhamento relevante em Detalhamento **seguido** para cada um dos widgets que você tem nesse painel. Esta opção não afeta nenhuma outra origem de detalhamento que você possa ter adicionado ao painel.

5. No campo **Mostrar vários elementos como**, selecione como mostrar pontuações quando um visualizador de painel selecionar vários elementos de detalhamento.
   Escolha entre duas possibilidades:

   - **Agregado**, que mostra uma pontuação única e agregada de todos os elementos selecionados.
   - **Separado**, que mostra cada elemento selecionado separadamente.

   Nem todos os tipos de widget e indicador são compatíveis com ambas as exibições. Alguns tipos não oferecem suporte à seleção de vários elementos. Se não for possível selecionar vários elementos para uma combinação de widget/indicador, o campo informará **Não disponível**. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

Mostrando vários elementos separados ou agregados

Quando você seleciona vários elementos em um painel, os widgets que seguem esses elementos podem mostrar seus valores separadamente ou como um agregado.

Em um formulário de widget, use o campo **Mostrar vários elementos como** para definir se vários elementos são mostrados separadamente ou como um agregado. Widgets com o tipo de exibição **Separado** mostram um valor diferente para cada elemento de detalhamento selecionado. Widgets com o tipo de exibição **Agregado** mostram um único valor que representa o valor agregado de todos os elementos de detalhamento selecionados.

O tipo de widget determina logicamente se uma exibição agregada, uma exibição separada ou ambas estão disponíveis. Além disso, os indicadores de fórmula oferecem suporte à exibição agregada somente quando a exibição agregada está habilitada explicitamente no registro do indicador. Por exemplo, um widget de pontuação só pode mostrar uma exibição agregada. Sem que as exibições agregadas estejam habilitadas, um widget de pontuação para um indicador de fórmula não pode ser filtrado em vários elementos. Nesse caso, o campo **Mostrar vários elementos como** exibirá **Não disponível** e ficará esmaecido. Para obter mais informações, consulte a seção Indicadores que oferecem suporte a um agregado de vários elementos.

Suporte a widget de exibições agregadas e separadas

- Os widgets de série temporal oferecem suporte a exibições agregadas e separadas.
- Os widgets de lista oferecem suporte a exibições agregadas e separadas.
- Os widgets de pontuação são compatíveis somente com a exibição agregada.
- Os widgets de detalhamento são compatíveis somente com a exibição agregada.

Nota:
Você não pode selecionar vários elementos em visualizações dinâmicas, workbench ou de texto.

Tradução automática

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

Indicadores que oferecem suporte a um agregado de vários elementos

Os seguintes indicadores oferecem suporte à exibição agregada:

- Indicadores automatizados que agregam dados como um valor de Contagem, Soma, Mínimo ou Máximo

  Nota:
  A palavra "agregado" é usada para duas coisas diferentes aqui: a exibição agregada de várias pontuações do indicador e a agregação de dados definida em um indicador.

- Indicadores manuais
- Indicadores externos que não usam `SQL AVG()` ou `SQL COUNT(DISTINCT...)` em sua instrução SQL
- Indicadores de fórmula que têm exibições de elemento agregado habilitadas em seus registros de indicador. Para obter mais informações, consulte a entrada no campo **Permitir agregação de várias pontuações de elemento de detalhamento** na guia Outros em Criar um indicador de fórmula.

Importante:

- Indicadores que agregam dados como uma Média ou uma Contagem Distinta não são compatíveis com a exibição Agregada.
- O valor **Mostrar vários elementos como** se aplica ao widget principal e a todos os widgets de indicador. Se **Agregado** for selecionado, mas um dos widgets de indicador não for compatível com a exibição **Agregada**, esse indicador não seguirá os elementos no painel de detalhamento. Em vez disso, o indicador segue qualquer detalhamento de primeiro nível e elemento definido na configuração do widget. Os outros indicadores seguem os elementos no painel de detalhamento e mostram um agregado de seus valores.

Resultados ao mostrar a exibição agregada

A exibição agregada de vários elementos mostra um resultado diferente dependendo da agregação de dados do indicador:

Agregação de dados do indicador automatizado	Instrução SQL do indicador externo	Em um widget, o que uma exibição agregada de vários elementos mostra
CONTAGEM	`CONTAGEM DE SQL()`	Uma soma das pontuações dos elementos selecionados
SOMA	`SOMA de SQL()`	Uma soma das pontuações dos elementos selecionados, que são somas
MÁX	`SQL MÁX ()`	Qualquer elemento que tenha o maior valor em cada ponto no tempo
MÍN	`SQL MÍNIMO ()`	Qualquer elemento que tenha o menor valor em cada ponto no tempo

Com a exibição agregada selecionada, nem todos os recursos estão disponíveis em todos os widgets ou quando o usuário navega do widget para o Hub de análise:

Tradução automática

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

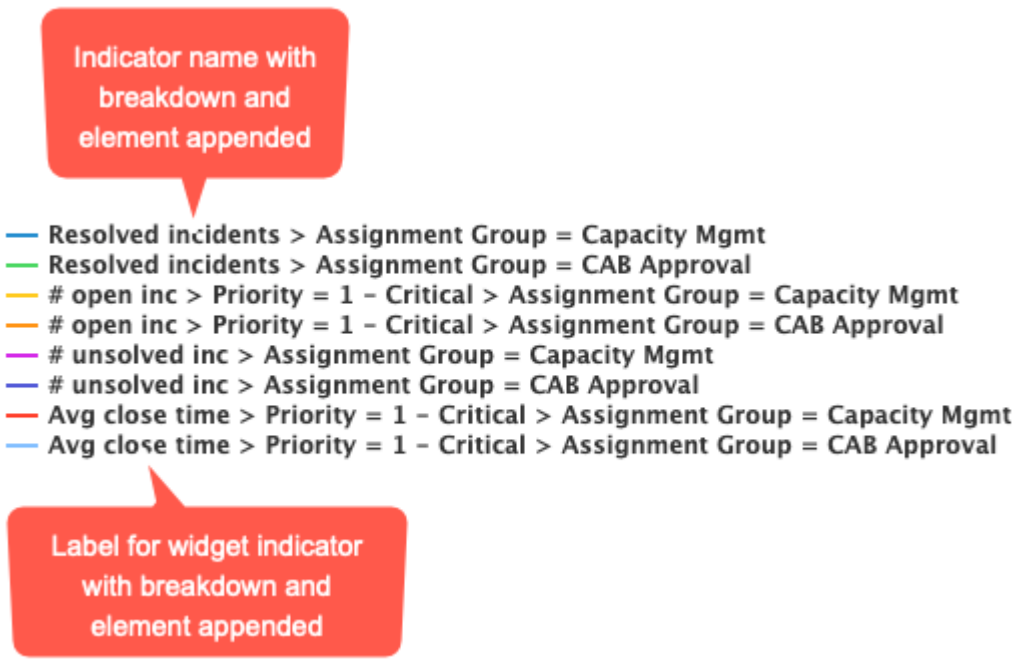
- Destinos, limites e comentários não estão disponíveis quando você acessa o Hub de análise a partir de um widget com vários elementos de divisão selecionados em uma exibição agregada. O seletor de divisão e a funcionalidade de pesquisa também não estão disponíveis.
- Metas e limites não estão disponíveis em widgets de série temporal.
- Metas e gráficos de marcadores não estão disponíveis em widgets de lista.

Indicadores de widget e painéis de detalhamento

Quando um usuário seleciona elementos de divisão em um painel de detalhamento, os nomes de detalhamento e elemento são anexados aos nomes do indicador de widget. Os rótulos do indicador de widget também têm o detalhamento e os nomes dos elementos anexados. Os nomes de detalhamentos e elementos não são anexados aos nomes e rótulos do indicador de widget nas seguintes circunstâncias:

- O widget mostra uma exibição agregada de vários elementos e o indicador do widget não é compatível com essa exibição.
- O widget não segue elementos.
- Os indicadores de widget não são compatíveis com os elementos de detalhamento selecionados.

Nomes e rótulos para indicadores de widget com vários elementos selecionados, exibição separada



Tradução automática

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

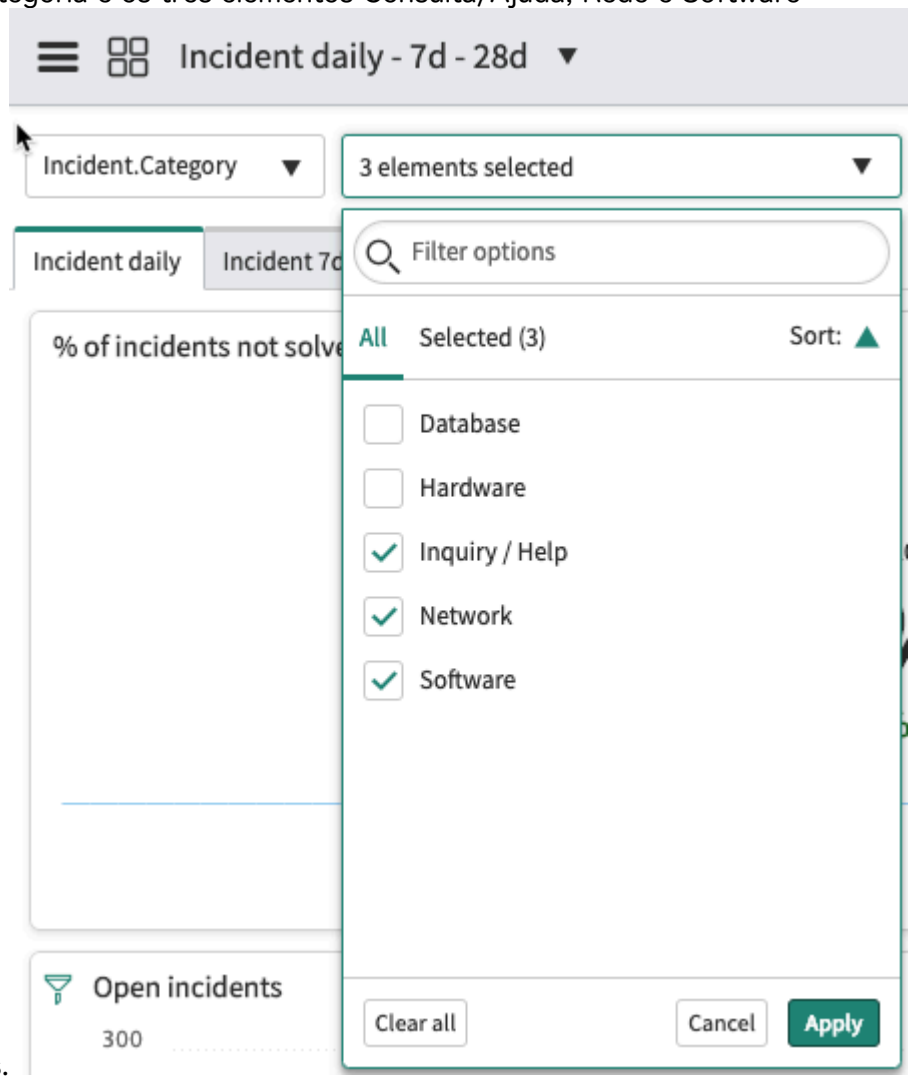
Nomes e rótulos para indicadores de widget com exibição agregada com vários elementos selecionados

Tradução automática

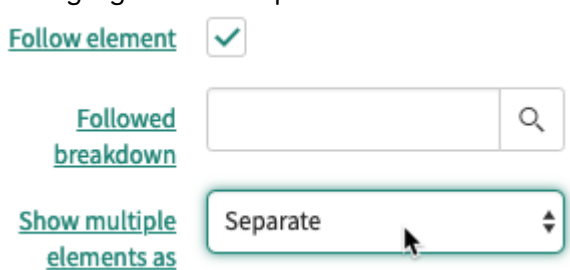
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Example: Incidentes em aberto com valores agregados e separados para vários elementos

Considere um painel de detalhamento com a origem de detalhamento Incidente.Categoria e os três elementos Consulta/Ajuda, Rede e Software selecionados.



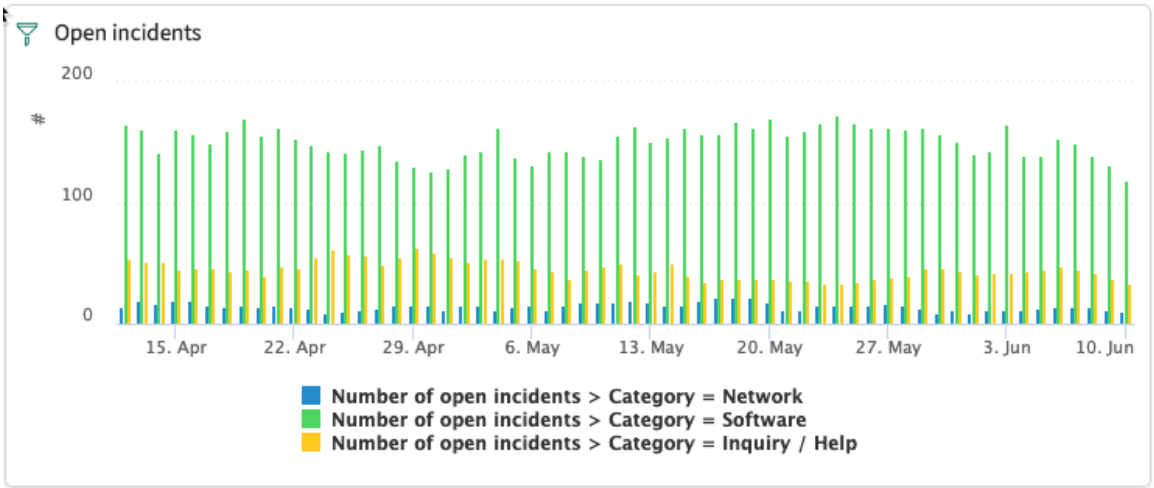
O painel contém um widget de série temporal chamado Incidentes abertos. Este widget mostra o indicador Número de incidentes em aberto, que tem o agregado Contagem. O widget segue os elementos selecionados no painel. Portanto, o widget pode mostrar vários elementos selecionados no painel separadamente ou como um valor agregado. O campo **Mostrar vários elementos como** está definido como **Separado**.



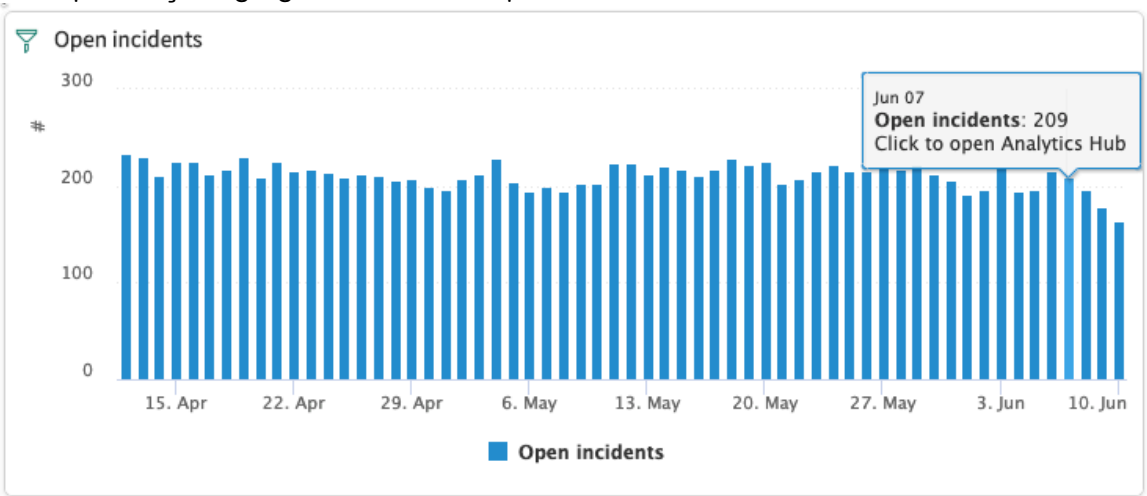
Tradução automática

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

No painel, uma coluna separada é mostrada para cada um dos três elementos selecionados para cada dia.



Com o campo **Mostrar vários elementos como** definido como **Agregado,** uma única pontuação agregada é mostrada para os três elementos selecionados.



Mesmo detalhamento no widget e no painel

Se um widget usar o mesmo detalhamento do painel, o detalhamento do painel não se aplicará.

Ao projetar um widget, você pode especificar até dois níveis de detalhamento a serem aplicados a esse widget. Em seguida, você pode adicionar esse widget a qualquer painel, incluindo um painel de detalhamento. Se um dos detalhamentos do painel for igual a um dos detalhamentos do widget, esse detalhamento do painel não afetará o widget. O comportamento desse detalhamento é o mesmo que se o **elemento Seguir** estivesse desabilitado para este widget.

Se você adicionar um widget de tipo de detalhamento com seleção de detalhamento interativo a um painel, essa limitação não se aplicará totalmente. Quando o usuário seleciona o mesmo detalhamento no widget e no painel, o detalhamento do painel é ignorado. No entanto, quando o usuário seleciona qualquer outra combinação de detalhamentos de widget e painel, ambos os detalhamentos se aplicam.

Example: Widget de detalhamento em um painel de detalhamento

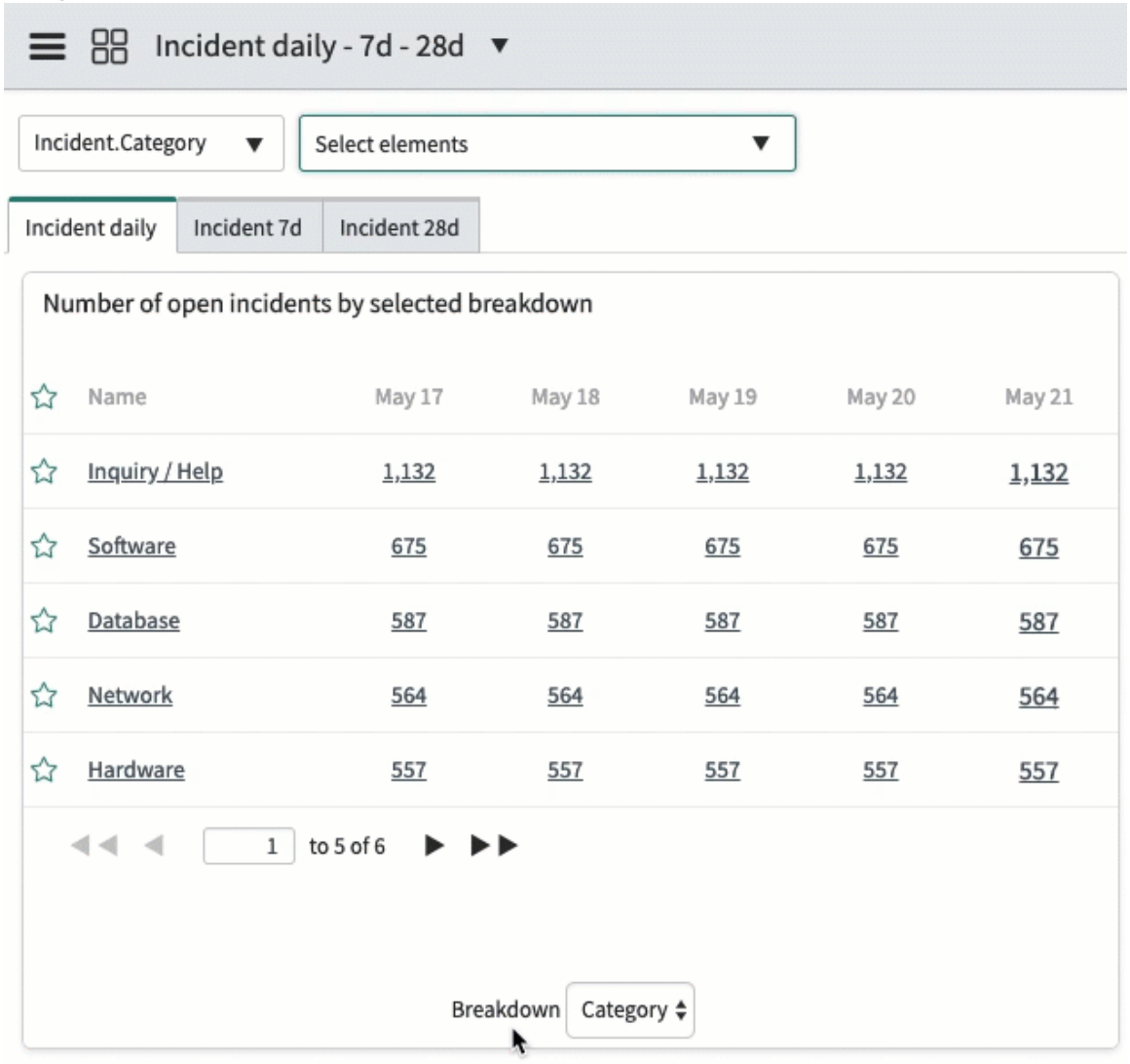
Na animação a seguir, você tem um widget de detalhamento em um painel de detalhamento. O widget tem o **elemento Seguir** selecionado em sua configuração. O painel e o widget

Tradução automática

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

estão usando elementos do detalhamento de categoria. Quando você seleciona elementos no painel, isso não tem efeito no widget. Em seguida, selecione o detalhamento Urgência no widget. Agora, a seleção de elementos no painel afeta o widget. Se você tivesse alterado a origem do detalhamento no painel em vez do detalhamento no widget, a seleção de elementos no painel também afetaria o widget.

Widget com seleção de detalhamento interativo em um painel de detalhamento



Tradução automática

Mostrando relações de detalhamento em painéis

Um widget de detalhamento pode exibir elementos de detalhamento de 1º nível que estão relacionados ao elemento selecionado para o painel. O widget deve estar em um painel de detalhamento e esse painel deve incluir as origens de detalhamento dos detalhamentos relacionados.

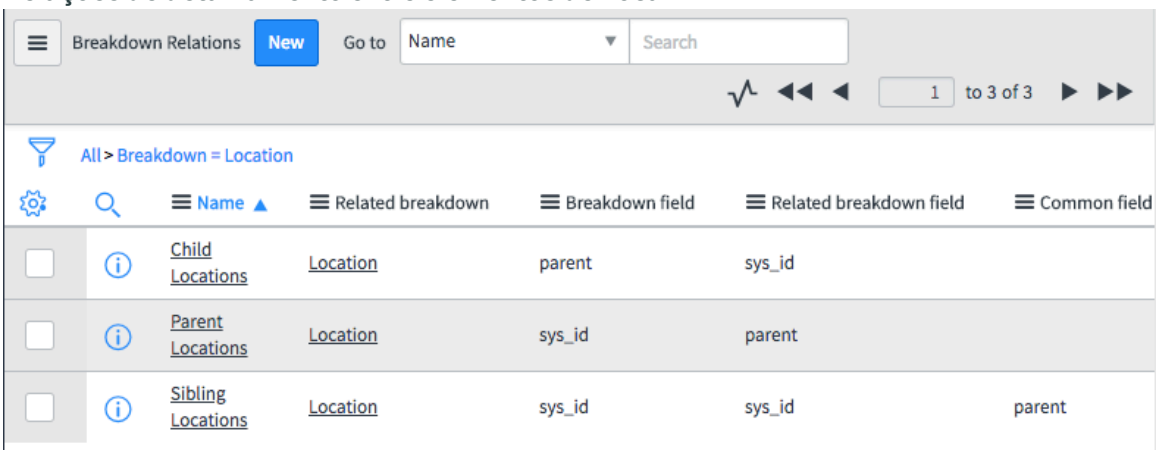
Nota:
Você não pode selecionar mais de um elemento no painel para um widget que mostra relações de detalhamento.

Considere um indicador como Número de incidentes em aberto. Este indicador usa o detalhamento de local. O detalhamento de local tem três relações de detalhamento entre seus próprios elementos. Para um elemento de Local, essas relações são:

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

- Locais primários, cujo valor de SYS ID está no campo Primário de outros elementos Local.
- Locais secundários, que têm o valor de SYS ID de outro elemento Local em seus campos primários.
- Locais irmãos, que consistem em elementos de local que compartilham o mesmo valor no campo primário.

Relações de detalhamento entre elementos de Local

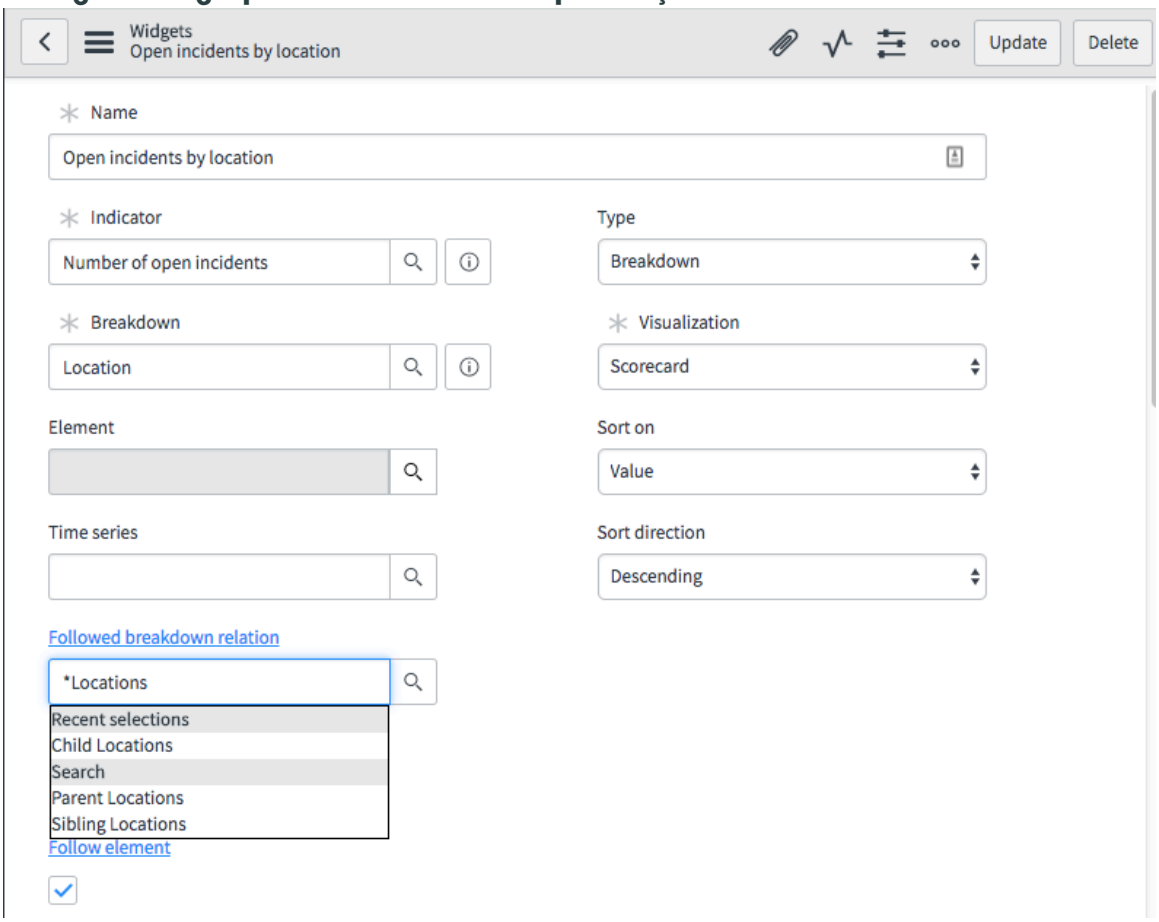


Agora, considere um widget que exibe as pontuações do indicador Número de incidentes em aberto agrupadas por local. Você define o widget para seguir um elemento selecionado em um painel de detalhamento. Agora você deve selecionar qual das relações de detalhamento seguir.

Tradução automática

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

Configurar widget para mostrar elementos por relação de detalhamento



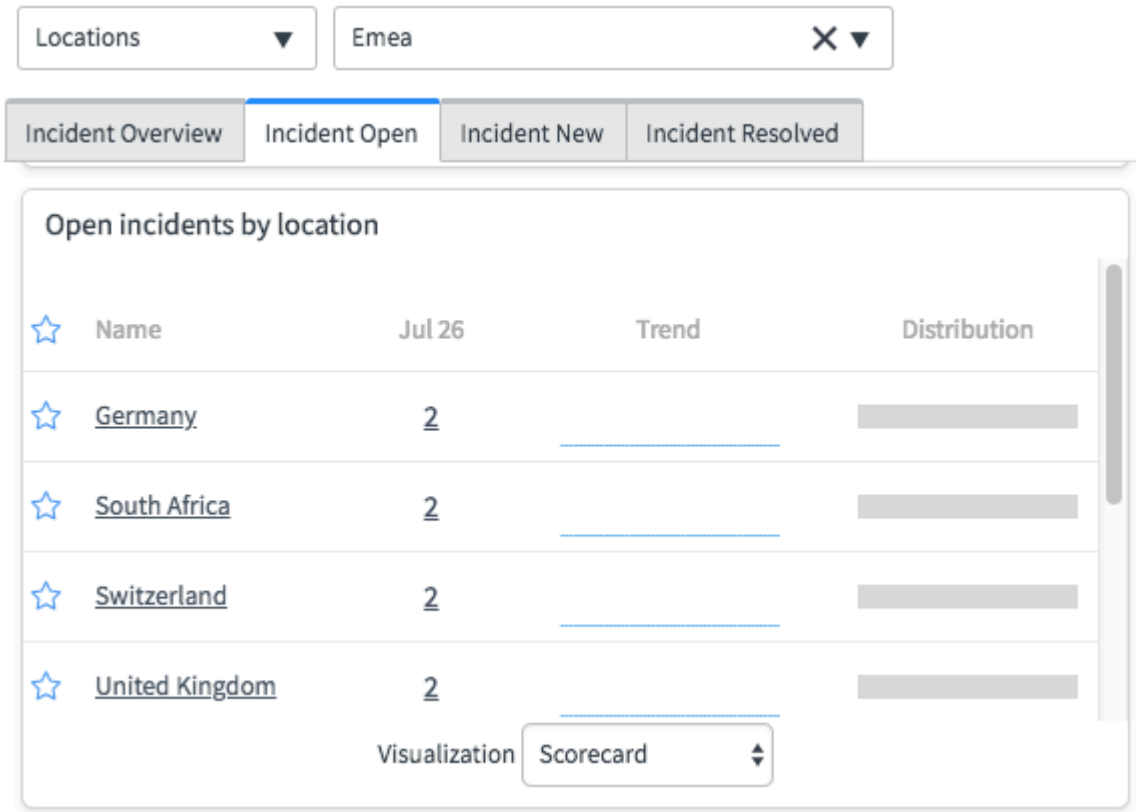
Importante:
O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente quando a visualização do **Cartão** de pontuação está selecionada. Para permitir que o usuário acompanhe as relações de detalhamento com outras visualizações, selecione **Mostrar seletor de visualização** no formulário do widget.

Você seleciona locais secundários. Agora você coloca o widget em um painel de detalhamento que usa a origem de detalhamento Locais. Locais é a origem de detalhamento do detalhamento de Local, portanto, no painel, você pode selecionar qualquer um dos elementos de Local. Se você selecionar EMEA, o widget mostrará os locais que têm EMEA como primário.

Tradução automática

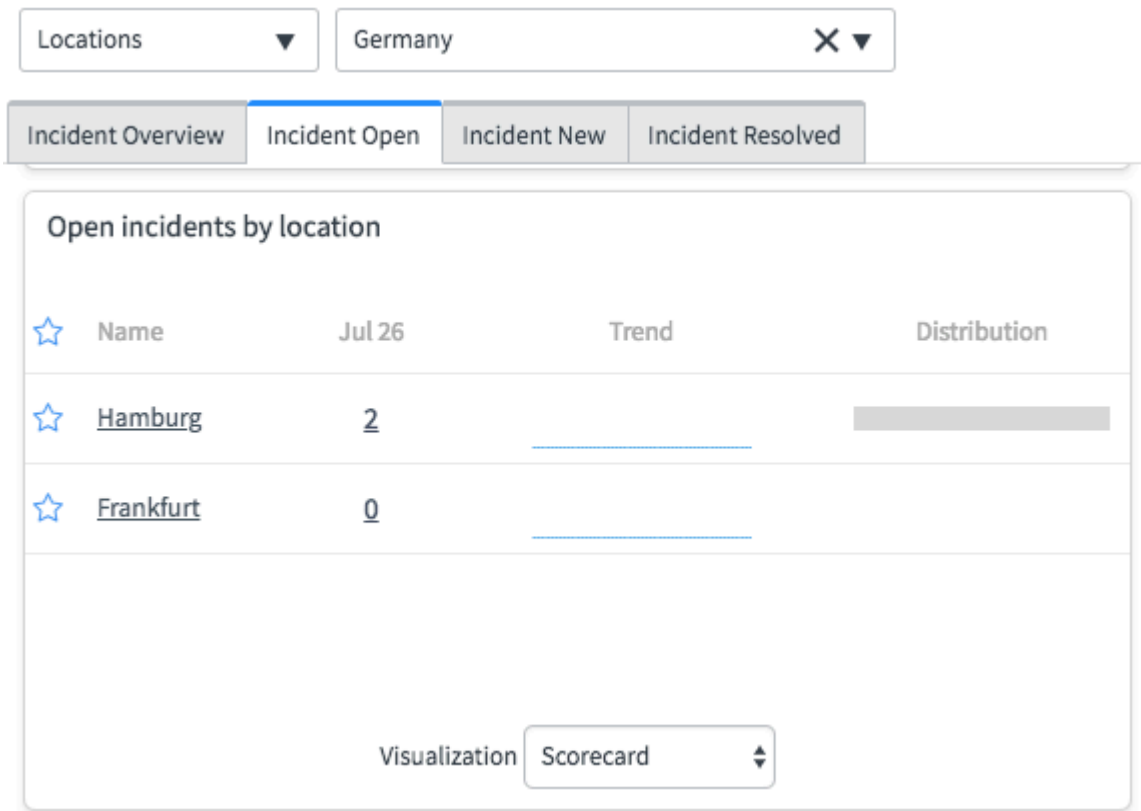
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Um widget em um painel de detalhamento mostrando os secundários do elemento do painel



Você pode descer mais níveis, para elementos "neto" e "triste-neto". Por exemplo, aqui o local da Alemanha é selecionado:

Widget de detalhamento com um secundário de EMEA selecionado

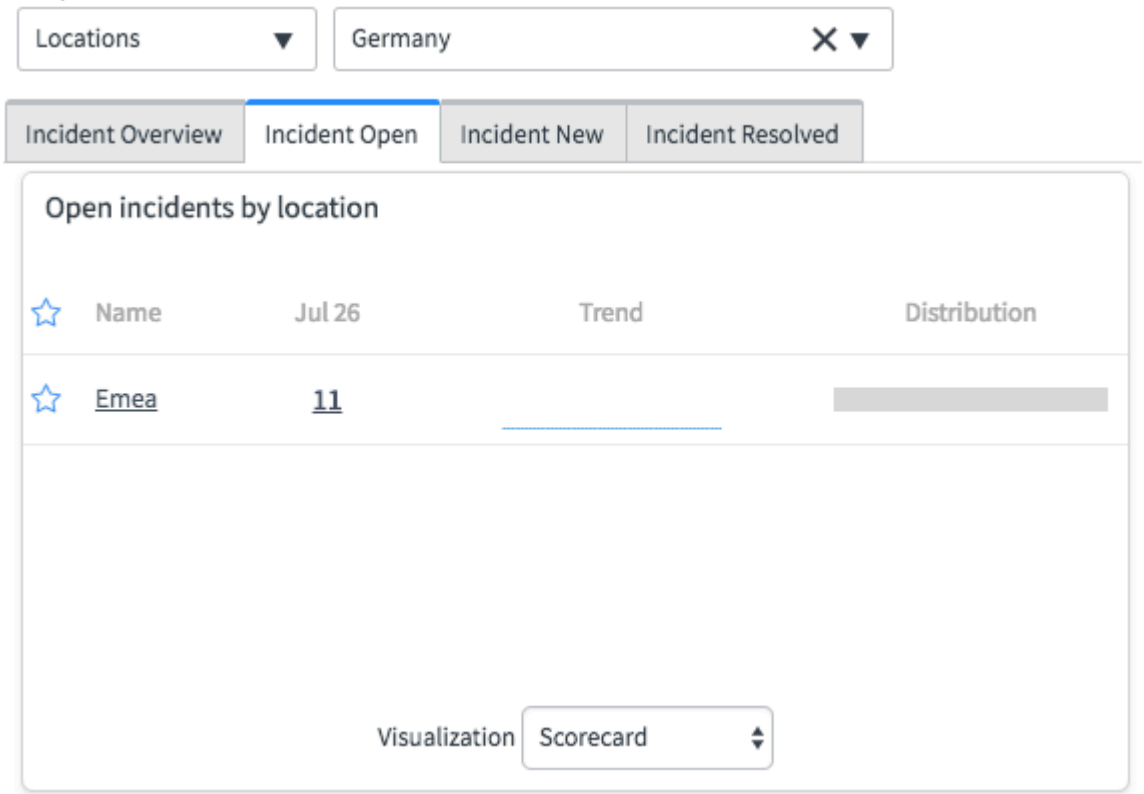


Tradução automática

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

Se você editar o widget para exibir o Local primário em vez dos Locais secundários e selecionar a Alemanha no painel novamente, verá o local primário da Alemanha.

Widget de detalhamento mostrando o primário do elemento do painel



Tópicos relacionados

- Como navegar pelos elementos de detalhamento com relações de detalhamento
- Criar uma visualização de cartão de pontuação para um widget de detalhamento

Performance Analytics metas e limites

Metas e limites permitem que você defina pontos importantes em seus dados e forneça notificações quando uma pontuação atingir um ponto específico.

Performance Analytics metas

Metas são objetivos que sua organização deseja alcançar. As metas mostram a diferença entre a pontuação desejada em uma determinada data e a pontuação real de um indicador.

Você pode criar metas em Detalhes de KPI ou seu IU principal equivalente, o Hub de análise.

Um destino pode ser pessoal ou global. Um destino pessoal fica visível somente para o usuário que o criou e aparece como uma linha clara. Uma meta global está visível para todos os usuários e aparece como uma linha escura. Como você não pode compartilhar um destino pessoal, ele aparece somente em Hub de análise e Detalhes de KPI. A matriz de visibilidade de destino segue:

Recursos que mostram metas

Análise da plataforma recurso de experiência	Recurso equivalente a IU principal	Metas globais ou pessoais	Exibir ou definir
Detalhes de KPI	Hub de análise	Global e pessoal	Definir e exibir

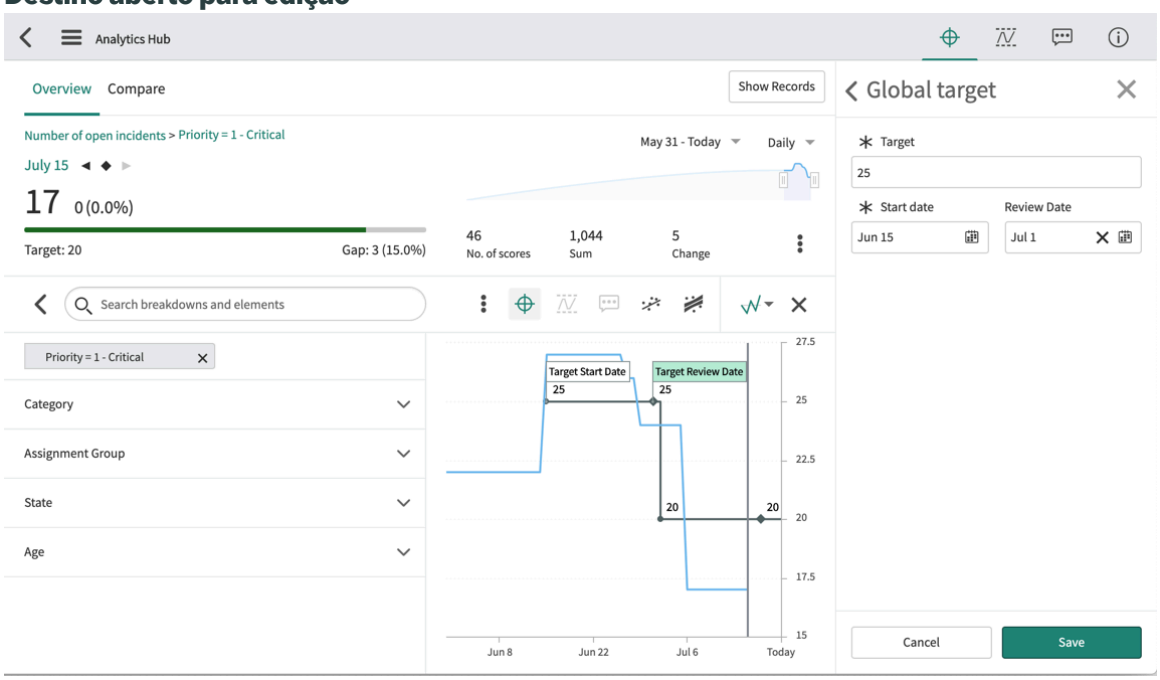
Tradução automática

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

Recursos que mostram metas

Análise da plataforma recurso de experiência	Recurso equivalente a IU principal	Metas globais ou pessoais	Exibir ou definir
Séries temporais e visualizações de dados de pontuação única Análise da plataforma	Série de tempo Performance Analytics widgets	Global	Somente exibição
Painéis no Análise da plataforma contendo séries temporais ou visualizações de dados de pontuação única que mostram metas	Painéis dinâmicos que contêm widgets de série temporal Performance Analytics que mostram metas	Global	Somente exibição
Cartões de informações de análise proativa em painéis Análise da plataforma, que mostram metas sendo atingidas ou violadas	Nenhum equivalente	Global	Somente exibição
Construtor de IU páginas que contêm séries temporais ou visualizações de dados de pontuação única que mostram metas	Nenhum equivalente	Global	Somente exibição

Destino aberto para edição



Criar ou editar metas

Você pode definir valores de meta para indicadores. Você pode fazer com que as metas se apliquem somente a elementos de detalhamento e séries temporais específicos. A meta

Tradução automática

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

começa a ser aplicada em uma data selecionada e continua até que você defina a próxima meta. No entanto, você pode definir uma data de revisão para considerar a meta.

Antes de Iniciar

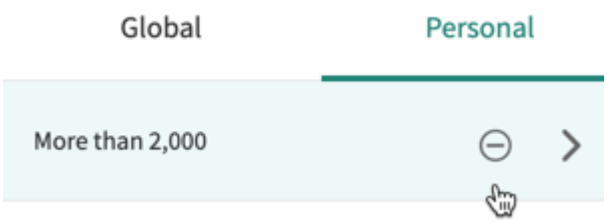
Função necessária: pa_target_admin para criar metas globais que ficam visíveis para todos os usuários. Qualquer usuário que possa exibir um indicador em Hub de análise ou Detalhes de KPI pode exibir metas e criar metas pessoais. Um pa_target_admin, pa_power_user ou pa_admin pode editar qualquer destino global.

Procedimento

1. Ou:
   - Abra o Hub de análise de um indicador.
   - Se você estiver trabalhando na experiência Análise da plataforma, abra Detalhes de KPI para um indicador. Para obter mais informações, consulte Criar uma meta em Detalhes de KPI.

   Nota:
   Detalhes de KPI oferece a opção adicional de definir metas em massa para vários elementos de detalhamento. Para obter mais informações, consulte Adicionar metas para vários elementos de detalhamento em Detalhes de KPI.

2. Para limitar o destino a um subconjunto das pontuações, selecione um detalhamento e um elemento de detalhamento.
   Você também pode selecionar um detalhamento e um elemento de 2º nível.
3. Selecione uma agregação de tempo se o destino deve ser aplicado somente a uma série temporal específica, como SOMA de 7 dias.
   Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais.
4. Clique no ícone de destino ( ).
   O painel Destinos é aberto.
5. No painel Metas, selecione Metas globais ou pessoais.
   Você vê todas as metas globais ou pessoais existentes neste indicador que se aplicam a qualquer elemento de detalhamento ou série temporal selecionada. Você pode selecionar e desmarcar elementos de detalhamento ou uma série temporal interativamente, e a lista de metas é atualizada.
6. Crie um novo destino ou edite ou exclua um destino existente:
   - Para criar um destino, clique no sinal de adição +.
   - Para editar um destino existente, clique nele no painel Destinos.
   - Para excluir um destino existente no Hub de análise, clique no ícone de exclusão.



7. Insira o valor de meta para a pontuação de uma das seguintes maneiras:
   - Insira um valor absoluto em **Destino**ou
   - Selecione **Definir destino como uma melhoria da linha de base**. Se você selecionar esta opção, os seguintes campos se tornarão disponíveis:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Cálculo de meta	Selecione uma melhoria percentual ou um número de unidades do indicador para melhorar.
Direção	Quando o indicador tem uma direção definida, este campo é somente leitura. Se a direção do indicador mudar, este campo mudará. Os destinos são recalculados de acordo. Se o indicador não tiver uma direção, você poderá definir uma direção no destino aqui. No entanto, geralmente é melhor definir uma direção no indicador. Por exemplo, a cor de pontuação que indica uma melhoria ou uma deterioração funciona somente quando uma direção é definida no indicador.
Porcentagem/Unidades do KPI	Insira a porcentagem ou o número de unidades do KPI que você deseja como a mudança direcionada para a linha de base.
Linha de base	Decida se a melhoria se aplica à meta existente ou ao valor médio do intervalo de datas selecionado em Hub de análise . Outro destino já deve existir para selecionar o **destino existente**. Para obter mais informações sobre o intervalo de datas, consulte Intervalos de datas de pontuações no Hub de análise.
Valor da linha de base	Valor calculado somente leitura que serve como base para o destino.
Meta	Este valor é calculado a partir da linha de base e do cálculo de destino. Você pode ajustar este valor, por exemplo, para alterar um valor decimal para um número inteiro para uma contagem. Se você ajustar o destino, as Porcentagens/Unidades do KPI serão recalculadas.

8. Selecione uma data de início.
   Você pode definir uma data no futuro.
9. Selecione uma data de revisão.
   A meta se aplica a partir da data de início selecionada até a data de início da próxima meta, se houver. Se você não definir uma meta posterior, a meta será aplicada indefinidamente. Portanto, a data de revisão serve como um lembrete para considerar a mudança do destino. Quer você altere ou não o valor de meta após a revisão, considere selecionar uma nova data de revisão futura.

   Nota:
   Metas sobrepostas não são permitidas. Somente um destino de cada vez pode estar ativo.

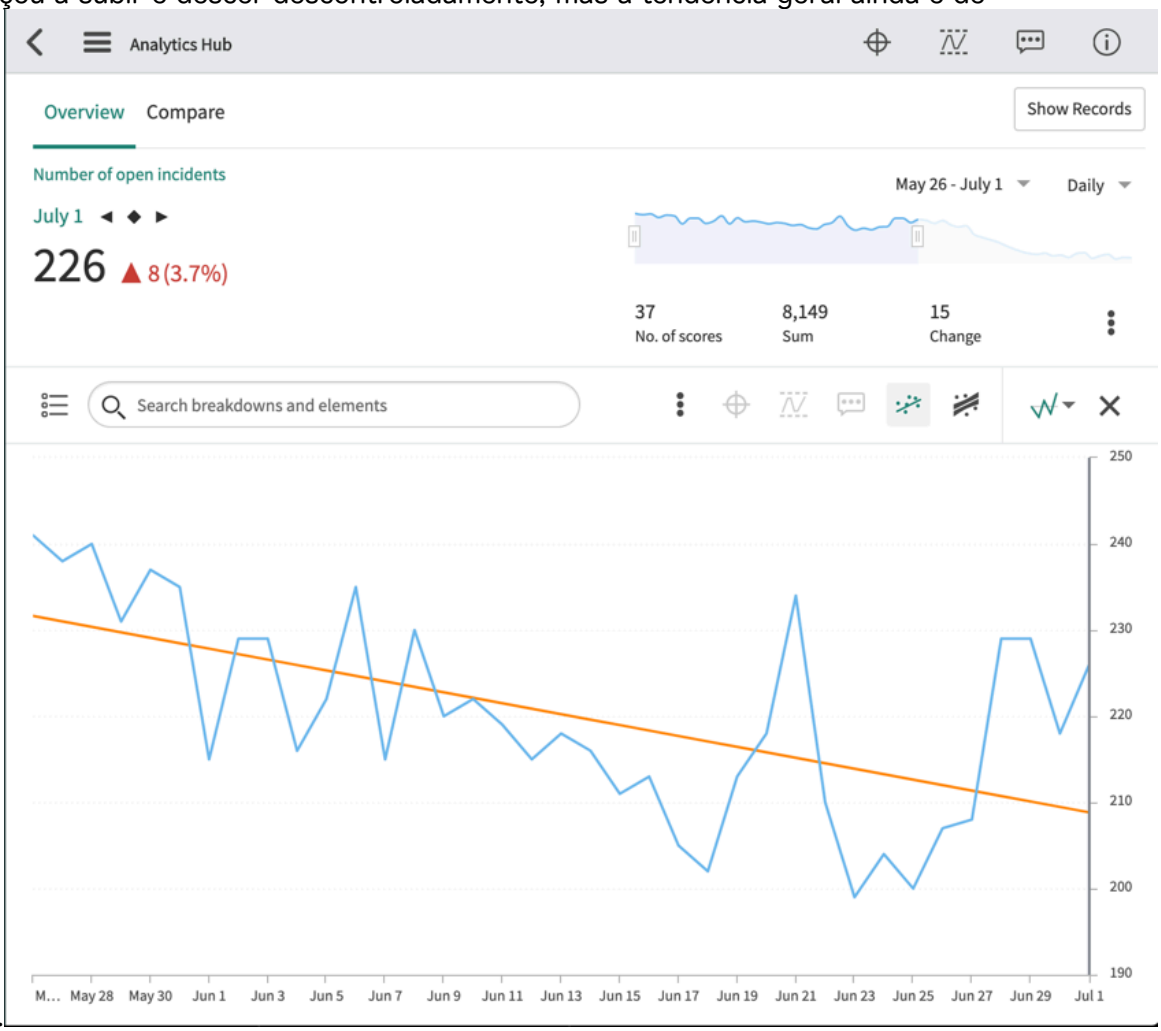
10. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

Example: Criar, revisar e editar uma meta

Aqui, vamos ver os recursos de destino mais avançados. Digamos que seja 1º de julho e seu Número de incidentes em aberto tenha variado regularmente do final de maio até o meio de junho, com uma tendência decrescente. Em seguida, começou a subir e descer descontroladamente, mas a tendência geral ainda é de baixa.



Como gerente de incidentes, você deseja que o número de incidentes em aberto diminua. Você não tem certeza de suas pontuações em um bom destino a ser definido. No entanto, os números parecem confiáveis até a metade de junho, portanto, uma redução de 10% na pontuação média até esse ponto parece razoável. Portanto, você cria uma nova meta global para sua equipe. Você seleciona um intervalo de datas até 15 de junho e define como meta uma redução de 10% na média desse período. Você decide iniciar a meta hoje e avaliá-la em 15 de julho.

Configurações de campo do primeiro destino

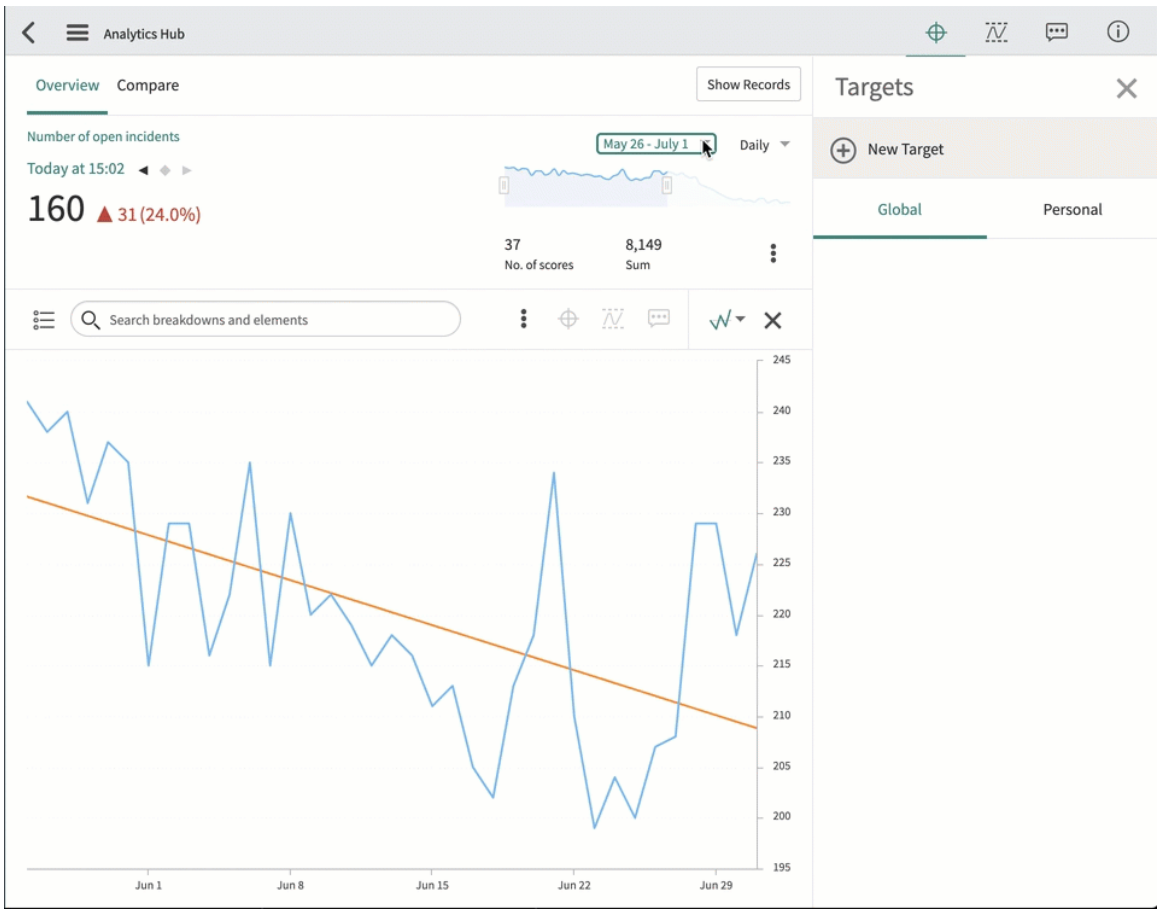
Campo	Valor
Cálculo de meta	Percentual (%)
Percentual	10
Linha de base	Pontuação média para o intervalo de datas selecionado (somente opção, porque nenhuma meta mais antiga foi definida)

Tradução automática

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

Configurações de campo do primeiro destino

Campo	Valor
Meta	Calculado originalmente como 202,5. Como a contagem de incidentes só pode ser um número inteiro, você decide arredondar esse valor para 203.
Data de início/término	1º de julho/15 de julho

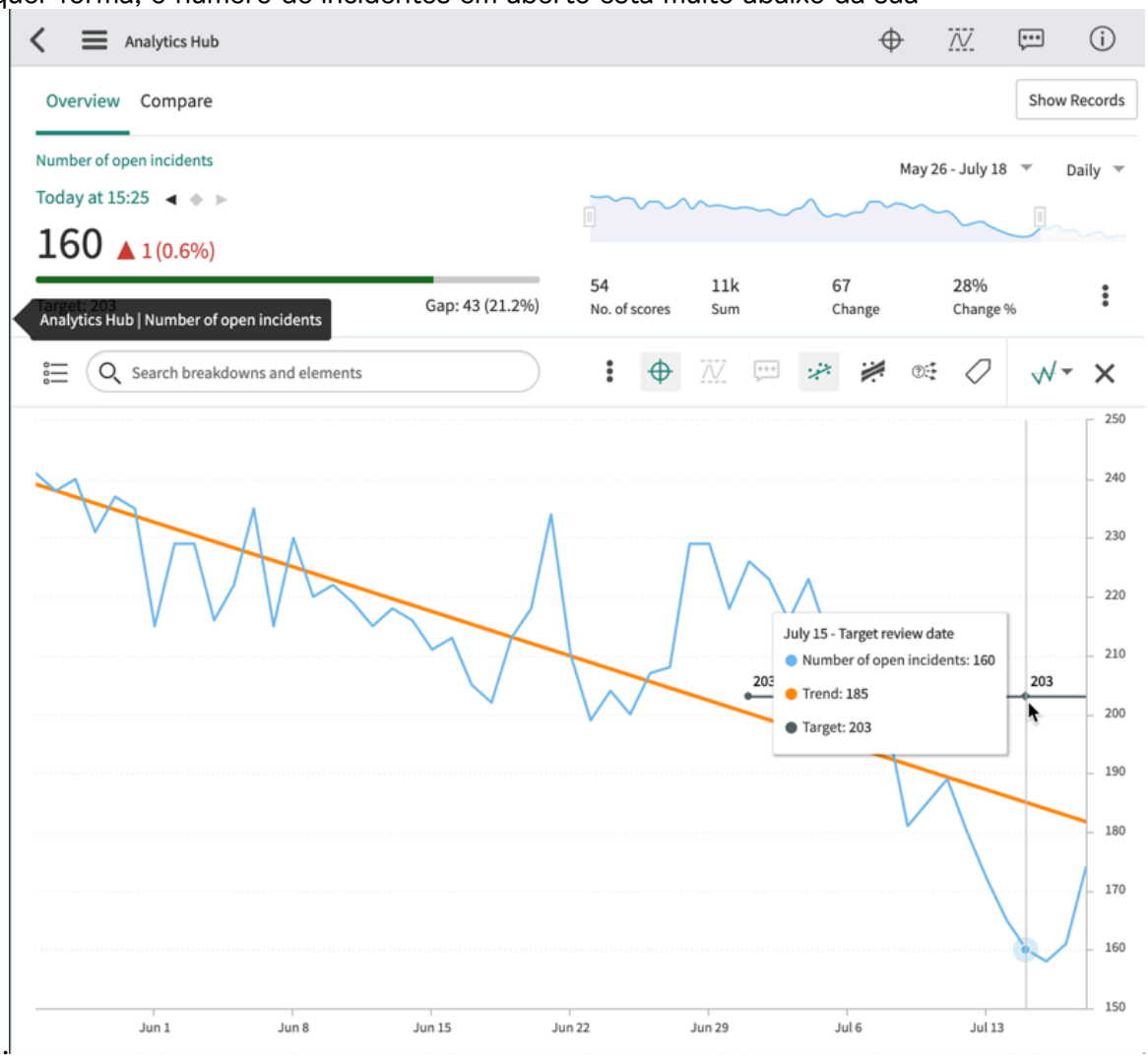


Chega o dia 15 de julho e sua equipe excedeu todas as expectativas: ou todos os seus clientes estão de férias e não relatam incidentes. De

Tradução automática

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

qualquer forma, o número de incidentes em aberto está muito abaixo da sua meta.



Agora você tem várias opções:

- Edite o destino existente. Defina um novo valor de meta e uma nova data de revisão, por exemplo, 160 e 15 de agosto.
- Crie outro destino. A meta antiga deixa de se aplicar na data em que a nova meta começa. A nova meta pode ser novamente uma melhoria da linha de base. Você tem a opção de definir o destino antigo como linha de base para o novo destino.

O que Fazer Depois

Selecione quais usuários recebem notificações. As notificações são enviadas quando uma meta é atingida ou deve ser atingida em até 14 dias. Para obter mais informações, consulte Configurar quais usuários recebem uma notificação de destino.

Você também pode nomear usuários responsáveis para destinos em Detalhes de KPI. Para obter mais informações, consulte Responsabilidade pelas metas do indicador global.

Tópicos relacionados

Detalhes de KPI

Criar um esquema de cores de destino

Um esquema de cores de destino pode ser usado para visualizar a posição da pontuação do indicador em relação ao seu destino.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se você quiser filtrar o número de incidentes em aberto, as pontuações para um aumento de 25% poderão ser mostradas em vermelho, um aumento de 10% em laranja e nenhuma mudança em amarelo. Considerando que, por exemplo, uma diminuição de 25% pode ser mostrada em verde escuro. Dois esquemas de cores de destino estão disponíveis no Performance Analytics por padrão: o semáforo de 3 cores e o semáforo de 5 cores.

Nota:
Você só pode definir um esquema de cores para uma meta global, não uma meta pessoal.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Esquemas de Cores de Destino**.
   Você tem vários esquemas de cores de destino fornecidos com o sistema base.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** e uma **Descrição**.
4. Defina cada um dos cinco intervalos e suas cores associadas.

   Se você não quiser usar todos os intervalos, poderá usar a mesma cor de intervalo para vários limites de intervalo.

   Você seleciona cores na tabela Definições de cores [sys_report_color]. Para obter informações sobre como definir mais cores, consulte Definir cores do sistema para análise.
5. Clique em **Enviar**.

   Um **esquema de cores de destino do indicador padrão** pode ser definido em **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Propriedades**. É usado quando nenhum esquema de cores foi selecionado para um destino do indicador.

Adicionar um destino para todos os elementos de um detalhamento

Você pode especificar uma meta que se aplica separadamente a cada subconjunto de dados de um indicador com um detalhamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_target_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, você pode definir uma meta em um indicador de Incidente que se aplica separadamente às pontuações de cada grupo de atribuição.

Nota:
Esta funcionalidade está disponível somente para metas globais. A caixa de seleção **Qualquer elemento** não aparece para metas pessoais.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Destinos**.
2. Selecione o **indicador** para o qual você deseja definir a meta.
3. Selecione um **Detalhamento**.
   A caixa de seleção **Qualquer elemento** está marcada por padrão. Não desmarque esta caixa de seleção.
4. **Opcional:** Selecione uma **série temporal**.

Tradução automática

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

Por exemplo, você pode medir incidentes encerrados diariamente e definir metas mensais para incidentes encerrados.

5. **Opcional:** Selecione um **Esquema de cores** para o destino.
6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Defina valores de destino para o novo destino.

Configurar quais usuários recebem uma notificação de destino

Você pode controlar quais usuários recebem uma notificação quando uma meta é atingida. As notificações também são enviadas quando parece que uma meta será atingida nos próximos 14 dias.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_target_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta funcionalidade se aplica somente a metas globais. Para metas pessoais, o proprietário da meta recebe notificações automaticamente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Destinos**.
2. Selecione um destino.
3. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.
4. Mova os usuários que você deseja notificar da coluna **Coleção** para a coluna **Lista de usuários**.
5. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois
A notificação é enviada automaticamente quando uma meta é atingida. Os usuários que recebem uma notificação podem cancelar a assinatura dessa notificação.

Tópicos relacionados
Notificações

Performance Analytics limites

Os limites definem um intervalo normal de pontuações para um indicador e alertam quando determinados eventos ocorrem, como quando uma pontuação atinge um máximo histórico.

Quando um limite é acionado, a instância gera uma notificação por e-mail. Esta mensagem está associada ao indicador e está disponível diretamente por meio de Hub de análise ou Detalhes de KPI.

Um limite pode ser pessoal ou global. Um limite pessoal está visível somente para o usuário que o criou e aparece como uma linha pontilhada cinza claro, um limite global está visível para todos os usuários e aparece como uma linha pontilhada cinza escuro. Os limites pessoais aparecem somente em Hub de análise e Detalhes de KPI. A matriz de visibilidade de limite segue:

Tradução automática

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

Recursos que mostram limites

Análise da plataforma recurso de experiência	Recurso equivalente a IU principal	Metas globais ou pessoais
Detalhes de KPI	Hub de análise	Global e pessoal
Série de tempo Análise da plataforma visualizações de dados	Série de tempo Performance Analytics widgets	Global
Painéis no Análise da plataforma contendo visualizações de dados de série temporal que mostram limites	Painéis dinâmicos que contêm widgets de série temporal Performance Analytics que mostram limites	Global
Cartões de informações de análise proativa em painéis Análise da plataforma, que mostram limites sendo violados	Nenhum equivalente	Global
Construtor de IU páginas que contêm visualizações de dados de série temporal que mostram limites	Nenhum equivalente	Global

Os limites globais também podem aparecer em Performance Analytics widgets de série temporal e visualizações de dados. Análise da plataforma painéis podem alertar os visualizadores sobre eventos relacionados a limites por meio de cartões de informações de análise proativa.

Criar ou editar um limite

Crie um limite para definir o intervalo de pontuações consideradas normais.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer função para seus próprios limites pessoais. A função pa_threshold_admin ou uma função que a contém (pa_power_user, pa_admin ou admin) para limites globais e pessoais criados por outros usuários.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os limites podem ser definidos para qualquer indicador. Você pode especificar uma combinação de detalhamento e elemento e um agregado de série temporal ao qual um limite se aplica.

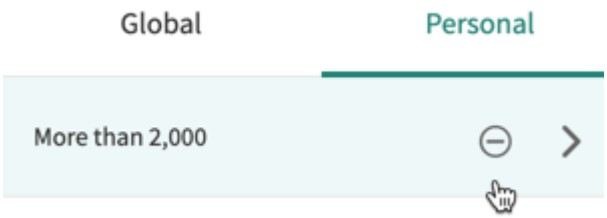
Procedimento

1. Ou:
   - Abra o Hub de análise de um indicador.
   - Se você estiver usando espaços, abra Detalhes de KPI em um espaço para um indicador. Para obter mais informações, consulte Limites do indicador em Detalhes de KPI.
2. Para limitar o limite a um subconjunto das pontuações, selecione um detalhamento e um elemento de detalhamento.
   Você também pode selecionar um detalhamento e um elemento de 2º nível.
3. Se o limite se aplicar somente a uma agregação específica dos dados, selecione uma agregação de série temporal.
4. Clique no ícone de limite ( ).
   O painel Limites é aberto.

Tradução automática

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

5. No painel Limites, selecione um limite Global ou Pessoal.
   Os limites pessoais estão visíveis somente para você, embora usuários com a função de administrador possam editá-los ou excluí-los. Os limites pessoais não estão visíveis nos widgets.
6. Crie um novo limite ou edite ou exclua um limite existente:
   - Para criar um limite, clique no sinal de adição +.
   - Para editar um limite existente, clique nele no painel Limites.
   - Para excluir um limite existente no Hub de análise, clique no ícone de exclusão.



   Para excluir um limite existente em Detalhes de KPI, abra-o para edição e clique em **Excluir**.
7. Se você estiver criando ou editando um limite, selecione a condição que aciona a notificação de limite.
   A condição pode ser quando a pontuação atinge um máximo histórico ou quando a pontuação fica abaixo de um valor específico.
8. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um limite, configure as notificações de limite.

Tópicos relacionados

Detalhes de KPI

Configurar quais usuários recebem uma notificação de limite

Configure quais usuários devem receber um e-mail quando um limite for atingido.

Antes de Iniciar

Função necessária: a função pa_threshold_admin ou uma função que a contenha (pa_power_user, pa_admin ou admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento se aplica a limites globais. As notificações de limites pessoais são enviadas somente para o proprietário do limite. Para configurar o conteúdo da mensagem, modifique a notificação Limite atingido do PA. Consulte a documentação de Notificações para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Limites**.
2. Abra um limite.
3. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.
4. Na tela Editar membros, use o slushbucket para adicionar membros.

Tradução automática

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

5. Clique em **Salvar**.
   Além das notificações para cada indicador, você também pode enviar notificações com uma visão geral de todos os indicadores para os quais o limite foi atingido.

Configurar o comentário de limite

O trabalho Verificar limites de PA aciona a ação de script de comentário de limite de PA atingido, que adiciona um comentário ao indicador que atingiu o limite.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O comentário é exibido quando você abre o Hub de análise do indicador. Configure o comentário de limite para exibir um texto diferente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Ações de script**.
2. **Comentário de limite de PA aberto atingido**.
3. Modifique a função `buildMessage` no script.
4. Clique em **Atualizar**.

Configurar notificações de visão geral de limite

Além das notificações para cada indicador, você também pode enviar notificações com uma visão geral de todos os indicadores para os quais o limite foi atingido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Estes procedimentos descrevem como acessar a notificação de resumo e alterar os usuários que recebem a notificação, bem como o conteúdo da notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione **Notificação de limites do PA**.
3. **Opcional:** Adicione usuários ou grupos à seção **Quem receberá** clicando no ícone de cadeado de **Usuários** ou **Grupos** e selecionando os usuários ou grupos apropriados.
4. **Opcional:** Altere o conteúdo da mensagem modificando o campo **Mensagem**.
5. Clique em **Atualizar**.

Excluir metas/limites em massa ou excluir meta ou limite pessoal de outro usuário

Se você puder criar metas ou limites globais, poderá excluí-los em massa. Use o mesmo processo para excluir metas ou limites pessoais de outro usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_target_admin, pa_threshold_admin, pa_power_user

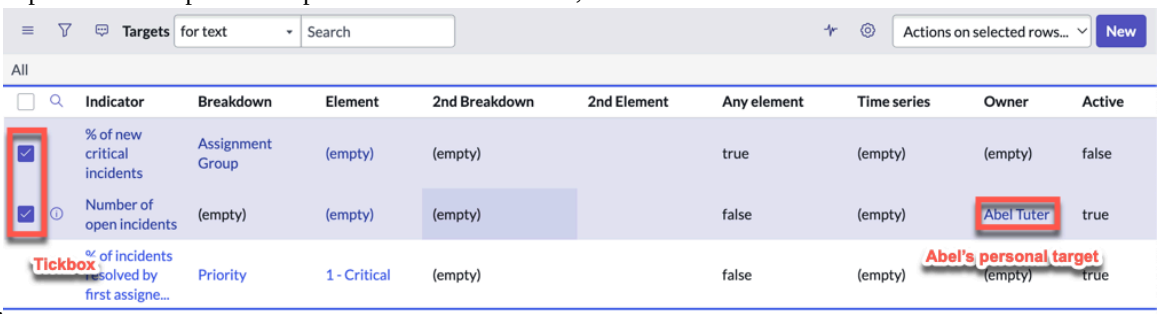
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se suas funções permitirem que você crie uma meta ou limite global, você poderá excluir qualquer meta ou limite, incluindo os pessoais, da lista de metas ou limites.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho** > **Destinos** ou **Análise de desempenho** > **Limites**.
2. Marque as caixas de seleção dos destinos ou limites que você deseja excluir.
   Se um proprietário for especificado para um destino ou limite, será seu destino ou limite pessoal.



3. Expanda a lista **Ações nas linhas selecionadas...** e selecione **Excluir**.
   A caixa de diálogo Confirmação é aberta.
4. Leia o aviso na caixa de diálogo de confirmação e, se tiver certeza de que é seguro, selecione **Excluir**.

Adicionar ou modificar a meta ou limite pessoal de outro usuário

Se você puder criar metas ou limites globais, poderá modificar ou adicionar metas e limites pessoais para qualquer usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_target_admin, pa_threshold_admin, pa_power_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode pesquisar as metas ou limites pessoais de um usuário ou criar uma nova meta ou limite e atribuí-lo a um usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho** > **Destinos** ou **Análise de desempenho** > **Limites**.
2. Para abrir um limite ou meta pessoal existente para modificar, siga estas etapas:

   a. Pesquise os registros pelo Proprietário.

   b. Quando você encontrar o destino ou o limite que deseja modificar, selecione o ícone de informações na linha desse registro de destino ou limite.

   A visualização desse registro de destino ou limite é exibida.

Tradução automática

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

c. Na visualização, selecione **Abrir registro**.
O registro visualizado é aberto.

3. Para criar um novo limite ou meta pessoal, siga estas etapas:

a. Na lista Metas ou Limites, selecione **Novo**.

b. No formulário de destino ou limite que é aberto, especifique o **Proprietário**.
O proprietário é a única pessoa que verá esta meta ou limite no Detalhes de KPI ou Hub de análisedo indicador.

Para um limite, em vez de selecionar um único proprietário, você pode especificar vários usuários em uma lista relacionada. Todos esses usuários verão este limite em Detalhes de KPI e Hub de análise do indicador.

4. Especifique ou altere o **indicador** e quaisquer detalhamentos, elementos de detalhamento ou agregação de série temporal para a meta ou limite.
5. Preencha todos os outros campos relevantes.
6. Se você estiver criando um novo destino, salve-o.
A lista relacionada Valores de meta é exibida.
7. Para uma meta, altere a data de início, a data de revisão ou o valor de qualquer valor de meta existente ou selecione **Novo** para criar um novo valor de meta.
Você pode ter mais de um valor de meta, mas os intervalos de datas entre o início e a revisão não podem se sobrepor.

Pontuações em tempo real

Você pode exibir algumas Performance Analytics pontuações em tempo real, em vez de no trabalho de coleta de dados mais recente. Se as pontuações em tempo real estiverem habilitadas, você poderá exibi-las no Hub de análise e em alguns widgets e relatórios.

Normalmente, a pontuação mais recente que uma visualização pode mostrar é aquela do trabalho de coleta de dados executado com sucesso mais recente. No entanto, algumas visualizações podem mostrar pontuações do indicador em tempo real para alguns indicadores.

Você pode mostrar pontuações em tempo real para um indicador que atenda aos seguintes critérios:

- O indicador é um indicador automatizado.
- Ele está configurado para mostrar pontuações em tempo real.
- A função de agregação do indicador não usa um script.
- A origem do indicador não usa uma exibição de banco de dados.
- Nenhum dos detalhamentos aplicados ao indicador usa uma origem de detalhamento com script.

As seguintes visualizações podem mostrar pontuações em tempo real:

- O Hub de análise
- Em espaços configuráveis, as visualizações de dados compatíveis são atualizadas em tempo real.

Tradução automática

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

- Detalhes de KPI
- Performance Analytics widgets de pontuação com a visualização em tempo real
- Relatórios de pontuação única
- Widgets do Workbench para o indicador principal

Aviso:
As pontuações em tempo real podem diferir por visualizador e diferir das pontuações coletadas. As pontuações em tempo real são obtidas diretamente das tabelas de fatos relevantes. Portanto, as Listas de Controle de Acesso (ACL) dessas tabelas de fatos determinam as pontuações em tempo real que cada usuário conectado vê.

Importante:
O Hub de análise não atualiza pontuações em tempo real automaticamente. Para ver as pontuações mais atualizadas em Hub de análise , atualize a página do navegador. Widgets e Detalhes de KPI são atualizados automaticamente.

Tópicos relacionados

Criar um indicador automatizado

Hub de análise para um indicador específico

Criar uma visualização de pontuação em tempo real para um widget de pontuação

Relatório de pontuação única

Monitorar um fluxo de trabalho com um widget de processo do workbench

Aplicar agregações de séries temporais

Você pode agregar mudanças nos indicadores em intervalos de tempo discretos. Essas agregações podem tornar as tendências mais facilmente visíveis ou ajudar a rastrear o andamento em relação a um destino.

Uma agregação de série temporal consiste em uma função, como MÉDIA ou SOMA, combinada com uma série temporal, como Por trimestre. Você pode configurar essas agregações nos widgets Hub de análise, em Detalhes de KPI em um Experiência com o espaçoou em Performance Analytics.

Considere um relógio, telefone ou rastreador de atividade física que mantém o controle de quantos passos eles deram por dia. Todos esses dispositivos coletam e salvam suas medições minuto a minuto. No entanto, os aplicativos e relatórios geralmente são projetados para mostrar como sua atividade está progredindo em comparação com a semana passada, o mês passado ou o ano passado. Uma coisa é ver se você estava mais ativo ao meio-dia do que às 10h. O que você realmente quer saber, no entanto, é se continua a melhorar ao longo do tempo. Agregar suas etapas em pontuações semanais, mensais e anuais oferece uma maneira mais fácil de identificar tendências em sua atividade.

Embora as pontuações do indicador diário sejam básicas e quase sempre desejadas, às vezes você também deseja ter as pontuações disponíveis por semana, mês ou trimestre. Em outros casos, você deseja ter um número de mês/trimestre/ano até o momento que mostre o andamento cumulativo até o ponto atual. Em vez de definir várias origens de indicador e indicadores para rastrear cada intervalo, Performance Analytics permite nativamente que você capture os dados uma vez e ajuste a exibição. Use uma agregação de série temporal para qualquer um destes cenários:

Tradução automática

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

- Agregue os dados a um período menos frequente com uma série temporal de período.
- Suavize picos nos dados para revelar tendências com uma série temporal de execução.
- Determine uma pontuação cumulativa do período até o momento com uma série temporal de data Até.

Nota:
Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget ou entrada Hub de análise para um indicador que usa esse calendário.

Para obter exemplos e uma exploração mais profunda do uso de agregações de série temporal com indicadores, consulte este Performance Analytics vídeo da Academy, Como aproveitar séries temporais com Performance Analytics .

Períodos parciais

Algumas séries temporais incluem pontuações do indicador de períodos de coleta incompletos. Esses períodos podem incluir o período atual e o período desde o início da coleta de dados. Um sinal de mais no nome, +, identifica essas séries temporais.

Uma série temporal que não inclui dados de períodos parciais deve ter dados do início e do fim do período. Por exemplo, uma agregação de série temporal **SOMA por mês** requer que as pontuações do início e do fim do mês estejam presentes. Caso contrário, esse mês não será incluído. Uma série temporal que inclui dados de períodos parciais, como **Por mês SOMA +**, precisa apenas de dados de um dia no período.

Aviso:
Períodos parciais podem distorcer os resultados de determinadas agregações, como médias.

Definições de agregação

Performance Analytics vem com SUM, AVG padrão e outras definições de agregação de série temporal.

Perigo:
Não altere essas definições. Não adicione novas definições. Quaisquer mudanças nas definições de agregação podem ter resultados inesperados. Criar uma nova definição pode impedir a execução dos trabalhos do coletor de dados.

Agregações de série temporal não permitidas

Você não tem permissão para colocar uma agregação de SOMA em um indicador com porcentagem % como unidade. Não faz sentido somar porcentagens.

Validação de agregações de série temporal

Agregações de séries de tempo são validadas no Hub de análise e em Detalhes de KPI, mas não em widgets. Portanto, você pode navegar de um widget em funcionamento até Hub de análise e obter um aviso de que o indicador tem uma agregação inválida.

Excluindo agregações de série temporal para um indicador

Algumas agregações de série temporal, embora tecnicamente permitidas, não são úteis para aplicar a um indicador. Por exemplo, é improvável que uma SOMA de valores percentuais forneça informações úteis. Você pode excluir essas agregações de série

Tradução automática

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

temporal do indicador. Para obter mais informações, consulte Excluir série temporal de um indicador.

Exibição de agregações de série temporal com um seletor de intervalo de datas

Se em um widget você combinar uma agregação de série temporal, como Por mês SOMA com um seletor de intervalo de datas, poderá mostrar um período de tempo a mais do que o esperado. O motivo é que quando um período como 3m é selecionado no seletor de intervalo de datas, a instância interpreta isso como 0 a 3 meses e mostra quatro meses de pontuações.

Tópicos relacionados

Aplicando séries temporais ao resultado ou a indicadores de contribuição

Casos de uso para agregações de série temporal

Performance Analytics O oferece quatro tipos diferentes de séries temporais. Entenda os casos de uso para saber qual tipo usar.

Cálculos arredondados com base em médias podem estar incorretos em um valor pequeno devido a erros de arredondamento.

Casos de uso e exemplos para cada tipo de série temporal

Tipo	Exemplos	Caso de uso
Em execução	MÉDIA/SOMA em execução em 28 dias MÉDIA/SOMA em execução em 30 dias MÉDIA/SOMA de 7 dias em execução MÉDIA/SOMA de 12 m em execução MÉDIA/SOMA de 3 m em execução MÉDIA/SOMA de 6 minutos em execução 13w em execução AVG/SUM 4w em execução AVG/SUM 4T em execução AVG/SUM	Suaviza picos nos dados para facilitar a detecção de tendências. Por exemplo, observar as contagens de incidentes diários pode mostrar uma queda a cada fim de semana, mas uma média de execução de 7 dias atenua essas quedas.
Até a data	MÉDIA/SOMA do trimestre fiscal até a data atual MÉDIA/SOMA do ano fiscal até a data atual	Mostra pontuações cumulativas do período. Essas agregações de série temporal são muito úteis se você tiver uma meta mensal a atingir, mas também precisa ver a velocidade ao longo do mês.

Tradução automática

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

Casos de uso e exemplos para cada tipo de série temporal

Tipo	Exemplos	Caso de uso
	MÉDIA/SOMA do mês até a data atual MÉDIA/SOMA do trimestre até a data atual MÉDIA/SOMA da semana até a data atual MÉDIA/SOMA acumulada no ano	
Por período	MÉDIA/SOMA por semana MÉDIA/SOMA por mês MÉDIA/SOMA por trimestre fiscal MÉDIA/SOMA por trimestre MÉDIA/SOMA por ano fiscal MÉDIA/SOMA por ano	Mostra as pontuações cumulativas de períodos inteiros. Embora você queira rastrear o número de incidentes P1 diariamente, a frequência é muito alta quando as pontuações são consideradas diárias. Em vez disso, você pode definir uma meta no nível mensal com uma série temporal "Por mês". O período atual nunca aparecerá nos resultados porque está incompleto.
Por período (incluindo parcial)	Por semana + MÉDIA/SOMA Por mês + MÉDIA/SOMA Por trimestre fiscal + MÉDIA/SOMA Por trimestre + MÉDIA/SOMA Por ano fiscal + MÉDIA/SOMA Por ano + MÉDIA/SOMA	A versão “+” da série temporal “Por” inclui períodos parciais, portanto, uma pontuação é sempre fornecida para o período atual.

Limites de frequência do indicador em agregações de série temporal

A frequência com que as pontuações são coletadas para o indicador determina quais séries temporais são aplicáveis. Algumas séries temporais incluem dados de períodos de coleta parciais.

Quando você seleciona uma agregação de série temporal, a frequência com que as pontuações do indicador são coletadas limita as séries temporais que você pode escolher. Você não pode selecionar uma agregação de série temporal que seja aplicada a pontuações com mais frequência do que essas pontuações são coletadas. Por exemplo, a agregação de série temporal **SOMA por semana** pode ser aplicada a um indicador com uma frequência diária. No entanto, a **SOMA por semana** não pode ser aplicada a um indicador com uma frequência semanal, mensal, trimestral ou anual.

Tradução automática

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

Nota:

- Somente indicadores semanais são compatíveis com as séries temporais de execução **4w** e **13w**. Os indicadores semanais são compatíveis somente com séries temporais semanais e anuais.
- Os indicadores bimestrais e anuais não são compatíveis com agregações de série temporal.

A tabela a seguir mostra quais séries temporais são compatíveis com quais frequências de indicador. Esses relacionamentos são independentes de qual agregação (MÉDIA, SOMA ou personalizada) é combinada com uma série temporal e, portanto, somente as séries temporais são mostradas.

Séries temporais e frequências de indicador associadas

Série de tempo	Frequências do indicador			
	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Trimestralmente (Q fiscal, 4-semanal, quinzenal)
Diariamente	Sim	Não	Não	Não
Execução de 7 dias	Sim	Não	Não	Não
Execução de 28 dias	Sim	Não	Não	Não
Execução de 30 dias	Sim	Não	Não	Não
4w em execução	Não	Sim	Não	Não
13W em execução	Não	Sim	Não	Não
3m em execução	Não	Não	Sim	Não
6m em execução	Não	Não	Sim	Não
12m em execução	Não	Não	Sim	Não
4T em execução	Não	Não	Não	Sim
Por semana, por semana +	Sim	Não	Não	Não
Por mês, por mês +	Sim	Não	Não	Não
Por trimestre, por trimestre fiscal, por trimestre +, por trimestre fiscal +	Sim	Não	Sim	Não
Por ano, por ano fiscal, por ano +, por ano fiscal +	Sim	Sim	Sim	Sim
Semana até a presente data	Sim	Não	Não	Não
Mês até a presente data	Sim	Não	Não	Não
Trimestre até a data atual, trimestre	Sim	Não	Sim	Não

Tradução automática

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

Séries temporais e frequências de indicador associadas

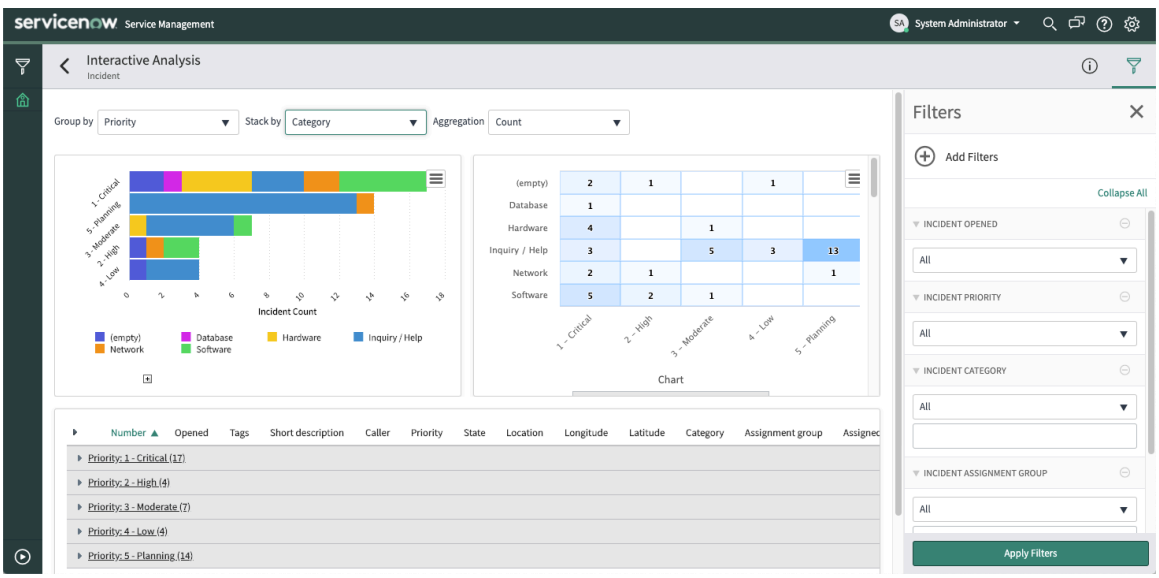
Série de tempo	Frequências do indicador			
	Diariamente	Semanalmente	Mensalmente	Trimestralmente (Q fiscal, 4-semanal, quinzenal)
fiscal até a data atual				
Acumulado do ano, acumulado do ano fiscal	Sim	Sim	Sim	Sim

Análise interativa para Performance Analytics

A análise interativa permite que você explore rapidamente Performance Analytics dados usando visualizações.

Em qualquer IU principal lista de registros, você pode acessar um conjunto interativo de relatórios sobre os dados da lista. Você também pode manipular os dados agrupando, empilhando, agregando e aplicando filtros interativos. Clique na visualização para detalhar os dados. Clique no ícone de informações ( ) para editar o filtro de origem, exibir a lista de filtros aplicados e copiar o URL da análise.

Análise interativa em dados de incidentes



Iniciar Análise interativa

Inicie a análise interativa em qualquer lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até qualquer lista.
2. **Opcional:** Configure as colunas que são exibidas na lista.
   As colunas que aparecem na lista quando você inicia a Análise interativa determinam quais campos são incluídos na análise. Os campos incluídos determinam quais opções **Agrupar por** e **Empilhar por** estão disponíveis e quais filtros interativos aparecem por padrão.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna para um campo de referência, opção, data/hora, número inteiro ou booliano e selecione **Iniciar análise interativa**.
   A coluna a partir da qual você inicia a Análise interativa é usada como o valor padrão **de Agrupar por**.
4. **Opcional:** Mude como os dados são agregados selecionando valores diferentes nas listas de seleção **Agrupar por** e **Empilhar por** ou filtre os dados aplicando um ou mais filtros interativos.
5. **Opcional:** Faça o detalhamento ativo em um subconjunto dos dados clicando em uma visualização, como uma barra no gráfico de barras ou uma célula no mapa térmico.

Análise no formulário

A análise no formulário integra informações de desempenho em formulários para que os usuários possam acessar métricas importantes no contexto e tomar decisões melhores.

A análise no formulário envolve uma ação de IU em um formulário que abre uma exibição de um painel com base em um detalhamento. Este painel de detalhamento fornece informações valiosas de desempenho para o usuário que está preenchendo o formulário. Por exemplo, você deseja que os engenheiros de suporte, ao criar um incidente, possam ver o tempo esperado para fechar o incidente com base na categoria do incidente. Para permitir que os engenheiros exibam essas informações, você cria uma ação de IU de análise no formulário para formulários de incidentes. Esta ação de IU abre um incidente. Painel de detalhamento de categoria com um widget que mostra o tempo esperado para fechar um incidente.

Importante:
A análise no formulário não é compatível com Análise da plataforma artefatos. Eles abrem somente IU principal painéis dinâmicos. Após a migração completa para Análise da plataforma, a análise no formulário não estará mais disponível.

Incidente: análise no formulário de categoria

A ação de IU para análise no formulário é ativada por meio de um ícone ao lado do campo no formulário que representa o detalhamento. Se esse campo não estiver visível na exibição do formulário, o ícone também não estará. Ao configurar a análise no formulário, você tem a opção de incluir também um link de Ação relacionada no formulário. Este link está sempre disponível.

Tópicos relacionados

Como usar detalhamentos em painéis

Ações de IU

Adicionar análise no formulário a um formulário

Crie uma ação de IU que permite que os usuários exibam análises relevantes ao preencher um formulário. A ação de IU associa a tabela que usa o formulário, um detalhamento usado com essa tabela e um painel de detalhamento.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user, pa_admin ou admin. Além das funções do Performance Analytics, você deve ser capaz de criar registros na tabela Ações de IU [sys_ui_action].

Antes de adicionar análises no formulário para uma tabela e detalhamento específicos, crie um painel de detalhamento que usa essa tabela e a origem de detalhamento desse detalhamento. Projete o painel para que ele exiba em destaque as informações mais úteis para os usuários que criam registros nessa tabela. Para obter mais informações sobre painéis de detalhamento, consulte Como usar detalhamentos em painéis.

O Performance Analytics deve estar ativo para criar análises no formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Análise de Formulário Interno** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Campos de análise no formulário

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para a ação de IU.
Tabela	A tabela para a qual a análise será exibida. O ícone de na página aparece em formulários para esta tabela.
Detalhamento	O detalhamento para analisar a tabela. O ícone de ação de IU aparecerá ao lado do campo que corresponde a este detalhamento, se o campo estiver incluído na exibição do formulário.
Painel	O painel de detalhamento a ser exibido. O painel deve usar a **Tabela** selecionada e a origem de detalhamento do **Detalhamento**.
Ícone	O ícone a ser exibido ao lado do campo relacionado ao detalhamento no formulário.
Cor do ícone	A cor do ícone do formulário.
Criar link de formulário interno	Exibir um link relacionado no formulário, além do ícone quando esta caixa de seleção estiver marcada. O link relacionado direciona para o mesmo painel que o ícone.

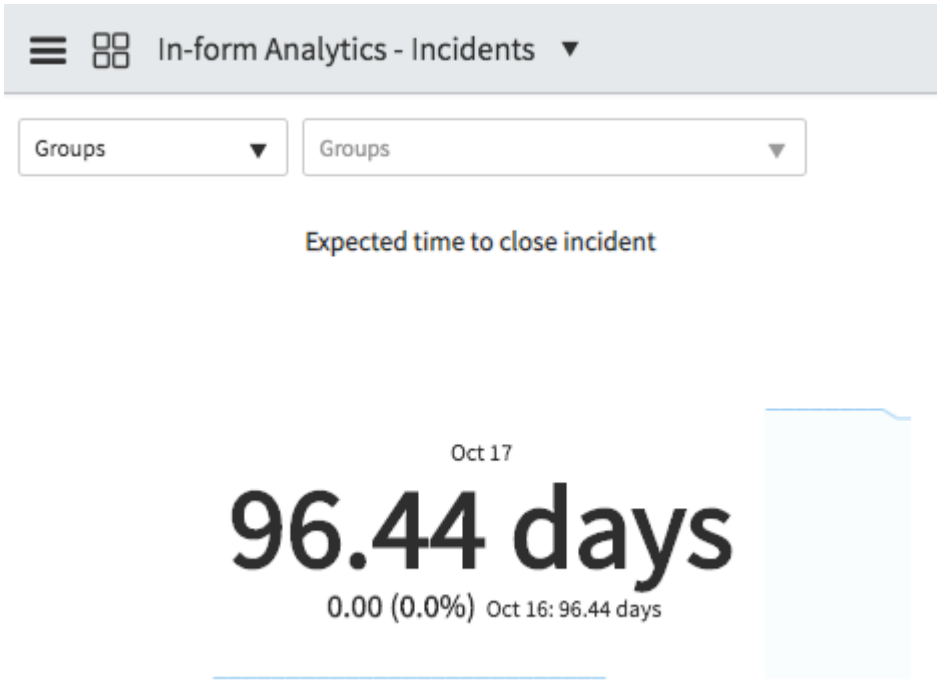
Example: Análise no formulário do Grupo de atribuição de incidentes

Considere o caso em que você deseja que os engenheiros de suporte que criam incidentes possam ver o tempo esperado para fechar o incidente com base no grupo de atribuição. Você projetou um widget que mostra o tempo esperado para fechar um incidente. Você adicionou este widget ao painel de detalhamento de Análise no formulário, que usa a origem de detalhamento Grupos. "Grupos" é a origem do detalhamento do grupo de atribuição.

Tradução automática

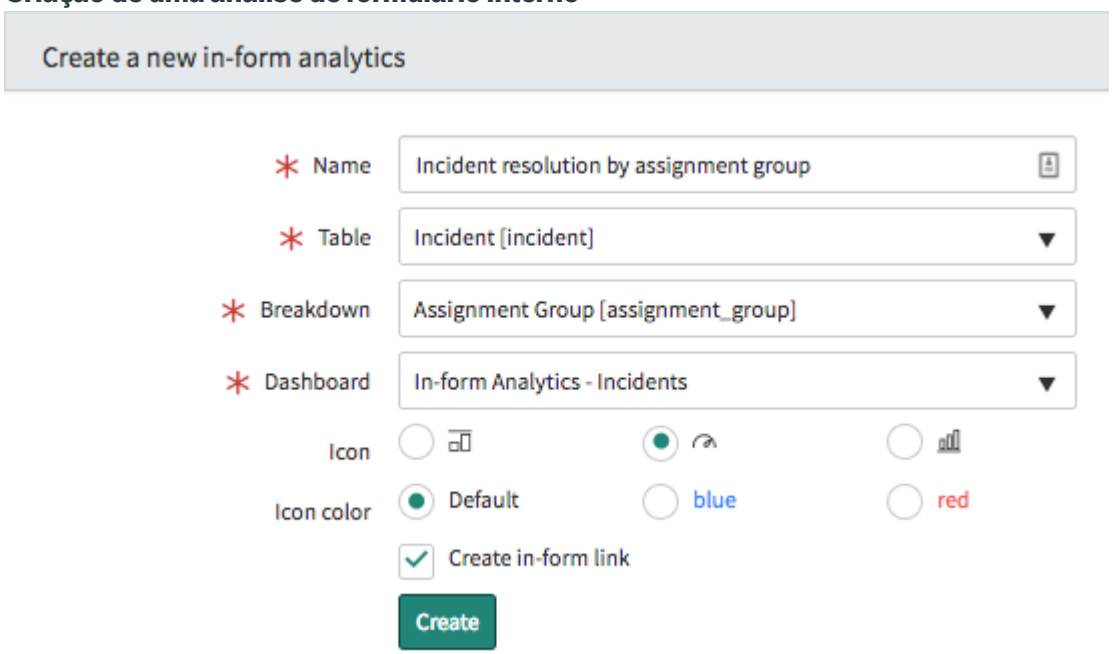
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Painel de detalhamento



Agora você cria análises no formulário para a tabela Incidente [incidente], o detalhamento do Grupo de atribuição e o painel Análise no formulário - Incidentes. Você seleciona o ícone para a Ação de IU. Este ícone aparecerá ao lado do campo Grupo de atribuição. Você também decide criar um Link relacionado para o painel.

Criação de uma análise de formulário interno



Clicar no ícone de mostrador abre a exibição pop-up do painel. Observe que, em vez do nome do painel, a janela pop-up é intitulada "Análise de [Nome do detalhamento]".

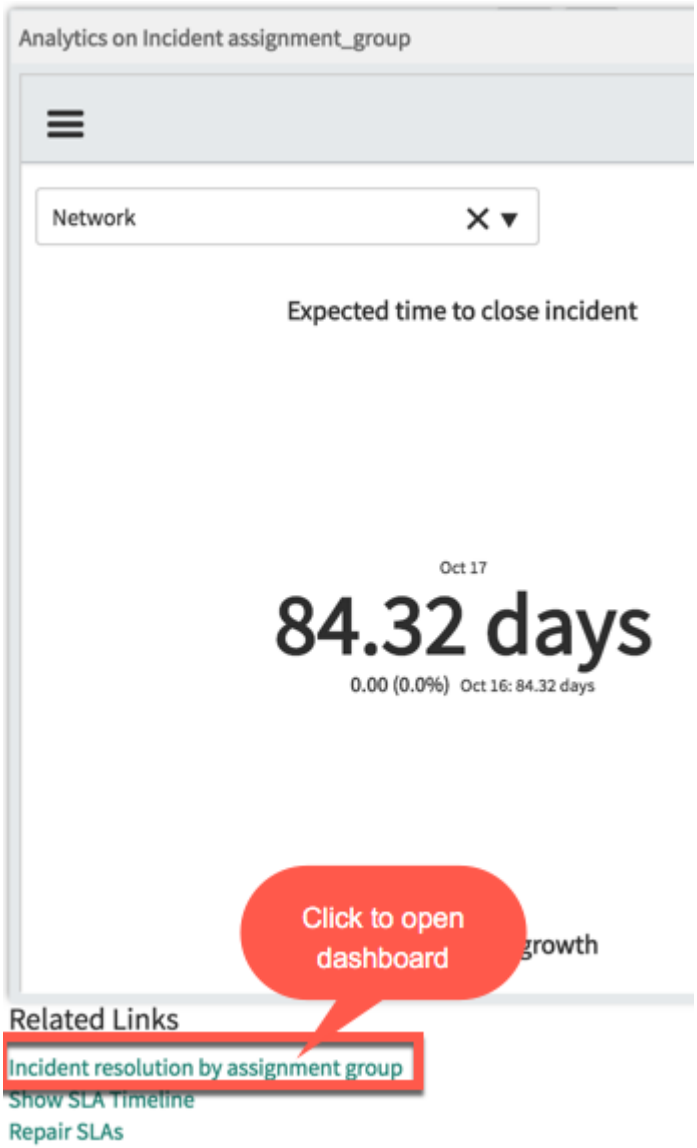
Abrindo a exibição do painel a partir do formulário de incidente

Tradução automática

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

A exibição de autoatendimento não mostra o campo Grupo de atribuição por padrão. Nesse caso, você ainda pode exibir as análises nos Links relacionados.

Link relacionado à análise



Análise pré-configurada no formulário

A análise pré-configurada no formulário está disponível como plug-ins para várias aplicações e suas tabelas e formulários associados.

Plug-ins de análise no formulário e tabelas associadas

Nome do plug-in	ID do plug-in	Tabela e formulários
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para Gestão de mudanças	com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics	Solicitação de mudança [change_request]
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para bate-papo	com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics	Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]

Tradução automática

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

Plug-ins de análise no formulário e tabelas associadas

Nome do plug-in	ID do plug-in	Tabela e formulários
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para atendimento ao cliente	com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics	Caso [sn_customerservice_case]
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para incidente	com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytic	Incidente [incidente]
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para Gestão de problemas	com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytic	Problema [problem]

Nota:
Ao ativar um plug-in para análise pré-configurada no formulário, você também ativa a Solução Performance Analytics para essa aplicação. Para obter mais informações, consulte Soluções de análise.

Configurar Performance Analytics recursos avançados

Defina as principais métricas e a estrutura de dados para gerar pontuações.

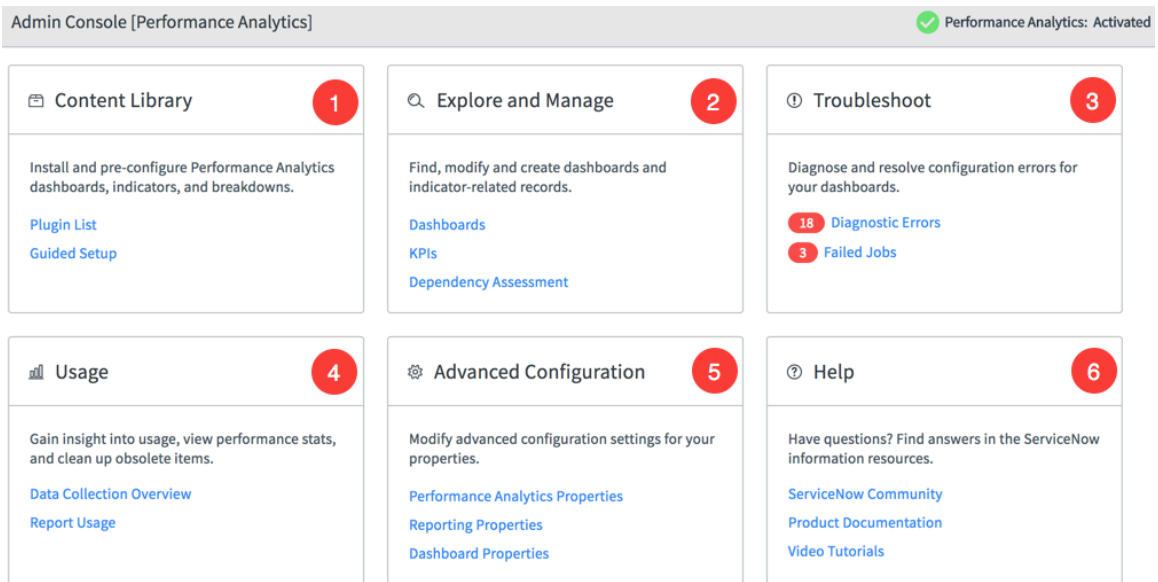
Os tópicos nesta seção são destinados principalmente a administradores Performance Analytics que lidam diretamente com estruturas de dados.

Console do administrador do Performance Analytics

Em um único console, os administradores podem gerenciar Solução Análise da plataforma conteúdo, gerenciar Performance Analytics widgets e painéis, diagnosticar e resolver erros, exibir análises de uso, modificar definições de configuração e acessar ServiceNow a ajuda.

Importante:
Este console do administrador não é compatível com Análise da plataforma artefatos. Ele mostra informações somente para IU principal Performance Analytics widgets e painéis dinâmicos.

Usuários com as funções admin ou pa_admin podem navegar até **Análise de desempenho** > **Console do administrador**. Se Performance Analytics não estiver habilitado, clique em **Saiba mais** para obter informações sobre como ativá-lo.



Tradução automática

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

1

Configuração assistida para Soluções Análise da plataforma.

Clique em **Lista** de plug-ins para mostrar uma lista de plug-ins do sistema disponíveis para inativo Soluções Análise da plataforma.

Nota:
Você deve ter a função de administrador para ver a lista de plug-ins.

Clique em **Configuração assistida** para iniciar a configuração assistida para Soluções Análise da plataforma.

2

Um único local onde você pode identificar e gerenciar rapidamente os relacionamentos entre seus elementos Performance Analytics e avaliar o impacto da mudança. Por exemplo, você pode identificar todos os relatórios, indicadores e filtros interativos em um grupo de painéis que são afetados se você alterar um nome de campo.

Clique em **Painéis** para explorar todos os painéis em sua instância classificados por grupo. Expanda o grupo para exibir os painéis individuais.

Clique em **KPIs** para abrir o Hub de análise, onde você vê uma exibição exploratória de seus indicadores.

Use Avaliação de dependências para exibir, analisar e gerenciar seus componentes Performance Analytics.

3

O painel **Solução** de problemas permite que você utilize o diagnóstico fornecido pela aplicação ServiceNow para investigar testes que resultam em um aviso de erro e trabalhos de coleta de dados com falha. Os diagnósticos prontos para uso são executados de acordo com uma programação, mas também podem ser executados sob demanda. A lista Coleta de dados programada filtra trabalhos que são executados somente uma vez e trabalhos que são executados somente sob demanda.

Nota:
Se um dos números no cartão Solução de problemas for maior que 0, pode haver algo errado com a implementação de Performance Analytics.

- Clique em **Erros de diagnóstico** para exibir a lista Execuções de diagnóstico, um resumo de quantos testes de diagnóstico foram executados e quantos problemas foram encontrados. Use o campo **Estado** para rastrear quais problemas foram resolvidos. Para obter mais informações sobre execuções de diagnóstico, consulte Diagnóstico de análise.
- Clique em **Trabalhos com falha** para exibir a lista Coleta de dados programada. Um trabalho com falha é um trabalho agendado para o qual a execução concluída mais recente está no estado **collect_error**. Para obter mais informações sobre coleta de dados, consulte Coleta e limpeza de dados do Performance Analytics.

Tradução automática

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

4 **Uso**

Painéis com estatísticas sobre trabalhos de coleta de dados e uso de relatório.

- Use o painel **Visão geral da coleta de dados** para rastrear e gerenciar a coleta de dados. Observe que os trabalhos de coleta de dados não são executados por padrão. Os widgets do painel não mostram dados até que você execute os trabalhos de coleta de dados associados. Para obter mais informações, consulte Coleta e limpeza de dados do Performance Analytics.
- Use o painel **Uso de relatórios** para rastrear e gerenciar o uso de relatórios. Para obter mais informações, consulte Estatísticas de relatório.

5

Links rápidos para definições de configuração avançadas.

- Propriedades do Performance Analytics
- Propriedades da Emissão de relatórios
- Propriedades do painel dinâmico

6

A comunidade, a documentação do produto e os tutoriais em vídeo no canal ServiceNow do YouTube fornecem informações adicionais sobre a funcionalidade Performance Analytics.

Tópicos relacionados

Painel de informações de análise interativa

Coleta de pontuações do indicador

Performance Analytics usa trabalhos de coleta de dados para coletar e limpar pontuações e snapshots. Você também pode definir pontuações do indicador manualmente.

Para coletar dados imediatamente para registros existentes, execute um trabalho de coleta de dados históricos.

Para coleta de dados contínua, escolha um dos seguintes métodos para coletar pontuações e snapshots do indicador com base na frequência e integridade dos dados.

- Se você precisar medir um indicador uma vez por mês, trimestre ou ano, insira as pontuações manualmente ou importe as pontuações.
- Se você precisar medir os indicadores com mais frequência ou quiser eliminar qualquer envolvimento humano, use um trabalho de coleta de dados programado.

Nota:
Performance Analytics Os snapshots são as listas de registros (sys_ids) que são coletadas no momento em que as pontuações desses registros são coletadas. Um snapshot é feito somente para indicadores automatizados com **Coletar registros** selecionados.

Performance Analytics trabalhos de coleta de dados não coletam pontuações mais antigas do que a especificada na propriedade `com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for`. Pontuações ou snapshots mais antigos que este valor não são coletados durante a coleta de dados.

Tradução automática

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

Coletar dados históricos

Execute um trabalho de coleta de dados históricos para coletar pontuações e snapshots de registros existentes. Ao coletar dados pela primeira vez, como para um novo indicador, execute a coleta de dados históricos uma vez para gerar pontuações e snapshots para registros existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_data_collector ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Performance Analytics coleta regularmente pontuações de seus dados continuamente. Ao configurar Performance Analytics pela primeira vez para uma aplicação ou ao criar novos indicadores ou origens de indicador, execute a coleta de dados históricos para coletar pontuações nos dados existentes. A coleta de dados históricos permite analisar os dados que existiam antes da configuração de Performance Analytics.

⚠ Aviso:

- Evite executar um trabalho de coleta de histórico mais de uma vez. Se, por exemplo, você criar um novo indicador, considere criar um novo trabalho de coleta de dados para esse indicador em vez de adicioná-lo a um trabalho existente.
- Um trabalho de coleta de dados históricos exclui todos os dados coletados anteriormente para os períodos e os indicadores que o trabalho cobre. Ele não exclui dados fora desse intervalo de datas ou para outros indicadores.

Os trabalhos históricos também coletam snapshots dos dados existentes. Performance Analytics snapshots são as listas de registros (sys_ids) que são coletadas no momento em que as pontuações desses registros são coletadas. Um snapshot é feito somente para indicadores automatizados com **Coletar registros** selecionados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.
2. Selecione um trabalho de coleta de dados históricos, como [Mudança do PA] Coleta de dados históricos, ou crie um novo trabalho de coleta de dados históricos.
3. Se você estiver criando ou editando o trabalho de coleta de dados históricos, siga o procedimento em Criar ou programar um trabalho de coleta de dados.

   Importante:
   Para um trabalho de coleta de dados históricos, defina **Executar** como Sob demanda. Não execute trabalhos de coleta de dados históricos em uma programação fixa.

4. Nos indicadores de trabalho, exclua todos os detalhamentos baseados em campos cujo valor provavelmente mudará durante o período histórico de coleta, conforme descrito em Configurar um indicador de trabalho. Por exemplo, no trabalho de coleta de dados históricos [ANS de incidente do PA] fornecido, o indicador de trabalho "Número de incidentes em aberto e atrasados" exclui o grupo de atribuição e os detalhamentos de estado. O valor de ambos os detalhamentos pode mudar ao longo do período de coleta de dados, tornando os resultados sem sentido.
5. Clique em **Executar Agora**.

O que Fazer Depois

Depois de coletar dados históricos, use um trabalho de coleta de dados programado para coletar novas pontuações regularmente.

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

Criar ou programar um trabalho de coleta de dados

Programe um trabalho de coleta de dados para coletar regularmente Performance Analytics pontuações e snapshots do indicador.

Antes de Iniciar

Antes de definir trabalhos de coleta de dados, certifique-se de que as origens de indicador, as origens de detalhamento e os indicadores tenham sido definidos. Caso contrário, os trabalhos não poderão retornar resultados.

Funções necessárias: pa_data_collector ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens importantes a saber ao configurar um trabalho de coleta de dados são:

- Período de coleta
- Fuso horário de coleta
- Domínio de pontuações coletadas, se forem usados domínios.
- O trabalho de coleta é executado sem restrições. Ele não usa as permissões do usuário que o executa.

Os trabalhos de coleta de dados executam etapas diferentes para coletar pontuações e dados de análise de texto. Por padrão, os trabalhos coletam os dois tipos de dados. Para melhorar o desempenho, você pode programar trabalhos separados para pontuações e para dados de análise de texto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Trabalhos** e clique em **Novo**. Em vez disso, você pode editar um trabalho de coleta de dados existente, por exemplo, para mudar a programação de quando o trabalho é executado. Nesse caso, navegue até **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Trabalhos** e clique no nome do trabalho.
2. No campo **Nome**, dê um nome significativo ao trabalho.
   Siga um formato padrão para nomear trabalhos de coletor de dados, como [Indicador do PA] Coleta de dados diária, [Indicador do PA] Coleta de dados históricos...
3. No campo **Operador**, selecione se deseja coletar dados para um período de tempo absoluto ou relativo.
4. Se você selecionou **Fixo** como o operador, selecione a Data de **início fixa** e a Data de **término fixa**.
5. Se você selecionou **Relativo** como o operador, especifique os intervalos anteriores ao tempo de execução dos quais os dados serão coletados.
   a. Nos campos **Início** relativo e **Intervalo de início relativo**, defina o número e a duração, respectivamente, de períodos de tempo no passado para começar a coletar dados.
   b. Nos campos **Término relativo** e **Intervalo de término relativo**, defina o número e o comprimento, respectivamente, do último período no passado do qual os dados serão coletados.

Tradução automática

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

Dica:

- A maioria dos indicadores e, portanto, a maioria dos trabalhos de coleta de dados são executados Diariamente. Os trabalhos agendados diariamente normalmente devem ser coletados para o dia concluído mais recentemente. Portanto, eles devem ter um início relativo e um fim relativo de um dia atrás. Execute trabalhos de coleta de dados históricos, que têm períodos de coleta mais longos, apenas uma vez.
- Se você planeja usar este trabalho com indicadores que usam calendários de negócios, considere o intervalo de **períodos** anteriores. Este intervalo se baseia nos períodos definidos para um calendário de negócios.

Example
Por exemplo, você deseja coletar pontuações para um conjunto de vários novos indicadores com uma frequência diária, todos usando a mesma origem de indicador. Primeiro, você cria um trabalho de coleta de dados históricos que coleta dados de dois meses atrás até anteontem. Para este trabalho, insira **60** em **Início relativo** e **dias atrás** em **Intervalo de início relativo**. Insira **2** em **Término relativo** e **dias atrás** em **Intervalo de término relativo**. Defina o campo **Executar** como **Sob demanda**. Clique **em Executar agora** e execute este trabalho uma vez para coletar as pontuações iniciais.

Crie um segundo trabalho com início e término relativos de 1 dia atrás e defina o campo **Executar** como **Diariamente**. Ative este trabalho para coletar as pontuações de ontem e todas as pontuações futuras do dia antes da execução do trabalho.

6. Preencha os **Parâmetros de trabalho**conforme apropriado.

Parâmetro de trabalho	Descrição
Executar como	Para instâncias separadas por domínio, selecione o usuário que executa este trabalho. O trabalho coleta pontuações da tabela de fatos e registros Performance Analytics que têm o domínio Global ou estão no domínio deste usuário. O trabalho de coleta de dados segue somente o domínio, não as permissões deste usuário. ACLs e regras de negócio não se aplicam a trabalhos de coleta de dados. Qualquer usuário pode executar o trabalho. **Importante:** Se você selecionar uma configuração de domínio para este trabalho, ela substituirá **Executar como** usuário. Consulte a Etapa 9 neste tópico.
Executar como tz	Selecione o fuso horário que as consultas usam quando são executadas a partir do trabalho. Use o fuso horário de emissão de relatórios da sua empresa, se houver. Por padrão, o fuso horário do sistema é usado. Este fuso horário determina que dia é "Hoje" para condições como [[Aberto] [em][Hoje]].
Ativo	Se selecionado, como é por padrão, a coleta de dados ocorrerá na data e hora programadas.
Executar	Selecione a programação para coletar os dados. As opções são: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente

Tradução automática

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

Parâmetro de trabalho	Descrição
	○ Periodicamente ○ Uma vez ○ Sob demanda Se você estiver usando calendários comerciais, também terá estas opções para o início e o fim do período do calendário comercial (consulte Definir entradas do calendário comercial): ○ Calendário de negócios: início da entrada ○ Calendário de negócios: fim da entrada Se você estiver criando um trabalho de coleta de dados históricos, programe o trabalho para ser executado sob demanda.
Dia	○ Se **Executar** for **Semanalmente**, especifique o dia da semana. ○ Se **Executar** for **Mensal**, especifique o dia do mês. Para coletar no final do mês, defina para o dia 1 e defina a **Hora** como logo após a meia-noite. Esta configuração coleta dados de um mês completo, independentemente da duração do mês.
Intervalo de repetição	Se **Executar** for **Periodicamente**, especifique a quantidade de tempo entre as coletas de dados programadas, em dias e horas.
Início	Se **Executar** for **Periodicamente** ou **Uma vez**, especifique a data e a hora da primeira coleta de dados programada.
Hora	Hora em que o trabalho é executado, no formato de 24 horas. O campo aparece depois que **Ativo** é selecionado. ○ Hora com base no fuso horário da sessão do usuário, não no fuso horário **Executar como tz**. ○ Geralmente definido para uma hora entre meia-noite e 6h na sua empresa, para coletar o último período completo. Por exemplo, se você estiver em Nova York e quiser coletar dados às 5h para sua empresa que está no horário de Los Angeles, defina a hora como 08:00:00.
Coletar	Os trabalhos de coleta de dados têm etapas separadas para coletar pontuações e para coletar análise de texto. Selecione uma das seguintes opções: ○ Pontuações apenas ○ Somente índice de texto ○ Pontuações e índice de texto (padrão) Para obter mais informações, consulte Configurar análise de texto.
Condicional	Se marcado, a coleta de dados ocorrerá somente se determinadas condições forem atendidas.

Tradução automática

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

Parâmetro de trabalho	Descrição
Condições	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Essa caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**. **Aviso:** Scripts condicionais para trabalhos de coleta de dados Performance Analytics são executados na área restrita. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script . Após o upgrade, os trabalhos com scripts condicionais que contêm esses componentes de API não permitidos serão concluídos com "Coletado com erros". Esses trabalhos não coletam pontuações. A propriedade do sistema `com.snc.pa.dc.script.use.sandbox` controla se os scripts de coleta de dados usam a área restrita. Somente usuários com a função security_admin podem modificar esta propriedade. Tenha cuidado ao desativar esta propriedade. Quando definido como falso, usuários não autorizados podem executar ações mal-intencionadas em sua instância.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
8. Na lista relacionada **Indicadores**, clique em **Editar** e selecione os indicadores para os quais este trabalho coleta dados.

Importante:

- Inclua pelo menos um indicador para o trabalho. Caso contrário, o trabalho não poderá retornar resultados.
- Para ajudar a manter os trabalhos sustentáveis, tente não associar um indicador a mais de um trabalho de coleta ativo, a menos que você tenha um caso de uso claro. Se você estiver tentando obter dados em tempo real, considere usar um indicador em tempo real.
- O trabalho de coleta de dados produz uma consulta ao banco de dados para cada origem de indicador dos indicadores associados. Portanto, os dados de todos os indicadores que compartilham uma origem de indicador representam o mesmo ponto no tempo.

9. Se você tiver habilitado as configurações de domínio, poderá selecionar uma configuração de domínio para associar a este trabalho na lista relacionada **Configurações de domínio**.
   As configurações de domínio são agrupamentos de domínios com base em sua visibilidade para um grupo de usuários ou outra condição. Esses agrupamentos podem incluir relacionamentos primário-secundário. Se você selecionar uma configuração de domínio para um trabalho, o trabalho coletará pontuações para registros nos domínios da configuração, incluindo o domínio global. As configurações de domínio substituem **Executar como** usuário. Para obter mais informações, consulte Domínios de agrupamento em configurações de domínio Performance Analytics.
10. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Por padrão, para cada indicador de trabalho, são coletados dados para todos os detalhamentos e o próprio indicador. Para mudar essa configuração de um indicador, consulte Configurar um indicador de trabalho.
- Se você habilitou o suporte a domínios, terá uma lista relacionada chamada **Configuração de domínio**. Nesta guia, clique em **Editar** para relacionar uma configuração de domínio existente a este trabalho ou clique em **Novo** para criar uma nova configuração de domínio. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de domínio.

Configurar um indicador de trabalho

Aumente a eficiência da coleta de dados configurando indicadores de trabalho para coletar somente os dados necessários e sensíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, um indicador de trabalho coleta dados para o próprio indicador e para todos os detalhamentos associados a esse indicador. No entanto, nem todos os dados de detalhamento podem fazer sentido para um trabalho de coleta de dados específico. Por exemplo, detalhamentos baseados em campos que provavelmente mudarão ao longo de um período de coleta, como Grupo de atribuição e Estado, geralmente são excluídos dos trabalhos históricos. Frequentemente, o trabalho coleta o valor do Grupo de atribuição e do Estado somente no momento em que o trabalho é executado. Um incidente de seis meses, esperançosamente concluído, pode terminar com um Estado de Concluído durante todo o seu histórico de seis meses. Esses valores são enganosos.

Como alternativa, talvez você precise coletar somente dados de detalhamento e não calcular as pontuações do indicador. Você pode configurar um indicador de trabalho para não coletar dados desnecessários ou sem sentido, reduzindo assim o consumo de recursos do trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Trabalhos**.
2. Abra o trabalho para o qual você deseja configurar um indicador de trabalho.
   Os indicadores de trabalho são específicos ao trabalho que os utiliza.
3. Na guia **Indicadores**, clique no nome do indicador de trabalho que você deseja configurar.
4. Preencha os campos, se for o caso.

Campo	Descrição
Trabalho	É copiado automaticamente do nome do trabalho.
Indicador	O indicador automatizado associado. Ao adicionar um indicador de trabalho com o botão **Editar** no registro de Coleta de dados programada, você seleciona o indicador automatizado.
Coletar	Escolha coletar **Todos os detalhamentos** ou **Nenhum detalhamento**ou excluir detalhamentos específicos.
Coletar indicador	Marque a caixa de seleção para coletar dados para o próprio indicador (o padrão). Desmarque esta caixa de seleção se quiser coletar dados somente para detalhamentos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Dica: Depois de adicionar um detalhamento aos indicadores existentes, considere executar um trabalho único de coleta de histórico nesses indicadores para obter pontuações para esse detalhamento. Colete somente no detalhamento adicionado e não nos próprios indicadores.

5. Se no campo **Coletar** você optar por **Excluir esses detalhamentos**, selecione os detalhamentos a serem excluídos.

   a. Abra o menu de contexto e clique em **Salvar**.
   Uma lista relacionada de detalhamentos excluídos é exibida.

   b. Clique em **Editar** na lista **Detalhamentos excluídos** e adicione ou remova detalhamentos para excluir.

Como cancelar um trabalho de coleta de dados

Cancele um trabalho de coleta de dados ativo para impedir que o trabalho colete pontuações.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_data_collector e schedule_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.
2. Selecione o trabalho que você deseja cancelar.
3. Clique **em Cancelar trabalho**.

Adicionar ou editar pontuações do indicador manualmente

Você pode inserir manualmente os dados de pontuação para indicadores automatizados e manuais. Tenha cuidado ao editar pontuações para indicadores automatizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_contributor, pa_admin, pa_power_user ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Normalmente, você adiciona pontuações manualmente para indicadores que exigem uma atualização apenas uma vez por mês ou com menos frequência. Além disso, se os dados não puderem ser coletados automaticamente para algumas entidades, como clientes, você poderá inserir ou importar dados manualmente.

Você pode substituir manualmente os dados coletados por um trabalho. No entanto, na próxima vez em que um trabalho for executado que coleta esses dados, os dados inseridos manualmente serão substituídos.

Nota:

- A auditoria não rastreia mudanças manuais na folha de pontuação. Inserções, atualizações e exclusões manuais não são auditadas, mesmo quando a auditoria está habilitada no nível Dicionário para todas as tabelas pa_scores.
- Você não pode editar pontuações manualmente para indicadores de fórmula.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho** > **Folha de pontuação** > .
2. Selecione o indicador para o qual você deseja inserir pontuações manuais.
3. **Opcional:** Altere a data selecionada clicando nas setas para a esquerda ou para a direita em torno do intervalo de datas ou clique no intervalo de datas para selecionar um novo intervalo.
4. Preencha as pontuações principais do indicador na linha **Pontuações** do indicador.
   Como alternativa, se um indicador contiver detalhamentos, preencha as pontuações do indicador por elemento de detalhamento.

   Nota:
   Uma barra de porcentagem acima de cada coluna de pontuações indica a porcentagem de elementos de detalhamento que contêm pontuações. Um valor de 0 conta como uma pontuação; somente a ausência de qualquer valor conta como vazia.

   a. Clique **em Agregar pontuações**.

   b. Escolha se deseja usar a **Soma** ou a **Média** de um detalhamento específico para calcular as pontuações principais do indicador.

   c. Selecione o detalhamento a ser agregado, como **Prioridade**e clique em **Aplicar**.

   Todas as pontuações desse detalhamento são totalizadas ou a média é calculada para elas.

   Para indicadores automatizados que coletam um detalhamento de segundo nível e são baseados em duas ou mais origens de detalhamento, as pontuações de detalhamento de vários níveis podem ser inseridas na folha de pontuação. Por exemplo, para Incidentes abertos por grupo de trabalho por prioridade, você pode inserir pontuações para os elementos do grupo de trabalho (primeiro nível) e os elementos de prioridade (segundo nível). As agregações para esses indicadores são calculadas da mesma forma que outros detalhamentos.

Tópicos relacionados

Indicadores manuais

Classificando registros com Spotlight

Use o Spotlight para identificar e classificar registros de interesse com base em vários critérios ponderados.

O Spotlight destaca os registros que, de outra forma, você pode ignorar. Você pode definir critérios ponderados para identificar e classificar registros que requerem atenção, como na triagem de incidentes ou na execução de pontuação de lead. Você pode classificar registros com base em várias dimensões, em vez de por um único valor de campo, como prioridade. Embora a maioria das organizações trate de itens de alta prioridade em tempo hábil, itens de prioridade mais baixa às vezes não são tratados por um longo período de tempo. O Spotlight ajuda você a se concentrar nos itens com base nas necessidades do negócio.

Por exemplo, talvez você queira que os incidentes sejam trazidos à sua atenção se eles estiverem abertos há muito tempo ou tiverem sido reatribuídos várias vezes, mesmo que esses incidentes tenham baixa prioridade. Entre esses incidentes, você pode querer que um que esteja aberto há muito tempo e tenha sido atribuído várias vezes seja classificado acima de um que esteja aberto há muito tempo.

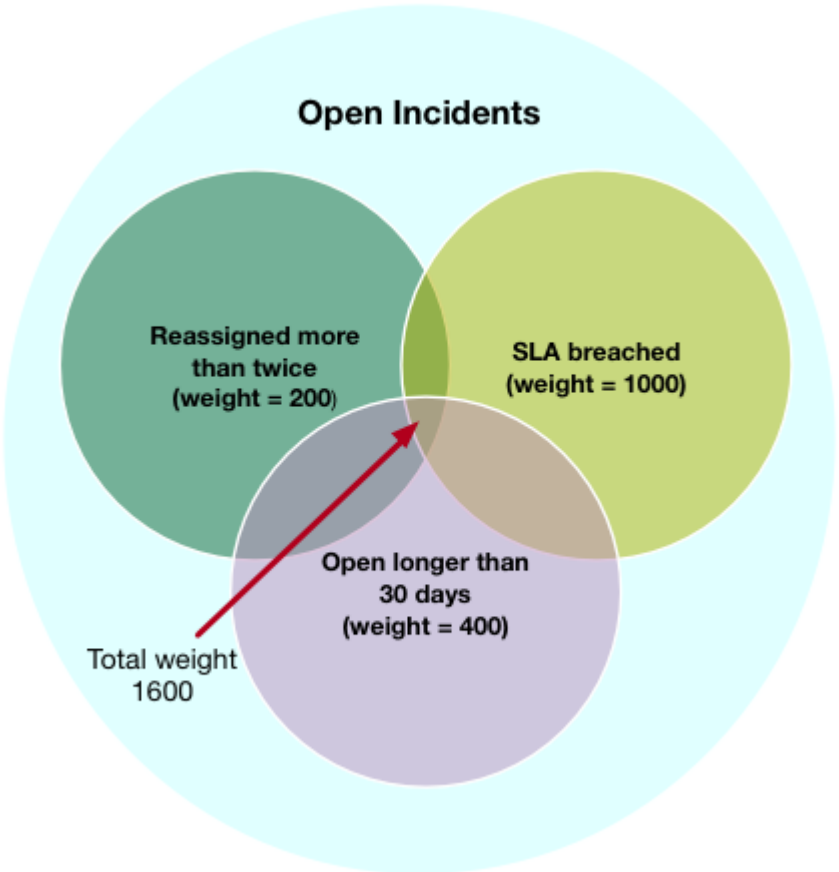
Tradução automática

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

O Spotlight usa trabalhos agendados que são executados para avaliar os registros. Os resultados desses trabalhos podem ser exibidos em análises interativas Spotlight. Para compartilhar resultados Spotlight, compartilhe o URL da análise com qualquer usuário que tenha a função pa_spotlight_viewer.

O diagrama a seguir demonstra a pontuação em Spotlight. O círculo grande representa o conjunto de todos os incidentes em aberto. Cada um dos círculos menores representa um critério de Spotlight ponderado que se aplica a um subconjunto dos incidentes em aberto.

Diagrama em destaque



Nota:
Para usar o Spotlight, um administrador deve ativar o plug-in Spotlight ou uma das Soluções Spotlight de Análise e Emissão de relatórios. Para obter mais informações, consulte Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight.

Configurar Spotlight

Configure Spotlight para cada conjunto de registros de tabela que você deseja avaliar e classificar por importância. Os registros devem ser associados a um indicador.

Especifique os registros que você deseja avaliar criando um grupo Em destaque. Crie vários critérios Spotlight e associe-os ao grupo para definir como ponderar registros. No grupo Em destaque, você define a soma dos pesos dos critérios que um registro deve atender para acionar a criação de um Spotlight.

Tradução automática

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

Nota:
Antes de começar a trabalhar com o Spotlight, um administrador deve ativar um plug-in Spotlight. Ao ativar o Spotlight, considere ativar uma das soluções de análise e emissão de relatórios Spotlight. Primeiro, veja se uma dessas soluções já cobre seu caso de uso de negócios. Em segundo lugar, se você ainda precisar criar um novo grupo Em destaque ou critérios Em destaque, uma solução de análise e emissão de relatórios pode ser um modelo útil. Para obter mais informações, consulte Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight.

Depois de criar o grupo Spotlight e vários critérios Spotlight, ative o grupo Spotlight. Depois que o grupo é ativado, as pontuações Spotlight são coletadas automaticamente de acordo com a programação de trabalho do grupo Spotlight. Você também pode coletar pontuações Spotlight manualmente a qualquer momento para um grupo ativo. Um Spotlight é criado automaticamente para todos os registros com pontuações Spotlight que excedem o limite do grupo Spotlight, permitindo que você identifique rapidamente o trabalho de prioridade mais alta.

Tópicos relacionados

Soluções de análise e relatório do Spotlight

Performance Analytics conceitos

Criar um grupo Em destaque

Crie um grupo Em destaque para definir os registros a serem avaliados. No grupo Em destaque, você também define o limite que a pontuação de um registro deve exceder para acionar a criação de um Spotlight.

Antes de Iniciar

Um administrador deve ter ativado o plug-in Spotlight ou uma das Soluções Spotlight de Análise e Emissão de relatórios. Consulte Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight.

Função necessária: pa_spotlight ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os grupos em destaque especificam um conjunto de registros a serem avaliados e um limite. Se a pontuação de um registro no conjunto de dados exceder o limite, um destaque será criado para esse registro. A pontuação de um registro é o peso total de todos os critérios em destaque aplicáveis no grupo em destaque.

O conjunto de registros a ser avaliado deve estar associado a um indicador Performance Analytics. O grupo Em destaque especifica este indicador. Um grupo Em destaque pode fazer referência a apenas uma tabela de fatos: o indicador principal e todos os critérios Em destaque do grupo devem se referir à mesma tabela.

Nota:
Você pode alterar o indicador principal de um grupo Em destaque existente. No entanto, depois de selecionar critérios para o grupo, você pode alterar o indicador principal somente para outro indicador que use a mesma tabela de fatos.

Se a separação de domínio estiver habilitada, você criará o grupo Spotlight em qualquer domínio ao qual esteja conectado ao criá-lo. Depois de configurar o grupo Spotlight, você pode copiá-lo para vários domínios, conforme descrito em Copiar um grupo Em destaque para domínios.

Aviso:
Se você criar um grupo Spotlight no domínio Global, todos os domínios terão acesso ao grupo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Em Destaque** > **Grupos em Destaque** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos:

Formulário Grupo em destaque

Campo	Descrição
Limite	A soma dos pesos dos critérios Spotlight que um registro deve atender para acionar a criação de um Spotlight. Considere revisitar este valor ao atribuir pesos aos critérios Em destaque.
Indicador Principal	O indicador que coleta os registros que você deseja que este grupo Em destaque avalie. O indicador principal deve atender aos seguintes requisitos: ○ Deve ser um indicador automatizado. ○ A propriedade collect_records do indicador deve ser definida como verdadeira. Esta propriedade é definida na guia Origem do formulário do indicador. ○ A origem do indicador do indicador deve se referir a uma tabela real, não a uma exibição de banco de dados. Todos os critérios para avaliar este grupo Em destaque usam a mesma tabela de fatos que a origem do indicador do indicador principal.

3. **Opcional:** Para filtrar os registros a serem avaliados, selecione um **Detalhamento** e um **Elemento**.

> **Importante:**
> A criação do grupo em destaque respeita a ACL (Access Control List, lista de controle de acesso) na tabela de origem de detalhamento. Portanto, dependendo da ACL, talvez você não veja todos os elementos existentes de um detalhamento, mesmo com uma função de administrador.

Depois de concluir o grupo Em destaque, você pode copiar o grupo Em destaque concluído para outros elementos no mesmo detalhamento. Clique **em Copiar grupo Em destaque para detalhamento**. Para obter mais informações, consulte Copiar um grupo Em destaque para elementos de detalhamento.

4. No campo **Avaliar pontuações de**, selecione se o trabalho Spotlight avalia as pontuações de um snapshot ou da plataforma.
   Para obter mais informações, consulte Avaliar um snapshot ou dados da plataforma.
5. No menu de contexto, selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Resultado

Você criou um grupo Spotlight com um indicador e um limite e definiu se deseja coletar pontuações com base em um snapshot ou em dados da plataforma.

O que Fazer Depois

- Crie critérios Spotlight para o grupo Spotlight e defina a programação para coletar pontuações Spotlight. Consulte Criar critérios em destaque.
- Se você estiver usando o Domain Separation, o grupo Spotlight será criado no domínio em que você está ao criar o grupo. Depois de concluir a configuração do grupo Em destaque, incluindo critérios e programação, você pode copiar o grupo Em destaque para outro domínio clicando **em Copiar para domínio**.
- Se você especificou um detalhamento e um elemento para o indicador principal, poderá copiar o grupo Em destaque para outros elementos no mesmo detalhamento. Para fazer isso, clique em **Copiar grupo Em destaque para detalhamento**. Primeiro, conclua o grupo Em destaque, incluindo critérios e programação.

Nota:
Se você copiar um grupo Spotlight para outros domínios ou outros elementos de detalhamento, nenhum resultado de trabalho Spotlight que já foi gerado para o grupo Spotlight original será copiado.

Tópicos relacionados

Separação de domínios com Spotlight

Análise interativa em destaque

Performance Analytics indicadores

Coleta de pontuações do indicador

Avaliar um snapshot ou dados da plataforma

Quando um trabalho Spotlight é executado, ele avalia um snapshot dos registros coletados ou coleta e avalia dados diretamente da plataforma.

Nota:
As novas pontuações Spotlight substituem as pontuações anteriores, independentemente de as pontuações serem de um snapshot ou de dados da plataforma.

Avaliando registros de snapshot

Por padrão, um novo grupo Spotlight usa um snapshot de registros. Os snapshots são as listas de registros (sys_ids) que são coletadas no momento em que as pontuações desses registros são coletadas. Um snapshot é feito somente para indicadores automatizados com **Coletar registros** selecionados. Os trabalhos de coleta de dados Performance Analytics para o indicador principal e os indicadores de critérios do grupo Spotlight criam os snapshots. Esses trabalhos devem ser executados, coletando registros, antes que o trabalho de avaliação Spotlight seja executado.

Para que um grupo Spotlight use registros de snapshot, a coleta de dados e os trabalhos de avaliação Spotlight devem atender às seguintes condições:

- O indicador principal e todos os indicadores usados nos critérios do grupo Em destaque têm a coleta de registros habilitada.

Nota:
A opção **Coletar registros** no formulário do indicador permite a coleta de registros, conforme descrito em Criar um indicador automatizado.

Tradução automática

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

- O indicador principal e todos os indicadores usados nos critérios do grupo Em destaque têm a mesma frequência de coleta de dados.
- Os trabalhos de coleta de dados para todos os indicadores do grupo Spotlight são executados o mais próximo possível para manter os dados sincronizados. Os snapshots dos indicadores de critérios devem ter a mesma data da última pontuação do indicador principal. O ideal é que o indicador principal e todos os indicadores de critérios estejam no mesmo trabalho de coleta de dados.
- O trabalho de coleta de pontuação Spotlight é executado na mesma frequência que os trabalhos de coleta de dados e assim que possível após a conclusão desses trabalhos. Programar a coleta de pontuação Spotlight dessa forma garante que os resultados sejam atualizados e significativos.

Nota:
Somente critérios Spotlight baseados em indicador avaliam registros de snapshot. Os critérios baseados em consulta sempre avaliam os dados da plataforma, mesmo se você definir o grupo para avaliar os dados de um snapshot.

Avaliando dados da plataforma

O Spotlight pode coletar e avaliar registros diretamente da plataforma no momento em que o trabalho Spotlight é executado. As pontuações Spotlight resultantes refletem o estado da plataforma no momento do trabalho Spotlight mais recente.

As pontuações em destaque com base nos dados da plataforma não são realmente em "tempo real". Um registro pode mudar na plataforma, mas a pontuação Spotlight do registro não refletirá essa mudança até a próxima vez em que um trabalho Spotlight for executado.

Avaliar os dados da plataforma requer mais recursos do sistema para consultar os dados do indicador do que a avaliação de registros de um snapshot.

Além disso, os critérios baseados em indicador não podem ser usados para avaliar dados da plataforma quando detalhamentos com script são aplicados. As restrições específicas são:

- Se o indicador de um critério usar um detalhamento baseado em um script, esse critério específico não poderá ser usado. Colete snapshots em vez de dados da plataforma ou crie critérios baseados em consulta em vez de critérios baseados em indicadores.
- Se o indicador principal do grupo Em destaque usar um detalhamento baseado em um script, você não poderá avaliar os dados da plataforma. Configure o grupo Spotlight para coletar dados com base somente em snapshots.

Criar critérios em destaque

Crie critérios Spotlight para definir quando ponderar um registro e o peso a ser atribuído.

Antes de Iniciar

Criar um grupo Em destaque

Função necessária: pa_spotlight ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os critérios Spotlight definem como ponderar registros com base em atributos específicos. Cada critério Spotlight está associado a um grupo Spotlight.

Os critérios em destaque podem se referir a um indicador ou podem usar uma consulta direta à tabela de fatos. Os primeiros critérios são chamados *de critérios baseados em indicador*

Tradução automática

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

e os últimos são chamados *de critérios baseados em consulta*. O indicador de um critério baseado em indicador deve atender aos seguintes requisitos:

- Deve ser um indicador automático.
- Deve ser definido para coletar registros.
- Ele deve ser baseado na mesma tabela em que a origem do indicador do indicador principal se baseia. Esta tabela não pode ser uma exibição de banco de dados.
- Se o grupo Em destaque avaliar os dados da plataforma, o indicador não poderá usar um detalhamento com script.

Um critério baseado em consulta consulta a mesma tabela na qual a origem do indicador do indicador principal se baseia. A adequação dos critérios baseados em indicador e em consulta também depende se o grupo Em destaque avalia dados da plataforma ou snapshots de registros. Para obter mais informações, consulte Avaliar um snapshot ou dados da plataforma.

Alguns critérios podem ser mais importantes que outros e ter um peso maior. O peso de vários critérios é cumulativo em um grupo em destaque. A pontuação de um registro é o peso total de todos os critérios Spotlight aplicáveis no Grupo Spotlight.

Se você tiver o Domain Separation habilitado:

- Quando você cria critérios Spotlight para um grupo Spotlight global, os critérios são criados no domínio do usuário conectado.
- Quando você cria critérios Spotlight para um grupo Spotlight que está em um domínio específico, os critérios Spotlight são criados nesse domínio.

Mensagens aparecem para informá-lo sobre a situação do domínio ao criar critérios Spotlight. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios com Spotlight.

Procedimento

1. Em um registro de grupo Em destaque, localize a lista relacionada **Critérios em destaque** e clique em **Novo**.
2. Insira o **peso** que você deseja atribuir aos registros que atendem a este critério.
   Considere revisitar o valor de **limite** definido no grupo Spotlight associado. Otimize os pesos dos critérios Spotlight do grupo e o limite do grupo entre si.
3. Selecione o **Tipo de critério** para determinar quais registros são atribuídos ao peso especificado.

Opção	Descrição
Indicador	Selecione um **indicador** para atribuir o peso a todos os registros incluídos nesse indicador. Opcionalmente, selecione um ou dois detalhamentos e elementos para limitar os registros somente aos registros com os valores de elemento de detalhamento especificados.
Consulta	Defina **as Condições do filtro**. O peso especificado é atribuído a todos os registros da tabela de fatos que correspondem às condições do filtro. A tabela de fatos do indicador principal do grupo Em destaque é selecionada automaticamente.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado
Você tem um critério para um grupo Em destaque.

Example: Grupo em destaque com três critérios

Considere um grupo em destaque com os três critérios a seguir, todos referentes a indicadores:

- Incidentes em aberto não atualizados em 30 dias, com um peso de 1000.
- Reatribuição > 3 vezes, com um peso de 800
- A descrição está vazia, com um peso de 300

Neste exemplo, um incidente em aberto que foi reatribuído 4 vezes e tem um campo Descrição vazio tem uma pontuação total de 1100. Este incidente tem prioridade acima de um incidente que não foi atualizado em 30 dias, que tem uma pontuação total de 1000.

O que Fazer Depois
Repita o procedimento para criar quantos critérios forem necessários. Em seguida, colete pontuações. Consulte Coletar pontuações em destaque.

Coletar pontuações em destaque

Para coletar pontuações Spotlight, programe a coleta de pontuação e ative o grupo Spotlight. Você também pode coletar pontuações manualmente para um grupo Spotlight ativo.

Antes de Iniciar

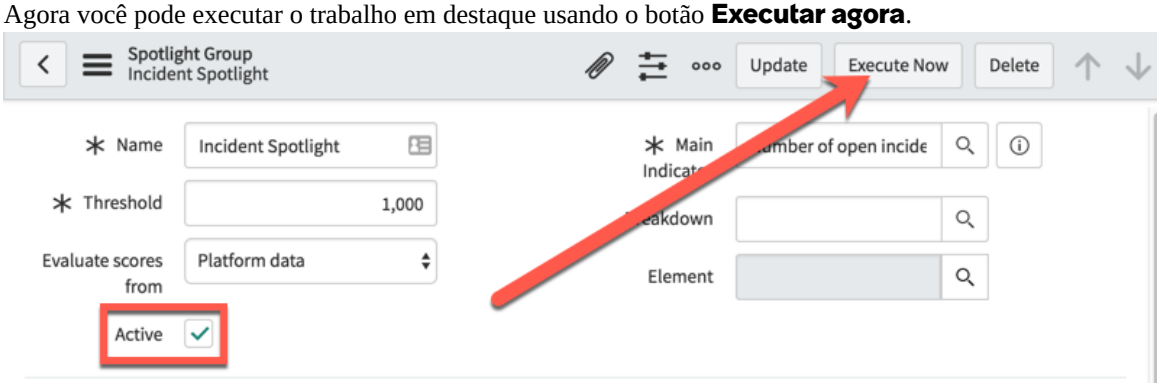
1. Criar um grupo Em destaque
2. Criar critérios em destaque

Função necessária: pa_spotlight ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando Spotlight coleta pontuações, Spotlight também exclui todos os registros Spotlight mais antigos do grupo Spotlight associado, sem exceção.

Procedimento

1. Abra o grupo Em destaque para o qual você deseja coletar pontuações.
2. Se ainda não estiver selecionado, selecione **Ativo** na caixa de seleção e salve o formulário de grupo Em destaque.
   Os novos grupos Em destaque estão ativos por padrão.
   Agora você pode executar o trabalho em destaque usando o botão **Executar agora**.



3. Para coletar pontuações imediatamente, clique em **Executar agora**.

Tradução automática

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

4. Vá para a seção **Programação** e no campo **Executar**, selecione a frequência na qual as pontuações Spotlight serão coletadas.
5. Preencha todas as informações específicas sobre quando as pontuações Spotlight serão coletadas.
   As informações necessárias dependem do período escolhido no campo **Executar**. Por exemplo, se você optar por executar **Diariamente**, precisará preencher a hora do dia para executar. Se você escolher **Mensalmente**, precisará preencher o dia do mês e a hora do dia para executar.
6. Se você estiver usando o Domain Separation, especifique um usuário no campo **Executar como**.

   Se você não especificar um usuário **Executar como**, as pontuações serão avaliadas para o domínio Global. Nesse caso, a pontuação Spotlight é realizada para todos os registros correspondentes em todos os domínios.

   Para obter mais informações, consulte Separação de domínios com Spotlight.

Resultado

O Spotlight começa a coletar pontuações de acordo com a programação definida. Você também pode coletar pontuações manualmente a qualquer momento clicando **em Executar agora**. Os administradores que precisam solucionar problemas de programação podem ler Registros de item de programação [sys_trigger] para Spotlight.

O que Fazer Depois

Você pode ver os detalhes dos critérios que contribuem para uma pontuação Spotlight. Para mais informações, leia Ver detalhes da pontuação em destaque. Você também pode ver e compartilhar uma análise interativa dos resultados.

Ver detalhes da pontuação em destaque

Para ver os critérios cujos pesos contribuíram para uma pontuação Spotlight, exiba os detalhes do registro Spotlight.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_spotlight ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Em Destaque** > **Em Destaque** ou exiba a lista relacionada Em **destaque** em um registro de Grupo em destaque.
2. Localize o Spotlight de seu interesse e clique no ícone de informações .
3. Clique **em Abrir registro**

Resultado

O registro Em destaque é aberto. Na lista relacionada Auditorias em destaque, você pode ver quais critérios em destaque o registro atendeu e a contribuição de cada critério para a pontuação total.

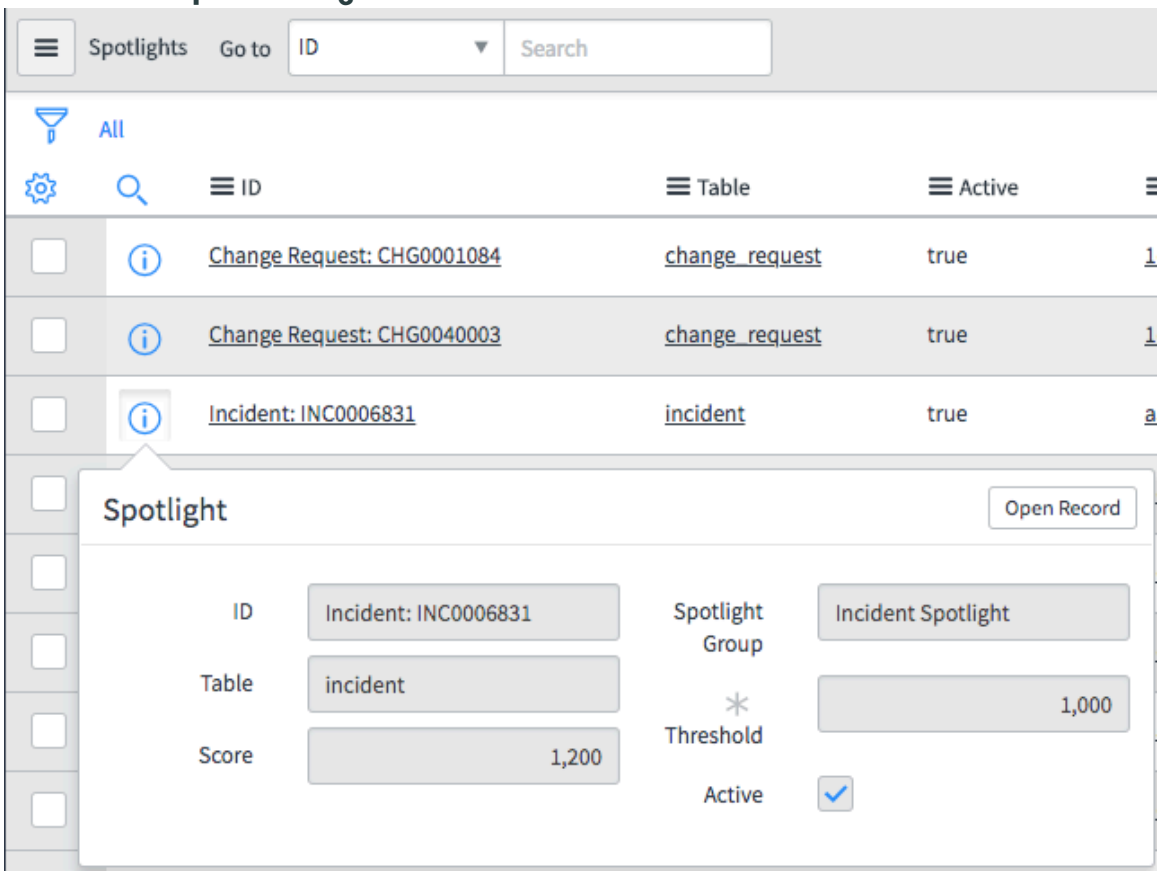
Example: Critérios em destaque que contribuem para a pontuação total

Considere o registro Spotlight do incidente INC0006831, que teve uma pontuação Spotlight de 1.200 contra um limite de 1.000.

Tradução automática

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

Lista de destaques com registro selecionado



Abrindo o registro Em destaque, você vê que os seguintes pesos de critérios contribuíram para a pontuação total:

Critérios	Ponderação
Incidentes em aberto não atualizados em 30 dias	1.000
Incidentes com mais de 28 dias	25
Incidentes com mais de 7 dias	25
Incidentes em aberto não atualizados há 5 dias	100
Incidentes com mais de 14 dias	25
Incidentes com mais de 90 dias	25
PONTUAÇÃO TOTAL:	1.200

Análise interativa em destaque

A análise interativa Spotlight mostra os principais resultados de um trabalho Spotlight. Acesse a análise de um registro de grupo em destaque.

Para abrir a análise interativa Spotlight, abra o registro Spotlight Group do grupo de interesse e clique no link relacionado **Iniciar análise interativa**. A função pa_spotlight ou admin é necessária.

Tradução automática

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

Nota:
A análise interativa usa a exibição do banco de dados Spotlight. Spotlight cria a exibição do banco de dados para cada grupo Spotlight quando você cria o grupo. Se a exibição do banco de dados estiver ausente, um aviso será exibido. Se você tiver as funções pa_spotlight ou admin, um link também será exibido para gerar uma exibição de banco de dados. Para obter mais informações, consulte Exibições do banco de dados em destaque.

O uso da análise interativa com qualquer tabela diferente de incidente requer versão de assinatura totalmente habilitada do Performance Analytics. Consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics.

A análise interativa contém as seguintes informações:

- O número de registros em destaque. Este valor também é o número de registros da tabela de fatos correspondentes que excederam o limite do Grupo em Destaque.
- O número de registros da tabela de fatos não atribuídos que excedeu o limite Em destaque. Esses registros não têm valor na coluna Atribuído a.
- A exibição do banco de dados que une a tabela Spotlight à tabela de fatos do indicador principal. Cada linha desta exibição mostra as colunas de um registro Spotlight e o registro da tabela de fatos correspondente.

Nota:

- Se um usuário não puder ver os valores nesta tabela, certifique-se de que ele tenha a função itil.
- Se a separação de domínio estiver habilitada, um usuário só poderá ver os registros em destaque dos registros da tabela de fatos correspondentes que estão incluídos em seus domínios.
- Você pode criar relatórios usando esta exibição de banco de dados como uma fonte de dados. Você pode incluir esses relatórios em painéis. Cada uma das soluções Spotlight de análise e emissão de relatórios inclui um painel e relatórios desse tipo.

Para obter mais informações, consulte Exibições do banco de dados em destaque.

Você pode aplicar filtros interativos à análise. Os seguintes filtros estão disponíveis para tabelas de fatos com as colunas correspondentes:

- A **prioridade** do registro da tabela de fatos (somente tarefas)
- Quando o registro foi **aberto**
- A **idade** do registro
- O **grupo de atribuição** (somente tarefas)
- O **estado em** que o registro está

Para obter informações sobre como adicionar ou remover qualquer um desses filtros, consulte Adicionar um filtro à análise interativa e Remover um filtro da análise interativa.

Nota:
Se você criar um filtro interativo para uma análise interativa Spotlight, o filtro deverá ser criado sobre a exibição do banco de dados Spotlight relevante. A função de administrador é necessária para acessar a exibição do banco de dados. Se você não tiver essa função, entre em contato com o administrador do sistema.

Tradução automática

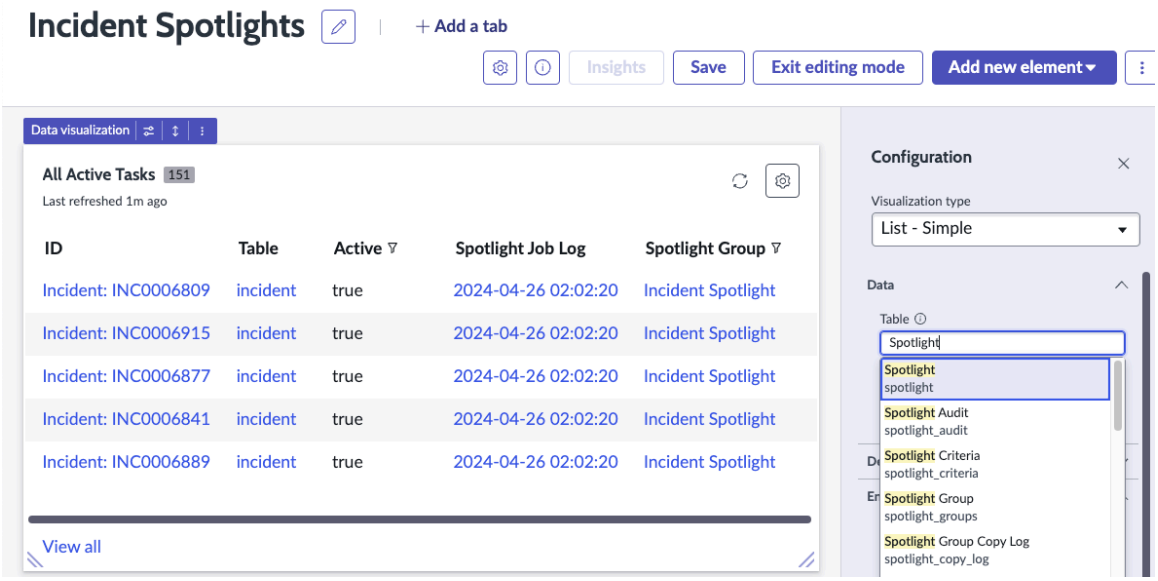
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para compartilhar a análise interativa, compartilhe o URL das Informações de filtro. O usuário com quem você compartilha a análise interativa deve ter a função pa_spotlight_viewer. Para obter mais informações sobre as informações de filtro, consulte Painel de informações de análise interativa.

Painéis em destaque em Análise da plataforma

Você pode listar Destaques e mostrá-los em um painel em um espaço configurável.

Para mostrar Spotlight em Análise da plataforma, crie um painel no editor em linha. Adicione uma Lista a esse painel que mostra registros da tabela Spotlight [spotlight]. Você pode filtrar o Grupo Em Destaque, como Incidente em Destaque.



Tópicos relacionados

Painéis no Análise da plataforma

Criar uma visualização de lista simples no Designer de visualizações

Logs de trabalho em destaque

As etapas dos trabalhos em destaque são registradas em logs. Use esses logs para depurar quaisquer problemas.

Usuários com as funções pa_spotlight ou admin podem ler e excluir logs de trabalho em destaque.

Os logs são listados nos seguintes locais:

- Em **Em Destaque** > **Logs em Destaque**.
- Como a lista relacionada aos Logs de trabalho em destaque no registro do Grupo em destaque relevante.

A mesma lista de Logs de trabalho em destaque é aberta em ambos os locais, mas no formulário Grupo em destaque, a lista é filtrada por esse grupo Em destaque.

Para depurar um trabalho Spotlight, abra o log de trabalho na lista e examine os campos de linha do log de trabalho.

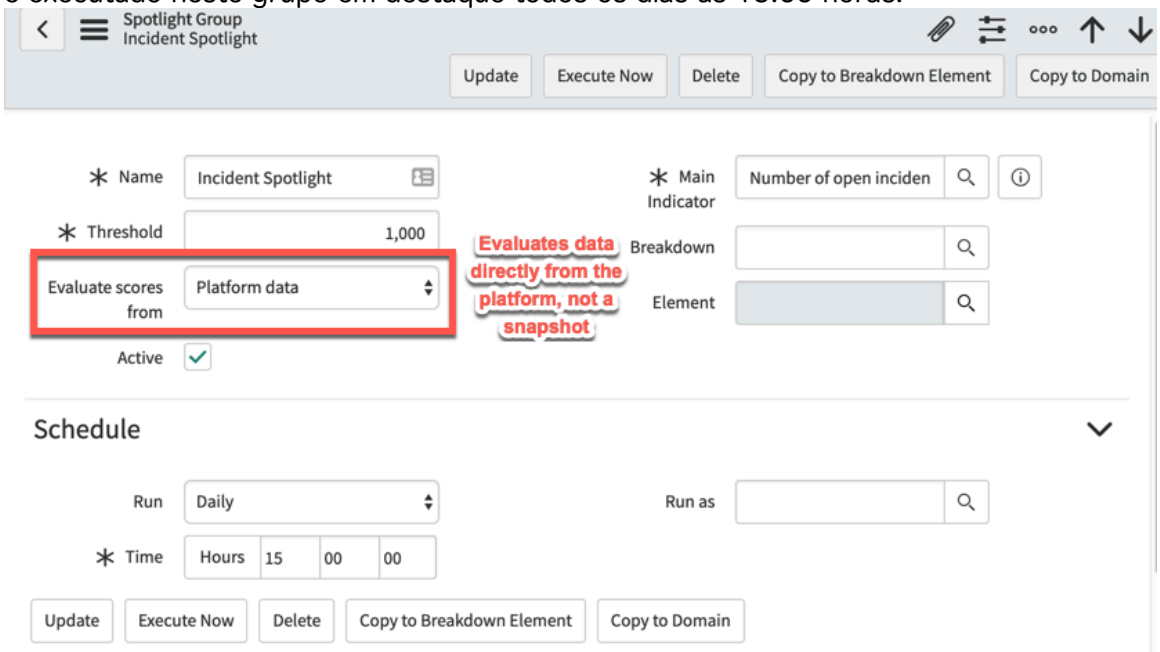
Example: Depuração de trabalhos em destaque

Considere o grupo Incident Spotlight, que avalia dados em tempo real da tabela Incident [incident]. Esta tabela é a tabela que a origem do indicador

Tradução automática

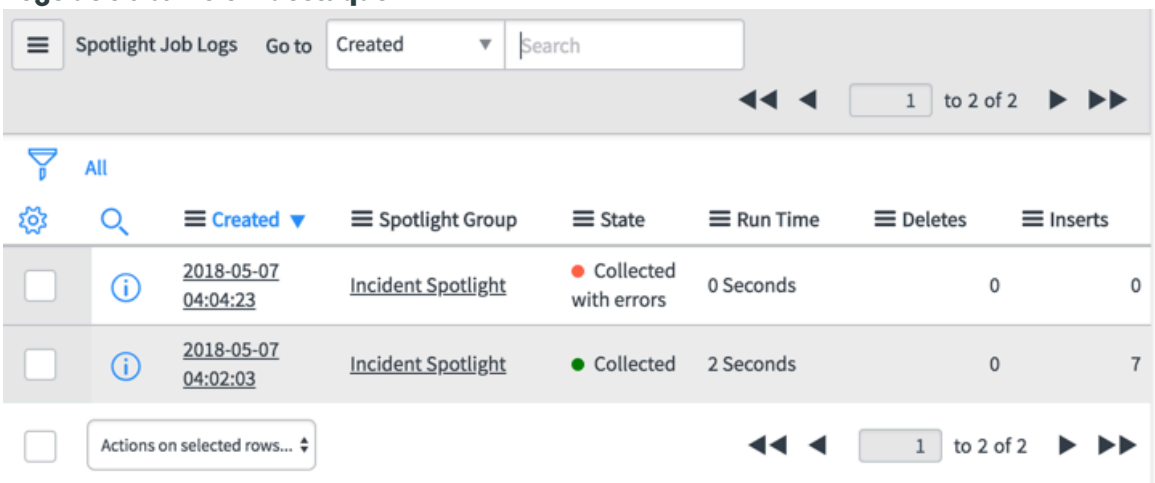
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

do indicador Número de incidentes em aberto usa. Um trabalho em destaque é executado neste grupo em destaque todos os dias às 15:00 horas.



Os trabalhos em destaque para este grupo geram a seguinte lista de logs de trabalho em destaque, em que o trabalho mais recente foi concluído com erros:

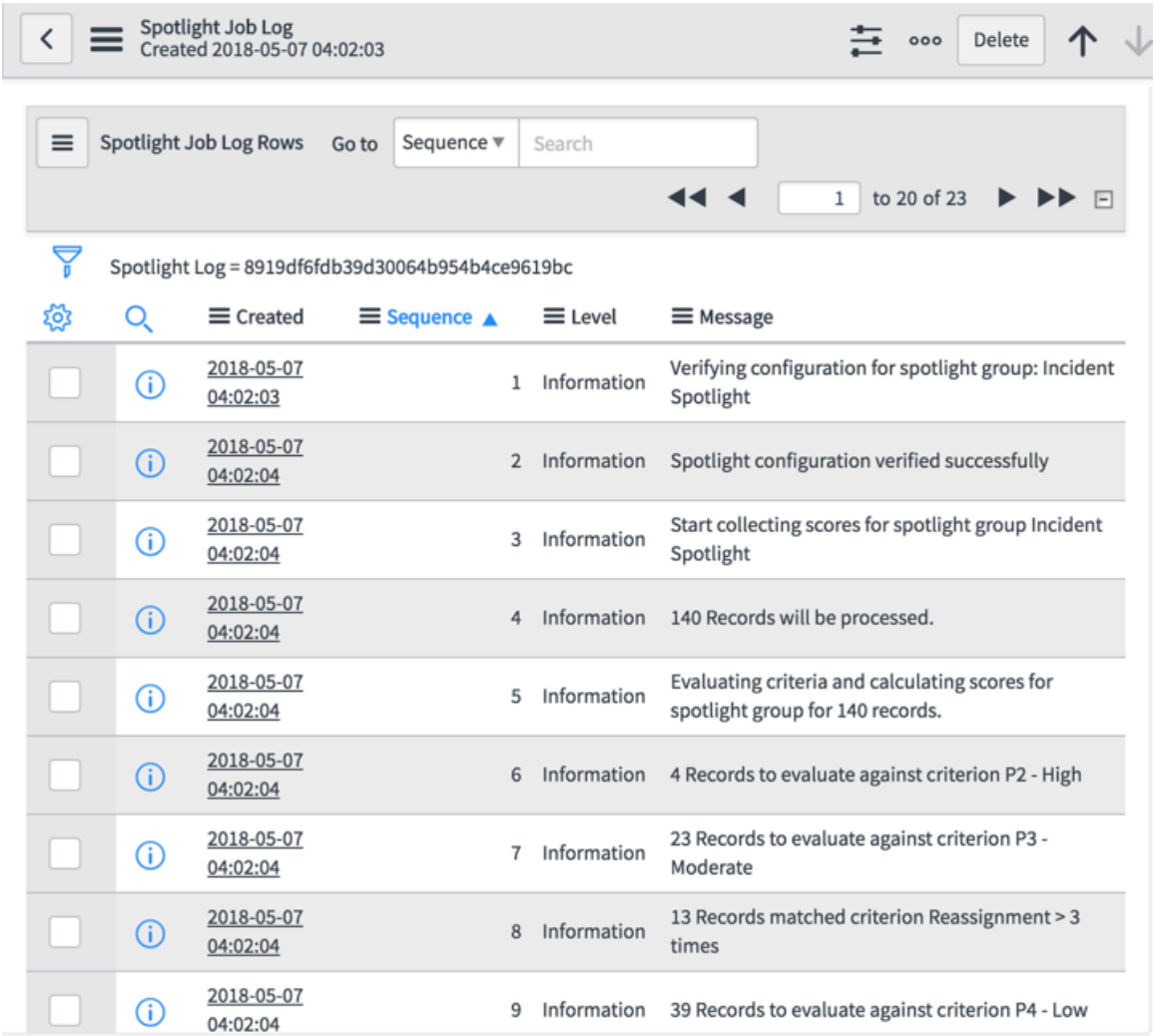
Logs de trabalho em destaque



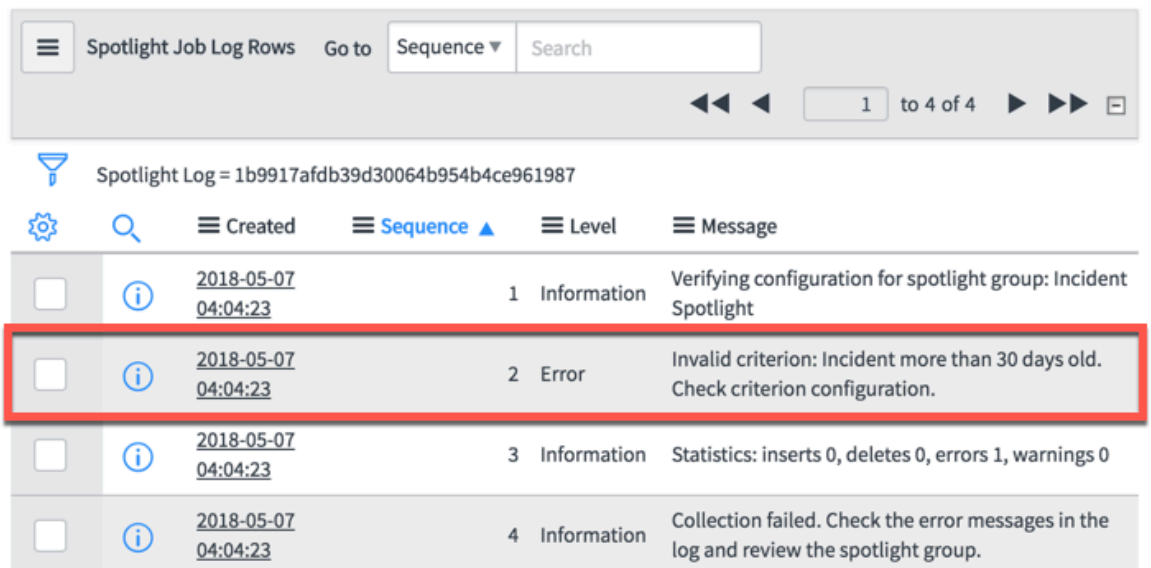
Clicar no carimbo de data/hora do trabalho 04:02:03 mostra um trabalho bem-sucedido apenas com mensagens informativas.

Tradução automática

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



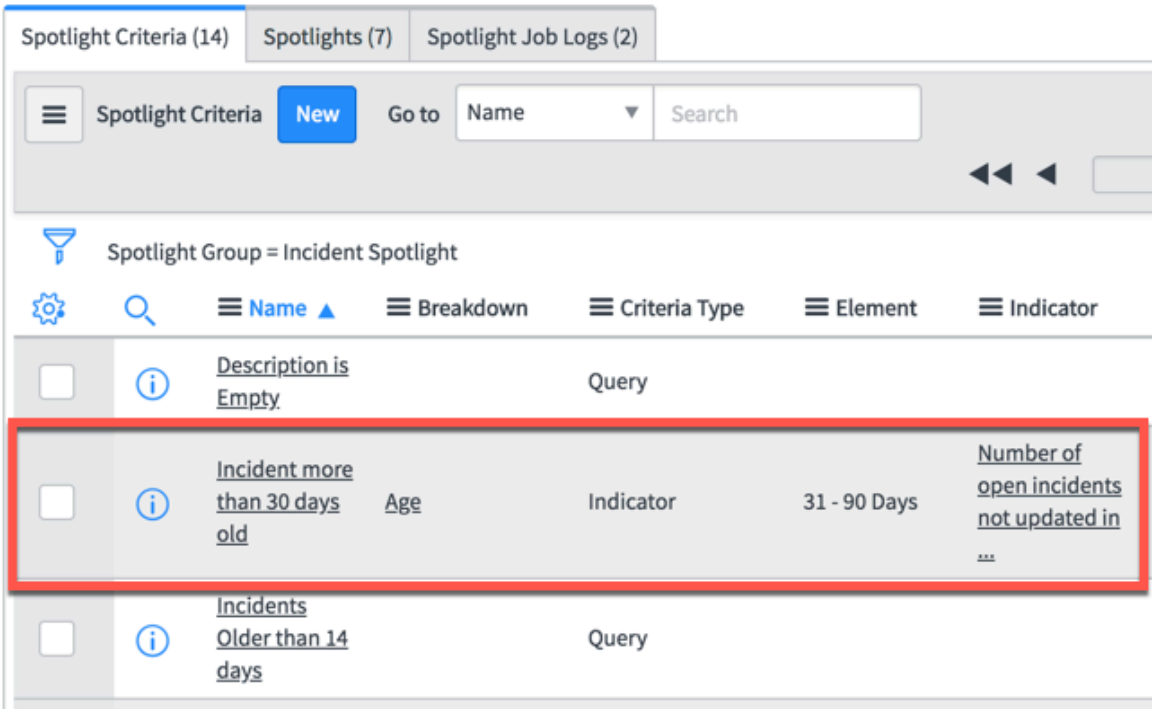
Retornando à lista e abrindo o log do trabalho que tinha erros, você vê que o critério Spotlight **Incident com mais de 30 dias** é inválido.



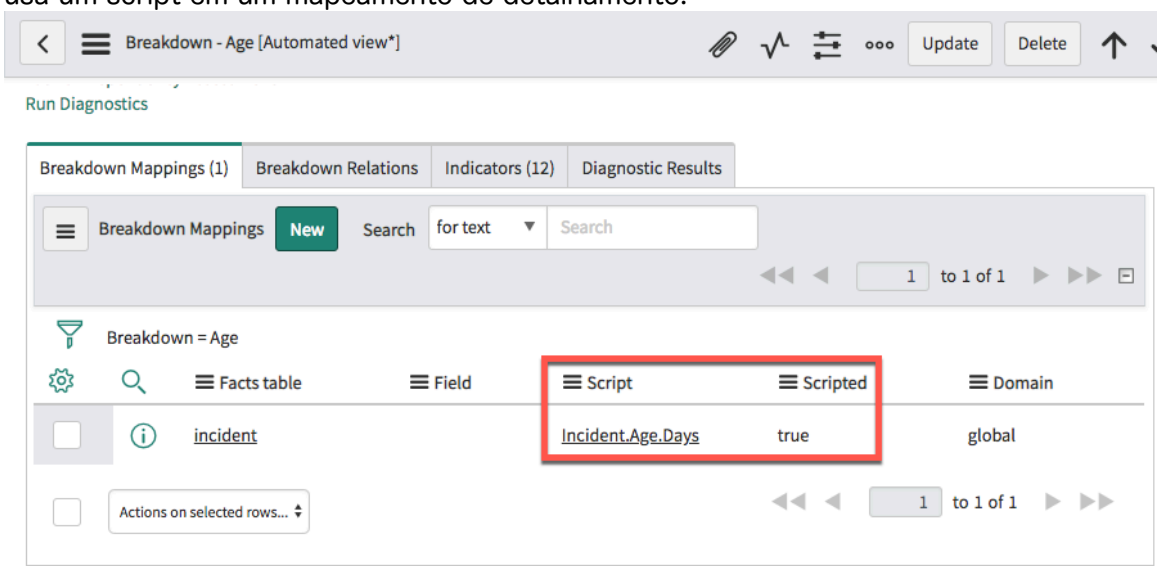
Navegando até os critérios Em destaque, você verá que **Incidente com mais de 30 dias** é um critério baseado em indicador que usa o detalhamento por Idade.

Tradução automática

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



A exibição do detalhamento de Idade mostra que ele usa um script em um mapeamento de detalhamento.



Conforme mostrado na parte superior, o grupo Incident Spotlight avalia dados em tempo real. Portanto, o grupo não pode oferecer suporte a critérios que usam detalhamentos com script. Para que o trabalho seja executado sem erros, substitua este critério por um critério que usa uma consulta em vez de um indicador e um detalhamento. Por exemplo, crie um critério que consulte a tabela Incidente [incidente] com as seguintes condições:

- [[Aberto][relativo][em ou antes][30][Dias][atrás]]
- [[Aberto][relativo][em ou após][90][Dias][atrás]]

Para obter mais informações, consulte Criar critérios em destaque.

Separação de domínios com Spotlight

Se você tiver a separação de domínio habilitada, o Spotlight a aplicará durante os trabalhos Spotlight.

Tradução automática

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

Domínio do grupo Em destaque

Ao criar um grupo Spotlight, você o cria no domínio do usuário com o qual está conectado ao criar o grupo. Por exemplo, se você for um usuário no domínio de produtos da ACME e criar um grupo Em destaque, esse grupo será criado no domínio de produtos da ACME. Se você criar um grupo Spotlight como um usuário que não é membro de nenhum domínio, esse grupo Spotlight estará no domínio Global.

Você pode copiar um grupo Spotlight para outros domínios, conforme definido em Now Platform® Domain Separation.

Domínio de sessão e domínio de grupo Em destaque

Se você estiver conectado a um domínio diferente do domínio de um grupo Em destaque, não poderá editar esse registro de grupo Em destaque. Nesse caso, você só pode copiar o grupo Em destaque para outro domínio.

Domínios de critérios em destaque

- Quando você cria critérios Spotlight para um grupo Spotlight global, os critérios são criados no domínio do usuário conectado.
- Quando você cria critérios Spotlight para um grupo Spotlight que está em um domínio específico, os critérios Spotlight são criados nesse domínio.

As mensagens informam sobre a situação do domínio quando você cria critérios Spotlight.

Avaliando pontuações com Domain Separation

Se o grupo Em destaque avaliar os dados da plataforma, o indicador principal e todos os critérios serão consultados de acordo com o domínio e a visibilidade do domínio do usuário **Executar como**. Se o grupo Em destaque avaliar registros de um snapshot, o indicador principal e os critérios baseados em indicador usarão o snapshot Performance Analytics que é coletado especificamente para o domínio de usuário **Executar como**. A visibilidade do domínio do usuário **Executar como** não se aplica aos indicadores neste caso. (Os critérios baseados em consulta sempre avaliam os dados da plataforma, mesmo quando o grupo Spotlight está configurado para avaliar snapshots. Portanto, os critérios baseados em consulta sempre seguem o domínio e a visibilidade do domínio do usuário **Executar como**.)

Nota:
O snapshot de cada indicador pode diferir dependendo da configuração de domínio do trabalho de coleta de dados Performance Analytics que cria o snapshot.

Tópicos relacionados

Criar um grupo Em destaque

Avaliar um snapshot ou dados da plataforma

Copiar um grupo Em destaque para domínios

Domain Separation e Performance Analytics

Copiar um grupo Em destaque para domínios

Você pode copiar um grupo Spotlight para outros domínios, economizando o esforço de reproduzir o grupo manualmente para cada domínio.

Antes de Iniciar
Conclua a configuração do grupo Em destaque que você deseja copiar.

Tradução automática

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

Função necessária: admin, pa_spotlight_copy_domain

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria um grupo Em destaque pela primeira vez, ele é criado no domínio ao qual você está conectado. Para criar grupos Spotlight idênticos em outros domínios, use a função de cópia. A função de cópia segue a separação de domínio Now Platform®.

Procedimento

1. Localize e abra o registro do grupo Em **destaque na lista Grupos** em destaque.
2. Clique **em Copiar para domínio**.
3. Na caixa de diálogo Copiar grupo em destaque, selecione um valor para **Preferência de nome**.
4. Preencha os campos restantes da caixa de diálogo **Copiar grupo em destaque** da seguinte forma:

Campo	Descrição
Novo Nome	Campo editável que mostra o nome das cópias do grupo Em destaque que você está criando. Este campo aparecerá se você selecionar qualquer valor para **Preferência de nome** diferente de **Não mudar o nome**. Todas as cópias têm o mesmo nome, a menos que você selecione **Adicionar nome de domínio ao novo nome como prefixo** ou **Adicionar nome de domínio ao novo nome como sufixo**. Os prefixos ou sufixos do nome de domínio não aparecem neste campo.
Domínio	Selecione qualquer número de domínios. As opções incluem o domínio primário e todos os subdomínios. Uma cópia do grupo Spotlight é feita para cada domínio selecionado.

5. Clique em **OK**.
   O grupo Em destaque é copiado. Se a cópia for bem-sucedida, uma lista dos grupos Em destaque que você acabou de criar será aberta. Se forem exibidas mensagens de erro ou avisos durante o processo de cópia, leia Logs de cópia do grupo em destaque.
6. Abra cada um dos grupos Em destaque que você acabou de criar e execute as seguintes etapas:
   a. Verifique se o usuário **Executar como** tem acesso ao domínio do grupo Em destaque e altere esse usuário, se necessário.
   b. Revise a programação do trabalho em destaque e ajuste conforme necessário.
   c. Ativar o grupo Spotlight.

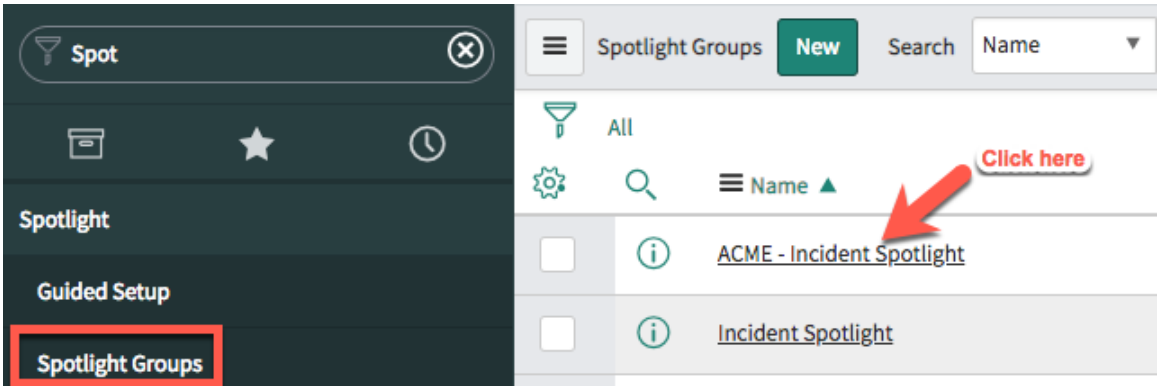
Example: Como copiar um grupo Em destaque para vários domínios

Neste exemplo, o grupo ACME - Incident Spotlight, que foi criado no domínio ACME, é copiado para os subdomínios das divisões de produto da empresa ACME.

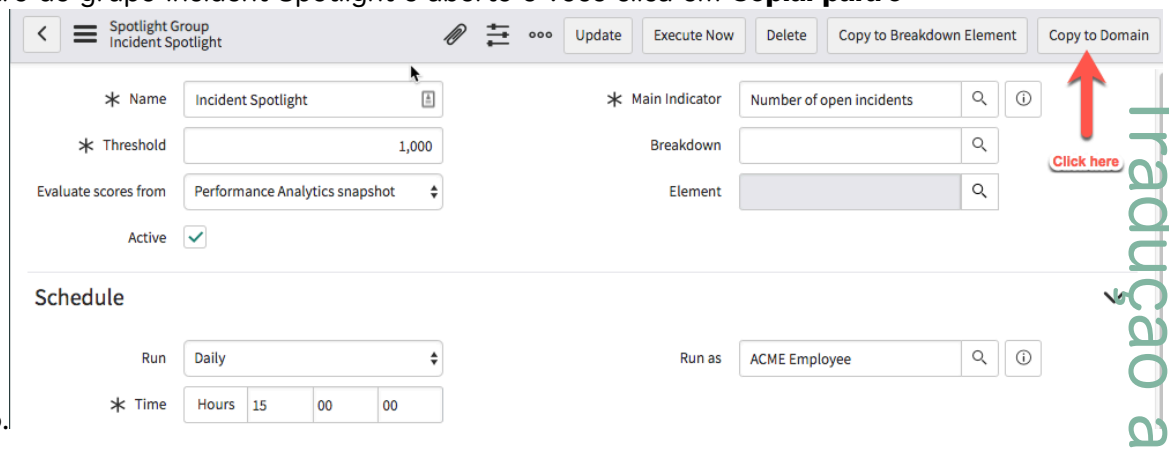
Tradução automática

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

1. Abra a lista Grupos em destaque e clique em **ACME - Incidente em destaque.**.



2. O registro do grupo Incident Spotlight é aberto e você clica em **Copiar para o domínio**.

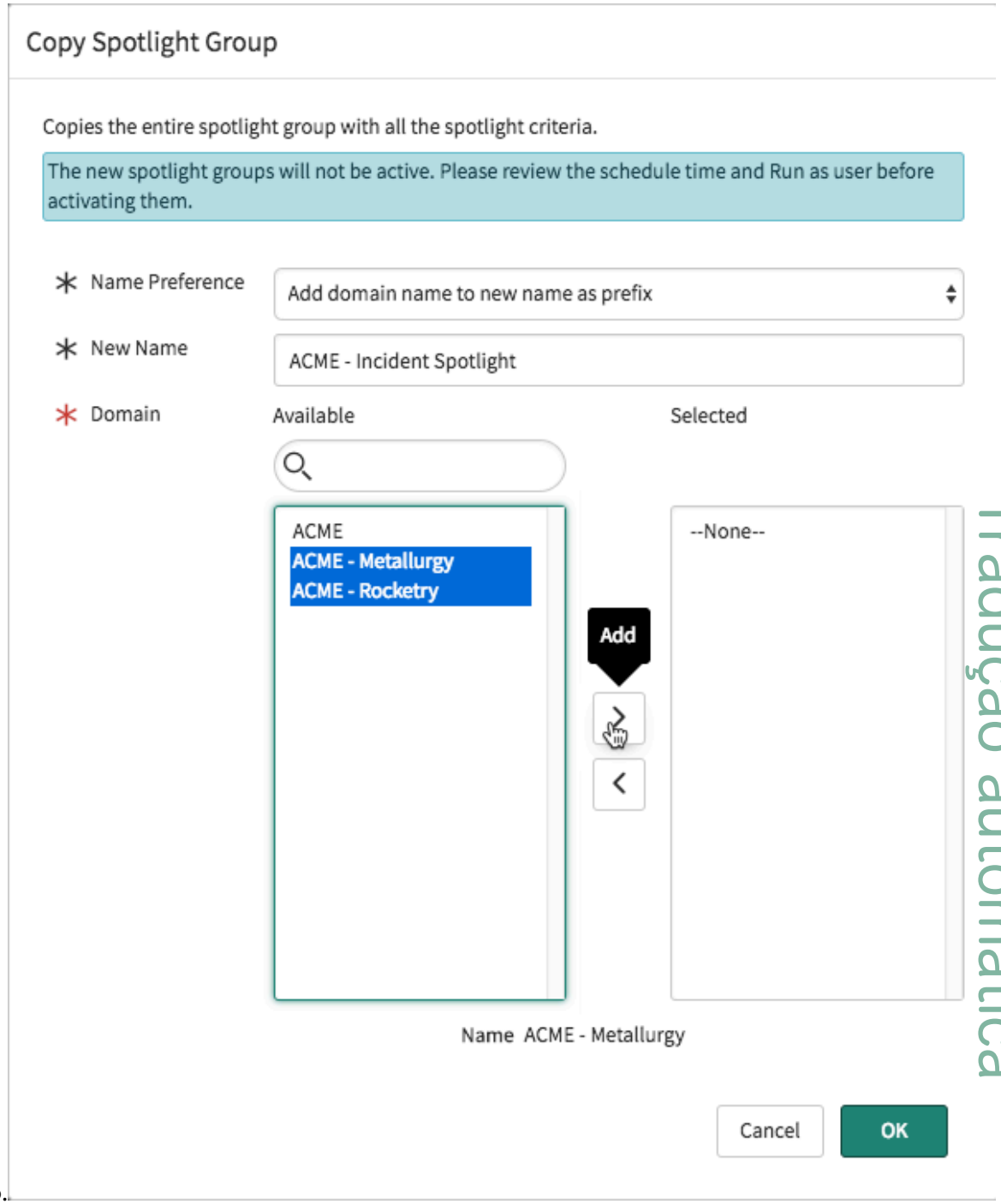


3. Na caixa de diálogo **Copiar grupo em destaque**, selecione os subdomínios ACME - Metalurgia e ACME - Foguete. Somente os subdomínios ACME e ACME estão disponíveis porque o grupo Spotlight original foi criado no domínio ACME. Você deseja que os nomes de domínio apareçam no início dos nomes do grupo,

Tradução automática

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

portanto, selecione também **Adicionar nome de domínio ao novo nome como**

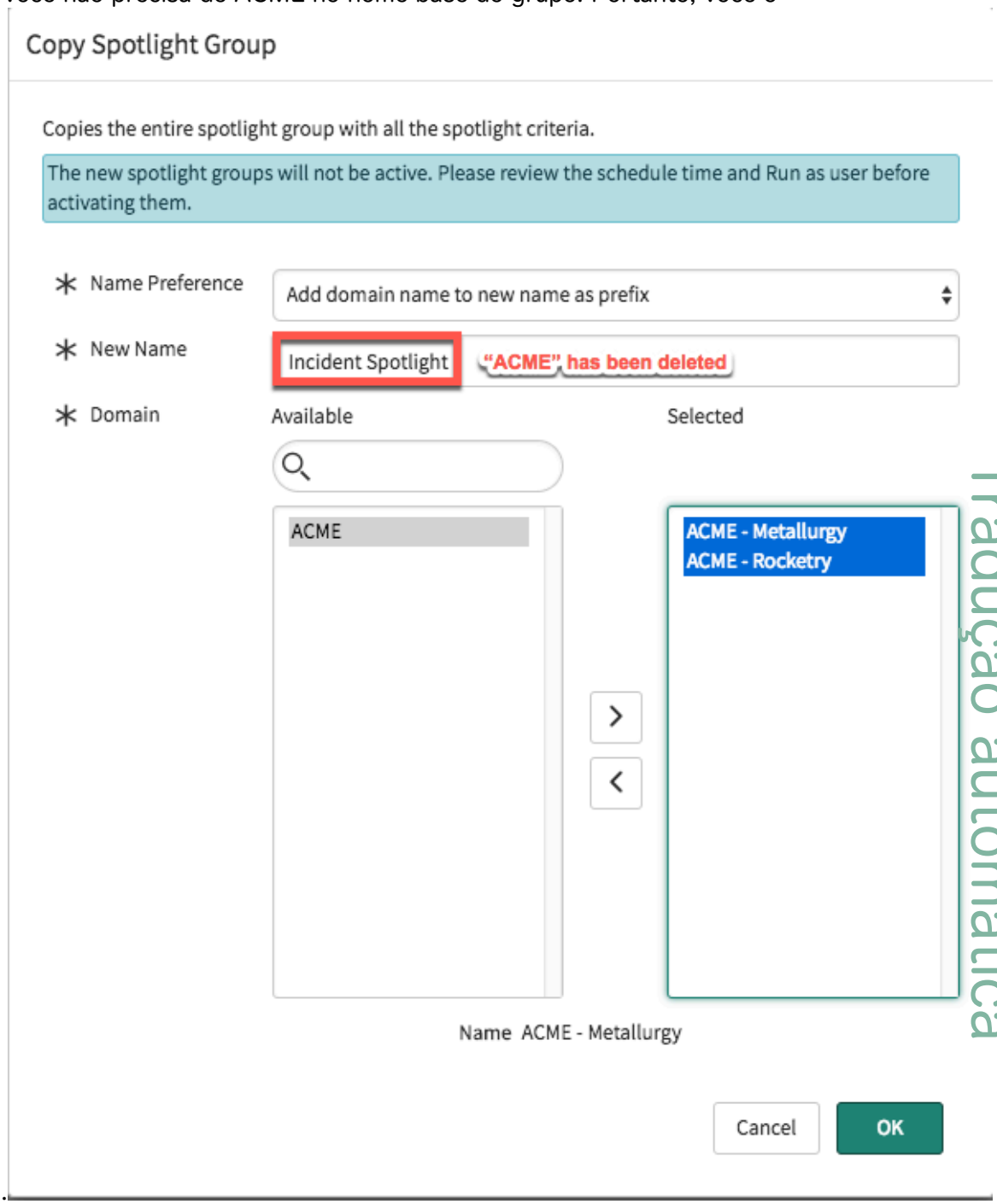


prefixo.

Tradução automática

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

4. Como os nomes de domínio que serão adicionados como prefixos começam com ACME, você não precisa de ACME no nome base do grupo. Portanto, você o remove.

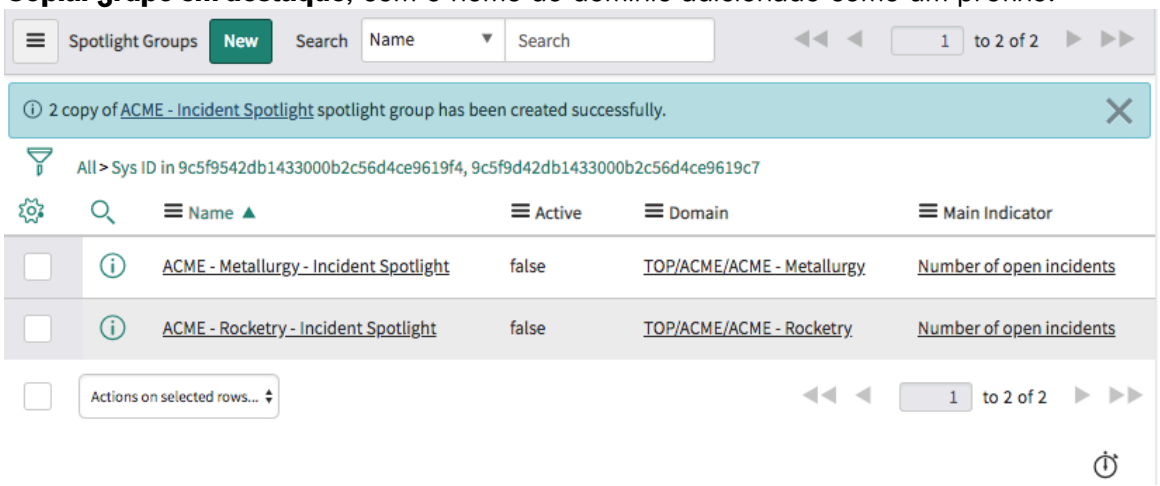


5. Você clica em **OK**e é direcionado para uma lista que mostra os grupos Em destaque que você acabou de criar. Observe que ambos têm o nome base Incident Spotlight, conforme mostrado no campo Novo nome da caixa de diálogo

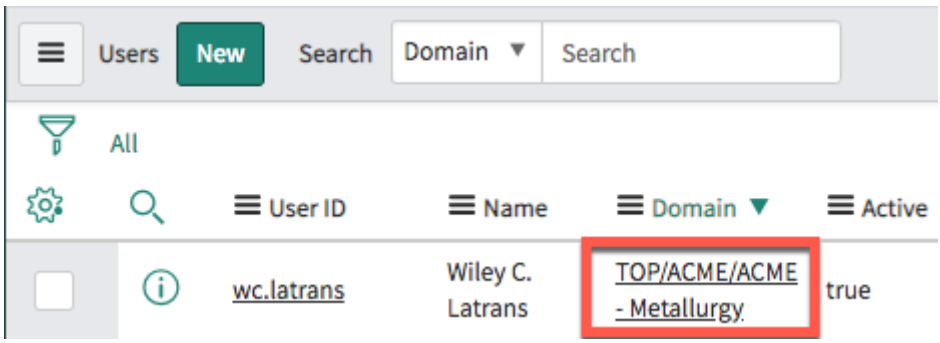
Tradução automática

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

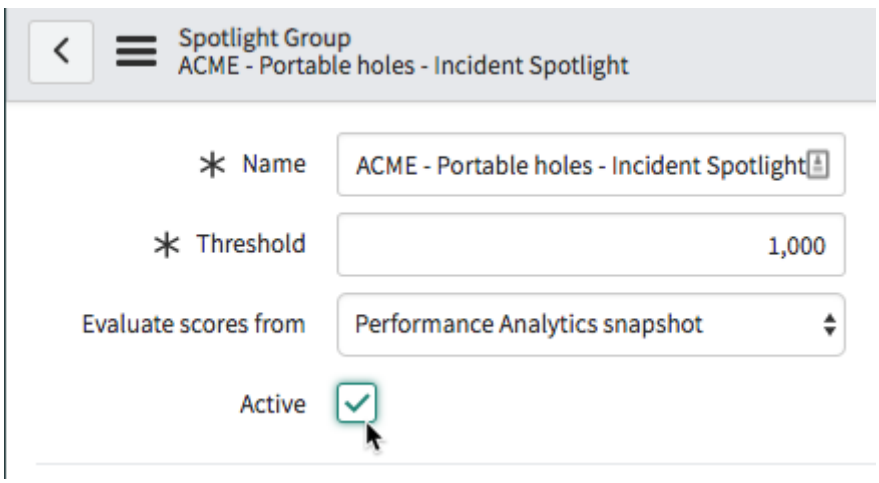
Copiar grupo em destaque, com o nome do domínio adicionado como um prefixo.



6. No campo **Executar como**, você procura um usuário no domínio ACME - Metalurgia e seleciona Wiley C. Latrans. Somente usuários globais e usuários no domínio do grupo Spotlight estão disponíveis. Os trabalhos em destaque são executados com mais eficiência com um usuário **Executar como** no mesmo domínio que o grupo Em destaque, pois somente os registros visíveis para este domínio são avaliados.



7. Revise a programação de execução do trabalho em destaque e ative o grupo Em destaque.



8. Você verifica a programação do grupo ACME - Foguete - Incidente em destaque e ativa o grupo.

O que Fazer Depois

Se forem exibidas mensagens de erro ou avisos durante o processo de cópia, leia Logs de cópia do grupo em destaque.

Tradução automática

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

Copiar um grupo Em destaque para elementos de detalhamento

Você pode copiar um grupo Em destaque em vários elementos de um único detalhamento.

Antes de Iniciar

Conclua a configuração do grupo Em destaque que você deseja copiar.
Função necessária: admin, pa_spotlight, pa_spotlight_copy_breakdown

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um grupo Em destaque pela primeira vez, você pode associá-lo a no máximo um elemento de um detalhamento. Para criar grupos Spotlight idênticos para vários elementos de um detalhamento, use a função de cópia. Por exemplo, se você quiser usar a mesma configuração de grupo Em destaque para vários elementos do detalhamento de **Países**, crie um grupo Em destaque para um país e copie-o para os outros países.

Procedimento

1. Localize e abra o registro do grupo Em **destaque na lista Grupos** em destaque.
2. Clique **em Copiar para elemento de detalhamento**.
3. Na caixa de diálogo Copiar grupo em destaque, selecione um valor para **Preferência de nome**.
4. Preencha os campos restantes da caixa de diálogo **Copiar grupo em destaque** :

Campo	Descrição
Novo Nome	Campo editável que mostra o nome das cópias do grupo Em destaque que você está criando. Este campo aparecerá se você selecionar qualquer valor para **Preferência de nome** diferente de **Não mudar o nome**. Todas as cópias têm o mesmo nome, a menos que você selecione **Adicionar nome do elemento ao novo nome como prefixo** ou **Adicionar nome do elemento ao novo nome como sufixo**. Os prefixos ou sufixos do nome do elemento não aparecem neste campo.
Detalhamento	Se você especificou um detalhamento ao criar o grupo Em destaque original, o nome do detalhamento aparecerá neste campo. Caso contrário, selecione um detalhamento. Somente os detalhamentos associados ao indicador principal estão disponíveis.
Elemento	Selecione qualquer número de elementos para o detalhamento especificado. Uma cópia do grupo Em destaque é feita para cada elemento selecionado.

5. Clique em **OK**.
   O grupo Em destaque é copiado. Se a cópia for bem-sucedida, uma lista dos novos grupos Em destaque que você criou será aberta. Se forem exibidas mensagens de erro ou avisos durante o processo de cópia, leia Logs de cópia do grupo em destaque.
6. Abra cada um dos grupos Em destaque que você criou e execute as seguintes etapas:

Tradução automática

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

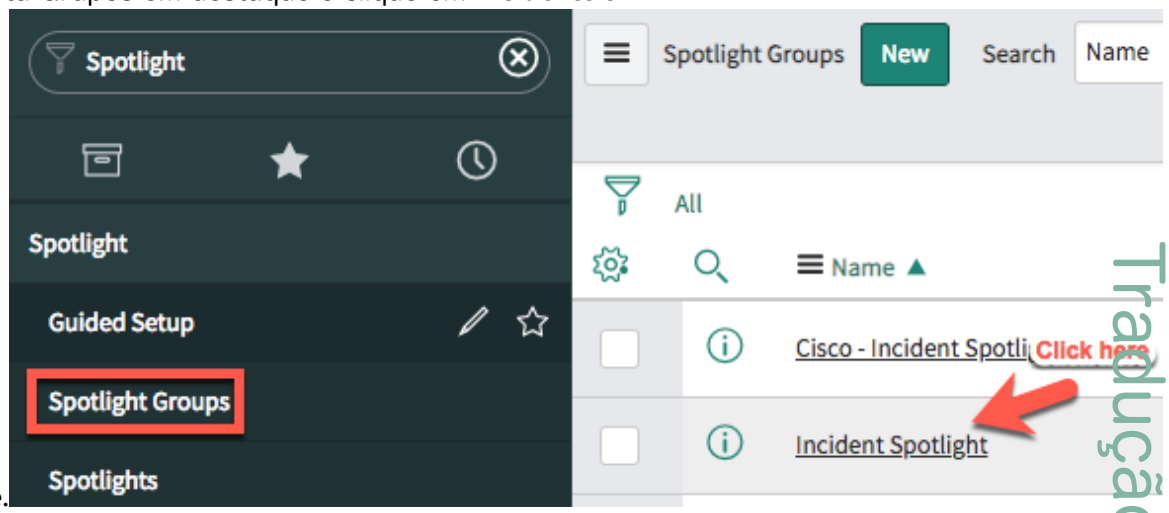
a. Revise a programação do trabalho em destaque e ajuste conforme necessário.

b. Ativar o grupo Spotlight.

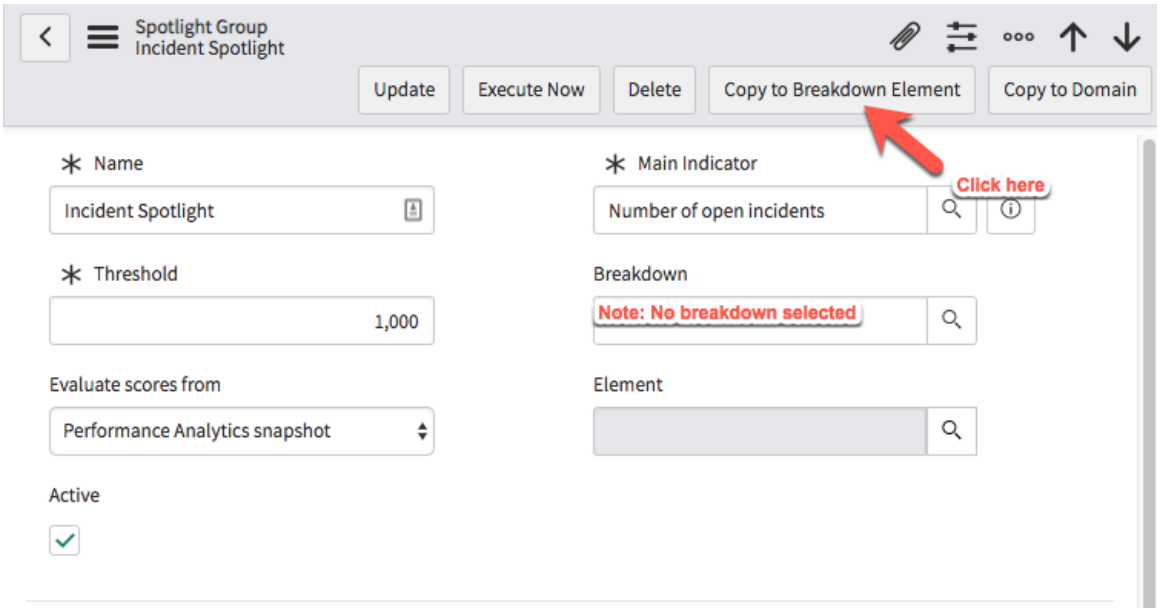
Example: Copiando um grupo Em destaque para vários elementos de detalhamento

Neste exemplo, você copia o grupo Incident Spotlight para os elementos de detalhamento Categoria: Hardware e Categoria: Software.

1. Abra a lista Grupos em destaque e clique em **Incidente em destaque**.



2. O registro do grupo Incident Spotlight é aberto e você clica em **Copiar para elemento de detalhamento**.

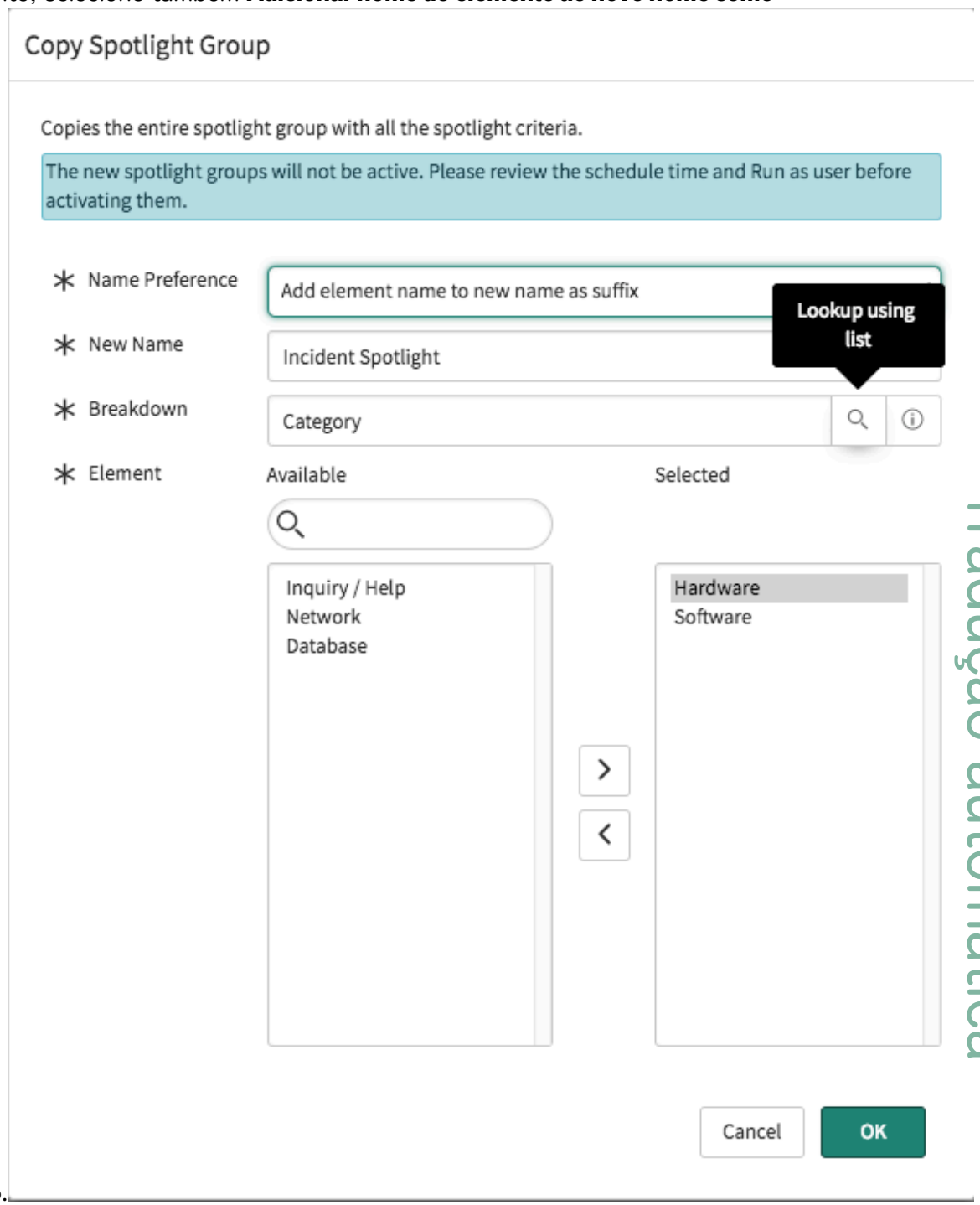


3. Na caixa de diálogo **Copiar grupo em destaque**, você especifica o detalhamento de categoria e seleciona os elementos de hardware e software. Você deseja que os nomes dos elementos apareçam no final dos nomes dos grupos,

Tradução automática

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

portanto, selecione também **Adicionar nome do elemento ao novo nome como sufixo**.

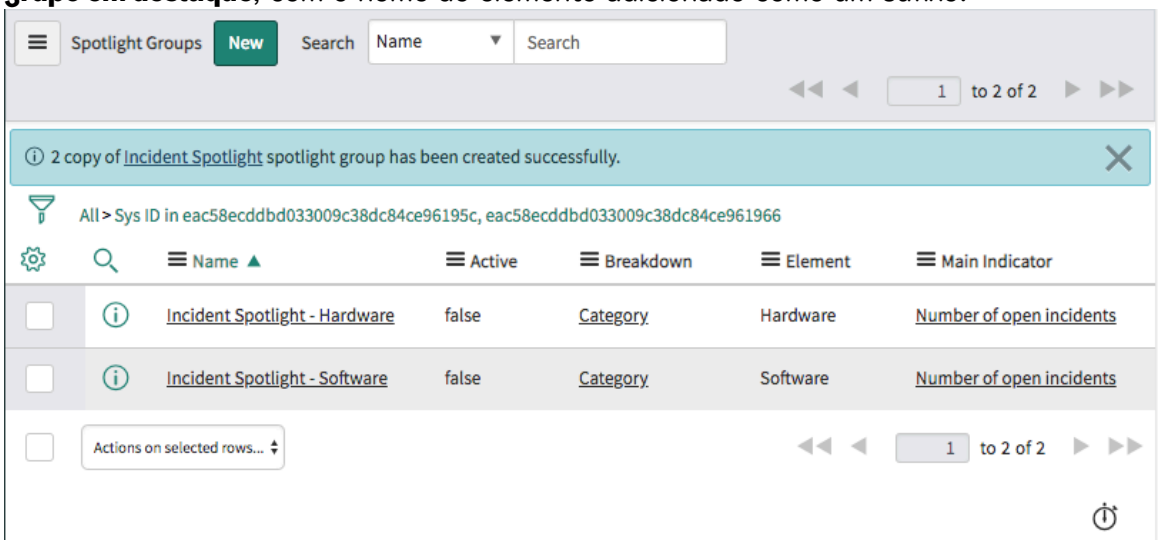


4. Você clica em **OK**e vai para uma lista que mostra os grupos Em destaque que você criou. Ambos os grupos em destaque têm o nome base Incident Spotlight, conforme mostrado no campo Novo nome da caixa de diálogo **Copiar**

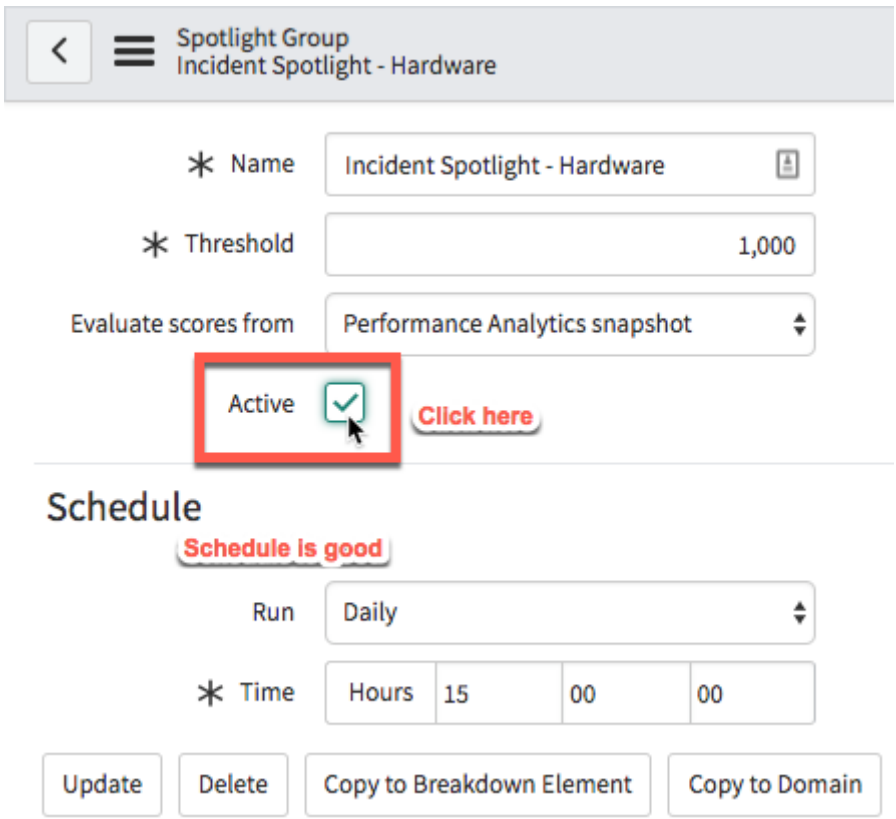
Tradução automática

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

grupo em destaque, com o nome do elemento adicionado como um sufixo.



5. Abra o grupo Incidente em Destaque - Hardware. Aqui, você verifica se a programação do trabalho Spotlight é apropriada e ativa o grupo.



6. Você verifica a programação do grupo Incident Spotlight - Software e ativa o grupo.

O que Fazer Depois

Se forem exibidas mensagens de erro ou avisos durante o processo de cópia, leia Logs de cópia do grupo em destaque.

Logs de cópia do grupo em destaque

Quando um grupo Em destaque é copiado, as etapas do processo de cópia são registradas em logs. Use esses logs para depurar quaisquer problemas.

Tradução automática

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

Usuários com as funções pa_spotlight ou admin podem ler e excluir logs de trabalho em destaque.

Os logs são listados nos seguintes locais:

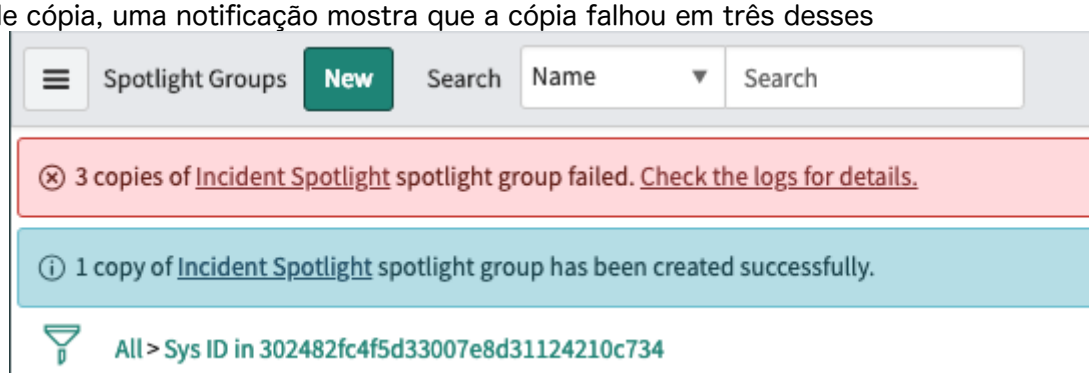
- Em **Em Destaque** > **Logs de Cópia do Grupo em Destaque**.
- Como a lista relacionada Logs de cópia do grupo em destaque no registro do grupo em destaque relevante.

A mesma lista Logs de cópia do grupo em destaque é aberta em ambos os locais, mas no formulário Grupo em destaque, a lista é filtrada por esse grupo em destaque.

Para depurar um trabalho de cópia de grupo Em destaque, abra o log de cópia de grupo na lista e examine os campos de linha de log. Você também pode abrir um log de cópia de grupo nas notificações que aparecem no final de um trabalho de cópia.

Example: Log de cópia de grupo com erros

Neste exemplo, o grupo Incident Spotlight foi copiado para os elementos de detalhamento Grupo de atribuição Banco de dados, Serviços de campo, Hardware e Grupo de presidentes dos EUA 1. No entanto, após a conclusão do trabalho de cópia, uma notificação mostra que a cópia falhou em três desses elementos.

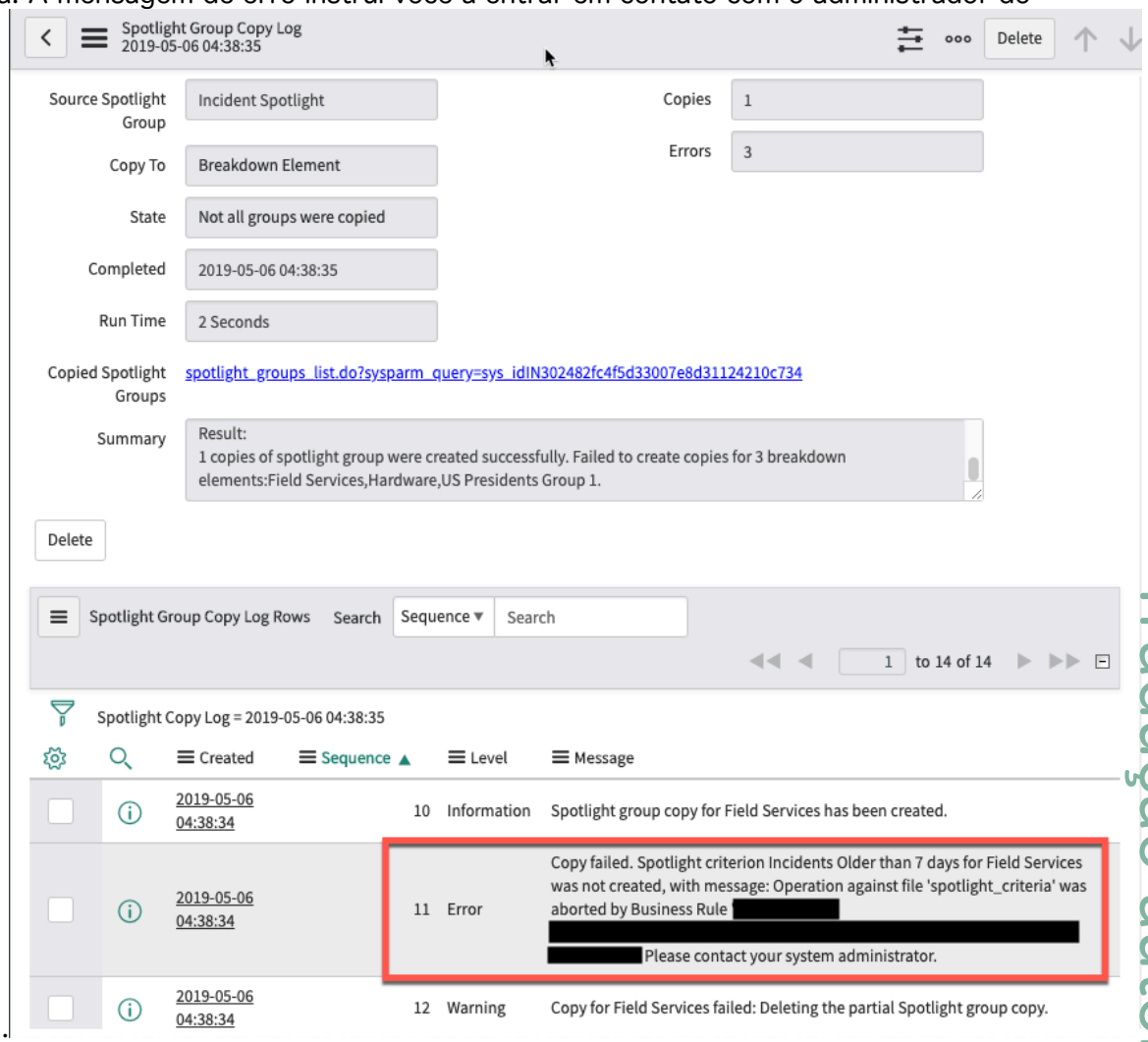


Clicar **em Verificar logs para obter detalhes** abre o log de cópia do grupo Em destaque para este trabalho de cópia. Neste log, você pode encontrar os erros que causaram cada falha. No exemplo a seguir, uma violação de regra de negócio impediu a criação

Tradução automática

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

da cópia. A mensagem de erro instrui você a entrar em contato com o administrador do sistema.



Administração do Spotlight

Usuários com a função de administrador podem acessar componentes de nível inferior do Spotlight.

Exibições do banco de dados em destaque

Spotlight garante que uma exibição de banco de dados ingresse na tabela Spotlight [spotlight] e na tabela de fatos cujos registros o grupo Spotlight avalia. Você precisa desta exibição de banco de dados para usar a análise interativa Spotlight. Os administradores podem acessar esta exibição de banco de dados para criar relatórios ou diagnosticar problemas.

Depois de criar a exibição do banco de dados, o Spotlight adiciona uma referência a ele no registro do Grupo em destaque relacionado na tabela Grupo em destaque [spotlight_groups]. A referência consiste no valor do campo de chave primária da exibição do banco de dados, que está na coluna database_view do registro.

Nota:
Se você fizer upgrade de uma versão anterior a London, começará com um valor database_view vazio na coluna database_view dos registros spotlight_groups. Esta coluna vazia não tem impacto. A coluna é preenchida conforme os usuários modificam os registros na tabela spotlight_groups.

Se você for um administrador, poderá acessar a exibição do banco de dados diretamente. Para ver a exibição do banco de dados de um grupo em destaque, clique no link relacionado

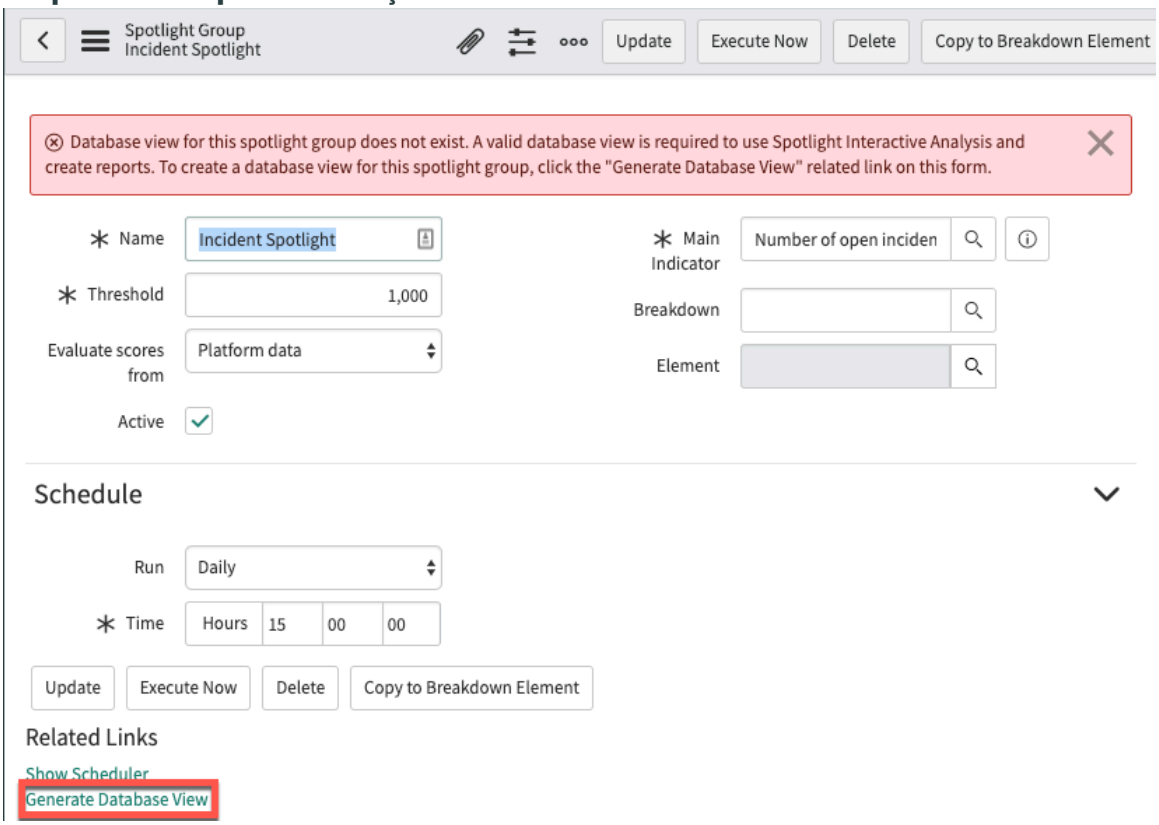
Tradução automática

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

Mostrar exibição de banco de dados no formulário Grupo em destaque. Você também pode adicionar uma coluna de **Exibição de banco** de dados à lista Grupos em destaque.

Se a exibição do banco de dados estiver ausente ou for inválida, uma mensagem de erro será exibida no registro do Grupo em destaque. Nesse caso, você pode clicar no link relacionado **Gerar exibição de banco** de dados, que se torna disponível. Uma mensagem será exibida posteriormente para informar se a geração do banco de dados foi bem-sucedida.

Grupo em destaque com exibição de banco de dados ausente



Se você excluir um grupo Spotlight, Spotlight excluirá a exibição do banco de dados associada a esse grupo se for seguro fazê-lo. Para determinar se é seguro excluir a exibição do banco de dados, o Spotlight verifica as seguintes condições:

- Algum outro grupo Em destaque tem uma referência a essa exibição do banco de dados?
- Há outros grupos Em destaque definidos com um indicador principal que usa a mesma tabela de fatos que o indicador principal do grupo que você está excluindo?

Se nenhuma das condições for verdadeira, Spotlight excluirá a exibição do banco de dados.

Ao criar, modificar ou excluir exibições de banco de dados, o Spotlight executa estas regras de negócio:

- Atualizar exibição do banco de dados
- Excluir exibição do banco de dados
- Definir exibição do banco de dados ao inserir

Tópicos relacionados

Exibições do banco de dados

Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight

Tradução automática

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

Registros de item de programação [sys_trigger] para Spotlight

Definir um grupo Em destaque como Ativo cria um registro de Item de programação [sys_trigger]. Como administrador, acesse este registro para solucionar problemas de programação. Este registro contém as informações de programação definidas no grupo Em destaque.

Editar a programação no registro do grupo Em destaque substitui o registro do Item de programação [sys_trigger] por um novo. Desativar ou excluir o grupo Em destaque excluirá o registro do item de programação. Se você reativar o grupo Em destaque, criará um novo registro de Item de programação.

Nota:
Como administrador, você pode acessar o registro Item de programação [sys_trigger] de um grupo Em destaque clicando em **Mostrar programador** no formulário Grupo em destaque.

O processo de criação, edição e exclusão de registros de Item de programação [sys_trigger] usa regras de negócio da seguinte forma:

Ativação de grupo em destaque, regras de negócio e programação

Ação	Regra de negócio	Efeito no registro de item de programação
Ativação de um grupo em destaque	Criar registro de item de programação [sys_trigger]	Um novo registro de item de programação [sys_trigger] é criado com as informações de programação.
Editar uma programação em um registro de grupo Em destaque	Criar registro de item de programação [sys_trigger]	O registro de item de programação [sys_trigger] existente é substituído por um novo registro, com as novas informações de programação.
Desativação de um grupo em destaque	Excluir registro de item de programação [sys_trigger]	O registro de item de programação [sys_trigger] existente associado a esse grupo em destaque é excluído.
Reativação de um grupo em destaque	Criar registro de item de programação [sys_trigger]	Um novo registro de item de programação [sys_trigger] é criado com as informações de programação.
Excluindo um grupo em destaque	Excluir registro de item de programação [sys_trigger]	O registro de item de programação [sys_trigger] existente associado a esse grupo em destaque é excluído.

Soluções de análise e relatório do Spotlight

Essas soluções contêm componentes Spotlight pré-configurados. As soluções também contêm painéis que apresentam as mesmas informações que as análises interativas de Spotlight.

As seguintes soluções do Spotlight estão disponíveis com Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes:

- Spotlight — Change Spotlight Performance Analytics Solution (com.snc.pa.spotlight.change)
- Spotlight — Incident Spotlight Performance Analytics Solution (com.snc.pa.spotlight.incident)

Tradução automática

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

- Spotlight — Problem Spotlight Performance Analytics Solution (com.snc.pa.spotlight.problem)
- Spotlight — Request Spotlight Performance Analytics Solution (com.snc.pa.spotlight.request)

Grupos do Spotlight podem ser incluídos em outro Soluções Análise da plataforma que exija a versão totalmente licenciada de Performance Analytics. Por exemplo, a solução Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) inclui o grupo Case Spotlight.

Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight

Para usar o Spotlight, ative o plug-in Spotlight. Ative também qualquer um dos plug-ins de solução Spotlight que se apliquem à forma como você usa o produto. Depois de instalar as soluções Spotlight, siga a Configuração assistida para explorar e personalizar essas soluções.

Antes de Iniciar

- Soluções de análise e relatório do Spotlight, exceto Incident Spotlight, exigem versão de assinatura totalmente habilitada do Performance Analytics. Consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics.
- Painéis dinâmicos Performance Analytics devem estar ativos. Para obter mais informações, consulte Trabalhar com painéis dinâmicos.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A funcionalidade Spotlight não estará disponível até que você ative o plug-in Performance Analytics - Spotlight (com.snc.pa.spotlight). Você pode ativar o plug-in diretamente ou ativando seu primeiro plug-in de solução Spotlight.

Cada Solução Spotlight fornece o seguinte:

- Um painel do Spotlight para a aplicação relevante. As informações neste painel são semelhantes às informações em Análise interativa em destaque. Os relatórios desses painéis podem ser usados em outros painéis.
- Um grupo Spotlight pré-configurado. O grupo Spotlight define quais registros serão avaliados para priorização, com base em um indicador especificado. O grupo Spotlight também define quais critérios usar para avaliar os dados e a programação para avaliar os dados.
- Vários critérios do Spotlight com base em casos de uso de negócios comuns
- Uma exibição de banco de dados que une a tabela do Spotlight à tabela de fatos que é a origem do indicador principal do grupo Spotlight. O painel do Spotlight da solução e a análise interativa usam essa exibição de banco de dados. Para obter mais informações, consulte Exibições do banco de dados em destaque.

Depois que as soluções Spotlight forem ativadas, use a Configuração assistida para orientá-lo nas soluções Spotlight. Navegar até **Em Destaque** > **Configuração assistida** e siga as instruções lá.

Procedimento

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

Tradução automática

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

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

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

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

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

O que Fazer Depois

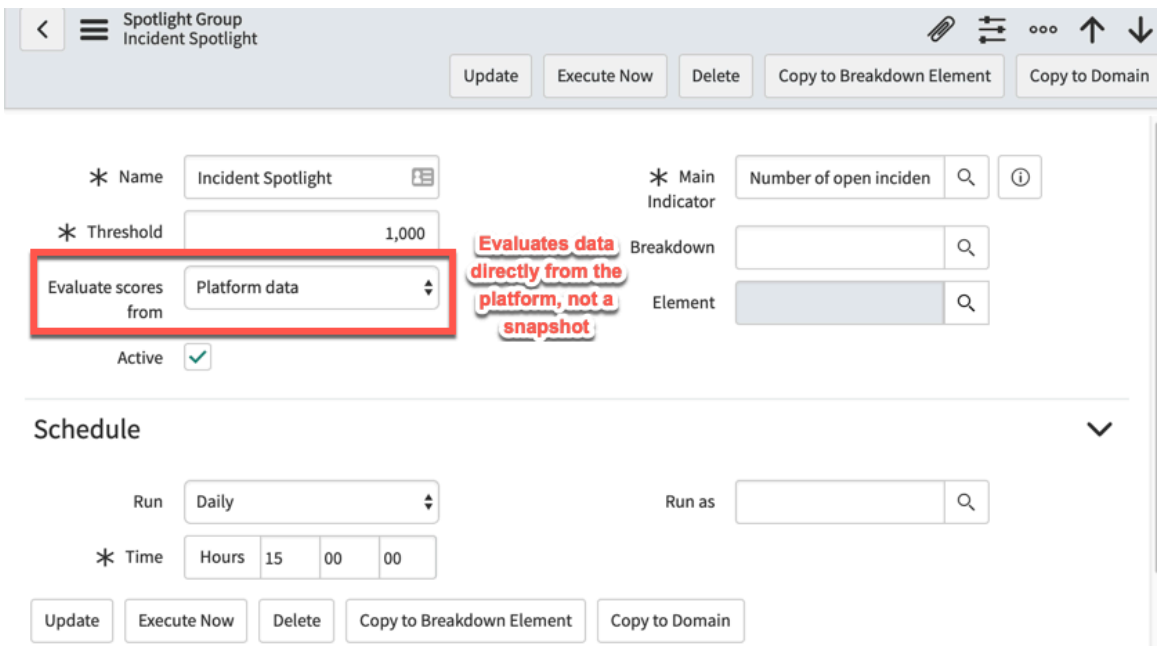
Se você ativou uma solução Spotlight, examine o grupo Spotlight e os critérios do Spotlight para essa solução. Uma Configuração assistida está disponível para orientar você na solução. Navegar até **Em Destaque** > **Configuração assistida** e siga as instruções lá.

Exemplo: incidente em destaque

Este exemplo descreve as configurações no grupo Incident Spotlight, que está incluído no Incident Spotlight Solução Análise da plataforma. O exemplo inclui os resultados de um trabalho Spotlight e os detalhes de um registro Spotlight resultante.

A solução Incident Spotlight inclui o grupo Spotlight Incident Spotlight. Este grupo usa o indicador **Número de incidentes em aberto** e tem um limite de 1000. Como o indicador **Número de incidentes em aberto** usa a tabela de fatos do incidente como origem, o trabalho Spotlight avalia os registros nessa tabela.

O grupo Incident Spotlight tem um trabalho programado para ser executado todos os dias às 1500. Defina o grupo como **Ativo** para que o trabalho seja executado de acordo com a programação.



O grupo Incidente em destaque tem critérios em destaque relacionados a:

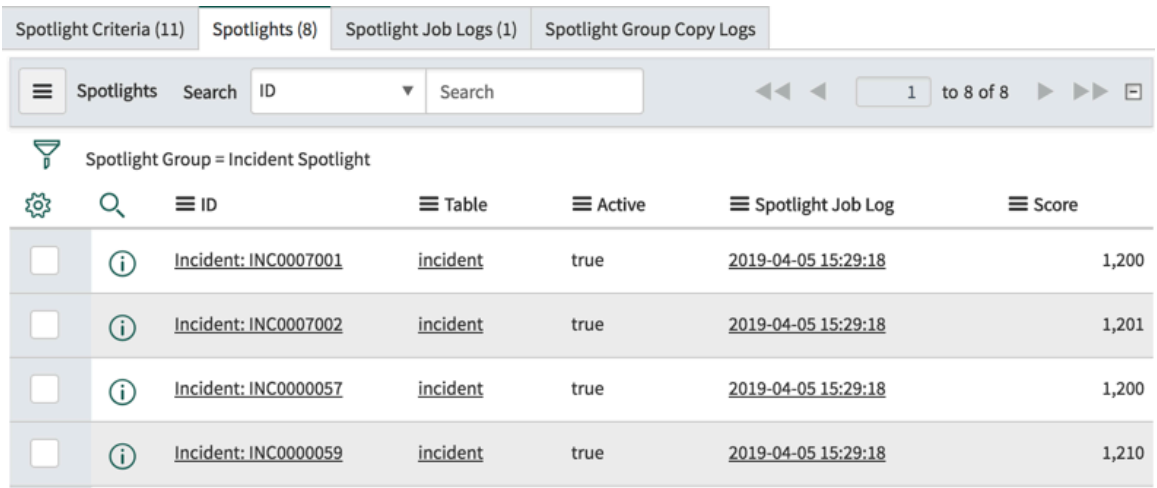
Tradução automática

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

- Há quanto tempo o incidente está aberto
- Há quanto tempo o incidente foi atualizado
- Se o incidente tem uma descrição
- Se o incidente foi reatribuído mais de três vezes
- Se a prioridade do incidente é Baixa ou Moderada. (Não se espera que os incidentes de prioridade crítica e alta exijam Spotlight.)

Cada critério recebe um peso, que varia neste caso de 1 para uma prioridade de P4 Baixo a 1000 para não ser atualizado por mais de 30 dias.

Quando um trabalho de avaliação de dados é executado, ele avalia os registros da tabela de fatos do incidente. Cada registro recebe uma pontuação igual à soma dos pesos dos critérios que o registro atende. O trabalho gera um Spotlight para cada registro de incidente com uma pontuação que atende ou excede o limite do grupo de 1000.



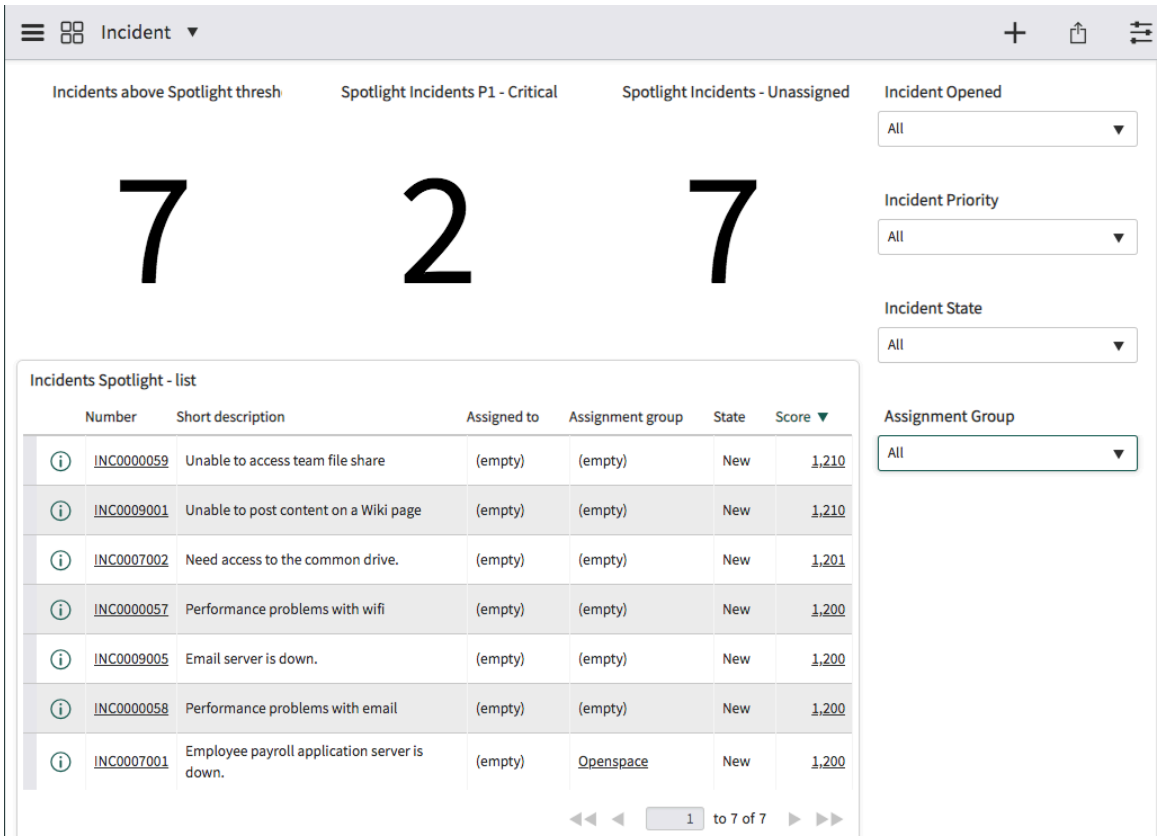
Clicar em um ícone de informações de um Spotlight mostra os detalhes de quais critérios contribuíram para a pontuação. Por exemplo, o incidente INC0007001 atendeu aos seguintes critérios Spotlight:

Critérios	Ponderação
Incidentes com mais de 28 dias	25
Incidentes com mais de 14 dias	25
Incidentes em aberto não atualizados em 30 dias	1.000
Incidentes com mais de 7 dias	25
Incidentes com mais de 90 dias	25
Incidentes em aberto não atualizados há 5 dias	100
PONTUAÇÃO TOTAL:	1.200

Os resultados do trabalho Spotlight estão visíveis no painel Incidente, que está no grupo Spotlight. Este painel é idêntico à análise interativa do grupo Incidente em destaque.

Tradução automática

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



Processo de coleta de dados e registro em log

Performance Analytics trabalhos de coleta de dados coletam pontuações do indicador. Para depurar a coleta de dados, é útil entender o processo de coleta de dados e como ele é refletido nos logs de trabalho.

Como administrador, às vezes você precisa depurar um trabalho de coleta de dados. Cada trabalho gera um log, mas para entender as entradas nesse log, você deve saber qual etapa no processo de coleta de dados produziu as entradas. Performance Analytics fornece três níveis de log:

- Eventos de trabalho, que mostram quais trabalhos foram executados.
- Logs de trabalho, que fornecem uma visão geral de cada trabalho executado.
- Detalhes do log do trabalho, que descrevem o que aconteceu em cada etapa de um trabalho executado.

O Console do administrador também fornece visões gerais diárias, semanais e mensais dos trabalhos de coleta de dados.

Como otimizar a coleta de dados

O coletor de dados Performance Analytics otimizado reduz o tempo, a memória e o uso da CPU para processar grandes conjuntos de dados.

O coletor de dados otimizado está ativo por padrão em todas as instâncias que começam em Tokyo. Ele é ativado após o upgrade. Para desativar o coletor otimizado, crie a propriedade do sistema `com.snc.pa.dc.hsql` e defina-a como `falsa`. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Tradução automática

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

Importante:
Os bancos de dados Oracle não são compatíveis. Outras instâncias que ainda usam a tabela Pontuações da Análise de desempenho [pa_scores] também não são compatíveis. O coletor de dados otimizado oferece suporte somente a instâncias em que as pontuações do indicador estão nas duas tabelas Pontuações nível 1 [pa_scores_l1] e Pontuações nível 2 [pa_scores_l2]. Para obter mais informações, consulte Migrando pontuações do Performance Analytics.

O coletor de dados otimizado é compatível com os seguintes recursos:

- Capacidade de lidar com mais de 10 milhões de registros sem impacto adverso no desempenho.
- Suporte para pelo menos 10 detalhamentos com matriz de detalhamento habilitada. O suporte ao detalhamento inclui:
  - Condições de referência com pontos
  - Dois detalhamentos grandes, com até 1 milhão de registros
  - Relações de detalhamento
- Suporte para condições adicionais em indicadores e detalhamentos.
- Otimizações para agregação de contagem distinta.

Nota:
O número máximo padrão de registros permitidos por origem de indicador para coleta de dados foi aumentado para otimização da coleta de dados. Para obter mais informações, consulte a propriedade [`com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source` em Propriedades Performance Analytics.

As otimizações resultam do uso de um banco de dados incorporado. Um trabalho de coleta de dados padrão armazena todas as pontuações na memória do nó durante o trabalho. No entanto, um trabalho de coleta de dados otimizado move pacotes de pontuações para armazenamento temporário em disco. No final do trabalho, as pontuações são gravadas nas tabelas de pontuação e o banco de dados temporário é limpo.

Nota:
A otimização de memória usando carregamento lento foi implementada para eliminar erros de falta de memória. No entanto, essa otimização de memória pode aumentar o uso da CPU e prolongar o tempo de processamento de trabalhos grandes. Para obter mais informações, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Exibir um evento de trabalho de coleta de dados

Os eventos de trabalho mostram quais trabalhos foram executados para o Performance Analytics e quais ações foram acionadas em sua instância ServiceNow, como notificações ou regras de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_data_collector ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Eventos de Trabalho**.
2. Clique em **Criado** para exibir os detalhes de um evento de trabalho específico.
   São exibidas informações adicionais sobre o evento de trabalho.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Exibir os logs do trabalho de coleta de dados

Exibir os logs do trabalho de coleta de dados

Os logs de trabalho exibem informações sobre os trabalhos de coleta de dados que foram executados para o Performance Analytics. Você pode exibir logs de trabalho, criar eventos e exibir e editar o registro de eventos. A exibição de lista mostra todas as entradas de log, a menos que filtradas.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_data_collector ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Logs de Trabalho**.
   O log fornece as seguintes informações para todas as ocorrências.

Log de trabalho de coleta de dados

Campo	Descrição
Criação	Data e hora em que o trabalho de coleta de dados foi iniciado.
Estado	Um dos seguintes valores: **Coletando**, **Coletado**ou **Coletado com erros**.
Nome	Nome do trabalho.
Concluído(a)	Data e hora em que o trabalho de coleta de dados foi encerrado.
Inserções	O número de novos registros que foram inseridos.
Atualizações	O número de registros existentes que foram atualizados.
Avisos	O número de avisos que ocorreram durante o processo de coleta de dados.
Erros	O número de erros ocorridos durante o processo de coleta de dados.
Tempo de execução	Duração do trabalho.

2. Clique em **Criado** para exibir os detalhes de um trabalho específico.
   Informações adicionais sobre as configurações do trabalho e as etapas de sequência são exibidas. Se as notificações estiverem habilitadas, você poderá enviar e-mails sobre os resultados da coleta de dados para os usuários.

O que Fazer Depois

Clique em um trabalho na lista para ver um log detalhado do trabalho. Para obter informações sobre o conteúdo dos logs de trabalho individuais, consulte Detalhes do log do coletor de dados clássico .

Nota:
Se os logs retornarem o seguinte erro, java.lang.IllegalStateException: o formato de armazenamento esparso tem um campo, sys_id, consulte KB0550063 .

Tópicos relacionados

Exibir um evento de trabalho de coleta de dados

Detalhes do log para coletor de dados otimizado

A partir da versão Tokyo, um novo coletor de dados otimizado está disponível. Os detalhes do log deste coletor de dados diferem dos detalhes do log do coletor de dados clássico.

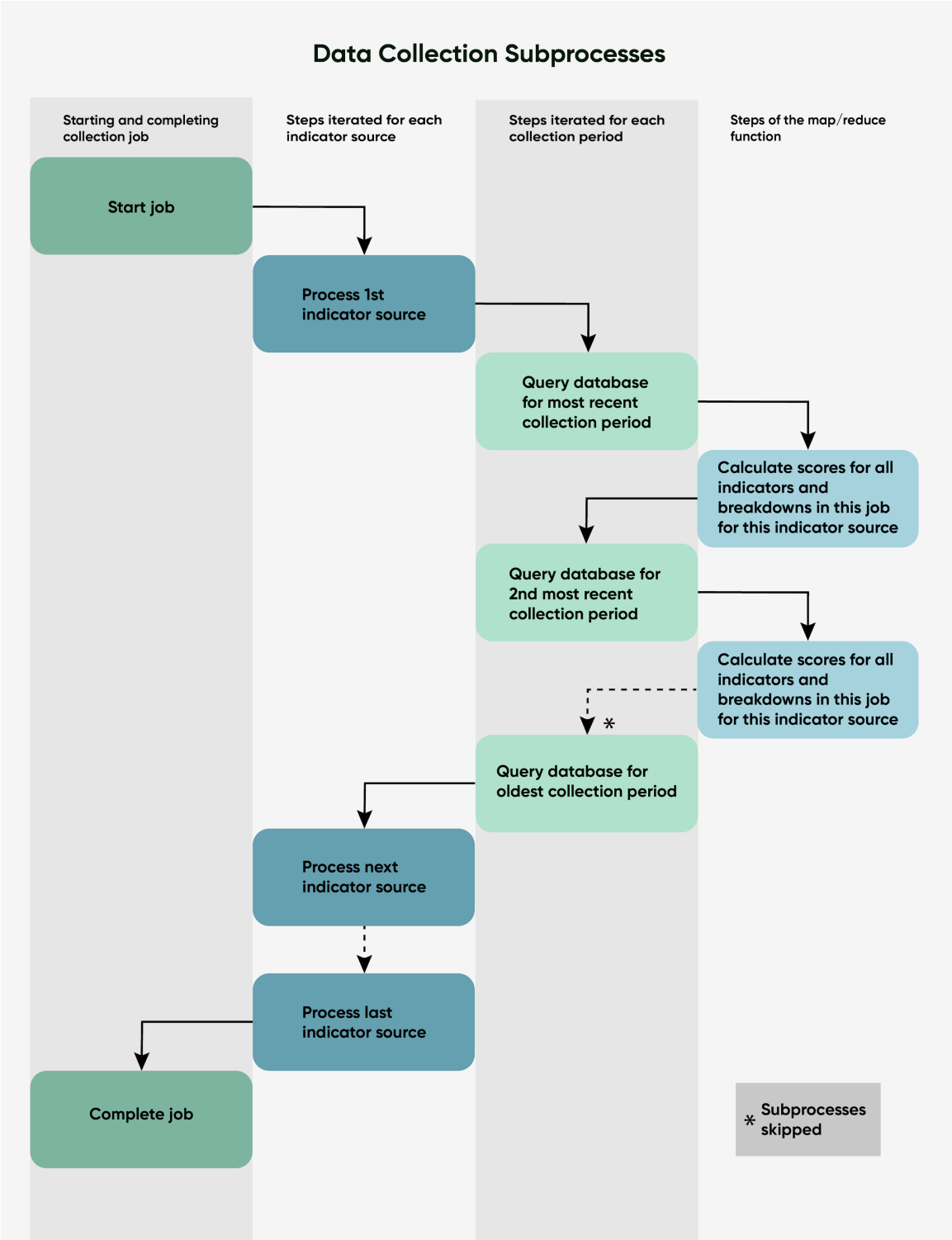
Tradução automática

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

Visão geral da coleção

O trabalho de coleta de dados envolve a execução de uma consulta SQL para cada origem de indicador que usa o coletor de dados. A consulta se repete para cada hora de coleta da data de início até a data de parada. Em seguida, as consultas são executadas para a próxima origem de indicador. Cada etapa da execução de uma consulta é documentada no log do trabalho de coleta de dados.

Exibição de alto nível do trabalho de coleta de dados



Tradução automática

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

Como iniciar e concluir o trabalho de coleta

Siga o processo de coleta de dados conforme mostrado nas mensagens de log. As mensagens de log em cada subprocesso foram separadas em suas próprias tabelas.

Nota:
Este log é para o coletor de dados HSQL otimizado conforme descrito em Como otimizar a coleta de dados. Se `com.snc.pa.dc.hsql` for "falso", você estará usando o coletor de dados clássico. Caso contrário, você estará usando o coletor de dados otimizado. Para obter mais informações sobre esse log, consulte Detalhes do log do coletor de dados clássico.

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
Mostra o domínio do usuário Executar como do trabalho de coleta.	Usuário<admin> pertence ao domínio global
A coleção é iniciada. O início do trabalho especifica se as pontuações, o índice de texto ou ambos estão sendo coletados. As mensagens também especificam que o coletor de dados HSQL otimizado está em uso e se os logs de depuração estão habilitados. Somente Suporte e atendimento ao cliente pode habilitar logs de depuração.	Iniciando coleção de pontuações e índice de texto. Valor das propriedades no sistema - Usando o coletor de dados HSQL: verdadeiro Logs de depuração habilitados: verdadeiro Nome do nó: vsr007
Mostra os domínios para os quais as pontuações são coletadas. Também mostra outros detalhes relevantes sobre os domínios.	DomainConfig: Testando logs de coleção de configuração de domínio - 3d359877b77000106886e664de11a97c, Tipo: condições, RollUpType: roll_up_children, collectAggregate? Sim, collectChildren?: Sim, AggregateDomain: Nome: 3d359877b77000106886e664de11a97c - SysID: d1659c77b77000106886e664de11a91e, Domínios: Padrão,MSP,ACME,Cisco,Initech,Oceanic Lines
Lista as origens de indicador para as quais o trabalho coleta dados, incluindo seus IDs exclusivos.	Indicator Sources to collect: Incidents.New: b54f2c23d7030100b96d45a3ce61032f, Incidents.Open: b5cf2c23d7030100b96d45a3ce6103cc, Incidents.Closed: 2ac8dd31ff2302001e68ffffffffff3d, Incidents.Resolved: 4c207c23d7030100b96d45a3ce610308
Lista cada indicador associado ao trabalho e as propriedades do indicador relacionadas à coleta de dados: • Os registros são coletados em um snapshot? • Algum detalhamento foi excluído? • Os períodos de coleta na origem do indicador foram substituídos?	JobIndicator: número de incidentes em aberto - de537dc3d7131100b96d45a3ce610305 Propriedades do indicador de trabalho: collectIndicator?: Sim, BreakdownCollectionType:With_EXCLUDE Detalhamentos excluídos: Grupo de atribuição, Propriedades do indicador de estado => CollectingRecords: Sim, Períodos de coleta substituídos: Não, com script?: Não, Combinações de detalhamento?: Sim, combinações de detalhamento excluídas: nenhuma combinação foi excluída.

Tradução automática

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

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
• A matriz de detalhamento é coletada? • Se a matriz de detalhamento for coletada, alguma combinação de detalhamento será excluída?	
Iterar etapas para cada origem de indicador	Consulte a tabela Etapas iteradas para cada origem de indicador.
Mostrar estatísticas para o trabalho de coleta de dados	Estatísticas: insere 184, atualiza 0, exclui 92, erros 0, avisos 0
Concluir trabalho	Coleção terminada

Etapas iteradas para cada origem de indicador

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
Recupere a origem do indicador.	Incidentes de origem do indicador de processamento.Aberto
Repita que o coletor de dados HSQL otimizado está em uso.	
Indicadores de lista que têm condições adicionais, além das condições herdadas da origem do indicador.	Indicador: Logins de administrador - [sys_id of indicator], Condições adicionais: ref_isc_login_event.login_type=login_admin, É registro de coleta: verdadeiro
Iterar etapas para cada período de coleta.	Consulte a tabela Etapas iteradas para cada período de coleta
Recuperar a próxima origem do indicador.	Incidentes de origem do indicador de processamento.Novo

Etapas iteradas para cada período de coleta

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
Data de início do trabalho de coleta.	Coletando para 20191103 em Incidentes de origem do indicador. Aberto
Buscar os seguintes campos: • Os campos exclusivos das origens de detalhamento (normalmente sys_id) • Os campos de indicador usados em mapeamentos de detalhamento • Os campos de tabela usados em mapeamentos de detalhamento com script	Buscando "short_description,sys_id, opened_at, assign_group, description, priority, category" de "incident"

Tradução automática

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

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
• Os campos de origem do indicador usados na análise de texto, se o índice de texto for coletado (normalmente inclui short_description)	
Gere SQL com base nas condições especificadas na origem do indicador. **Nota:** Se a origem do indicador especificar Hoje em uma das condições, Hoje será considerado relativo ao período para o qual o trabalho de coleta de dados é executado. Por exemplo, a origem do indicador Incidents.New inclui a condição **[Opened][on][Today]**. Com dias definidos para iniciar às 07:00:00, quando os dados são coletados para 28-10-2019, o trabalho produz o script SQL à direita.	SELECT task0.`sys_id` FROM task task0 ONDE task0.`sys_class_name` = 'incident' AND (task0.`opened_at` >= '2019-10-28 07:00:00' AND task0.`opened_at` <= '2019 -10-29 06:59:59')
Exiba o número de registros obtidos pelo SQL.	Obtidas 150 linhas de Incidentes de origem do indicador. Aberto (tabela de fatos: incidente)
Excluir resultados anteriores.	Resultados anteriores excluídos 1 para o indicador: representações
Execute a função mapear/reduzir para calcular as pontuações do indicador.	Consulte a tabela Etapas da função mapear/reduzir
Se a indexação de texto estiver ativa e tiver sido configurada para a origem do indicador, o coletor de dados armazenará o índice de texto resultante.	Armazenando índice de texto para incidentes de origem do indicador. Aberto Bytes usados pelo índice de texto: 41.984 para: Incidentes.Aberto
Os objetos são descarregados para o banco de dados HSQL sempre que um dos seguintes limites é excedido: • Numero de pontos • Número de snapshots • Número total de valores distintos de contagem Número de log de vezes em que o limite de descarregamento foi excedido para cada categoria de objeto. Cada vez que o limite de descarregamento é excedido em uma categoria, todos os objetos são movidos para o armazenamento de banco de dados temporário HSQL. No final da função mapear/reduzir, todos os registros restantes são descarregados. O número de registros restantes geralmente é menor que o limite e esse descarregamento também é registrado.	Número de vezes que o limite de descarregamento ultrapassou o limite para pontuações: 275 Número de vezes que o limite de descarregamento ultrapassou o limite para snapshots: 0 Número de vezes que o limite de descarregamento ultrapassou o limite para valores distintos: 0 Descarregar lote de registros que não ultrapassaram o limite: 1

Tradução automática

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

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
Comece a armazenar resultados recém-coletados para a origem do indicador.	Armazenando resultados coletados para a origem do indicador Incidentes.Resolvido
Qualquer indicador com um valor nulo é registrado.	'Valor quando nulo' armazenado: 0,0 como pontuação do indicador: número de incidentes desviados por conhecimento
Conclua o armazenamento dos resultados.	Resultados coletados armazenados
Especifique para quais indicadores o coletor de dados não coleta pontuações.	Não coletando para o indicador: soma da idade dos incidentes em aberto com detalhamento excluído: grupo de atribuição
Conclua a coleta de dados para essa origem de indicador para esse período.	Coleta para 20200519 em Incidentes de origem do indicador. Aberto concluído
Exiba o tempo médio gasto em um registro para processar condições adicionais que foram definidas nos indicadores.	Tempo médio necessário para processar a condição de indicador adicional para cada registro: 138 ms

Etapas da função mapear/reduzir

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
A função mapear/reduzir é executada.	Aplicando a função mapear/reduzir para a origem do indicador Incidentes.Aberto
Aviso se a indexação de texto estiver ativa para o trabalho, mas não puder ser executada devido a uma configuração de índice de texto ausente ou inválida.	Ignorando a coleta de índice de texto, pois a configuração do índice de texto está ausente ou é inválida
Processe cada registro na origem do indicador para calcular as pontuações. As mensagens de log rastreiam o total em execução de registros processados. Cada vez que o número de pontuações ou snapshots resultantes excede um limite, todos os objetos são descarregados para o banco de dados HSQL. O descarregamento é registrado após a conclusão da função mapear/reduzir. O processamento de cada registro envolve: • Execute ou avalie qualquer script. • Valide as condições do indicador. • Calcule a pontuação do indicador. • Para cada detalhamento: **1.** Calcule a pontuação de detalhamento ou execute o script de detalhamento. **2.** Recupere todos os valores exclusivos de detalhamento. **3.** Crie ou atualize a matriz para pontuações ou snapshots. A matriz	15,8% (3) registros processados 31,6% (6) registros processados 47,4% (9) registros processados 63,2% (12) registros processados 78,9% (15) registros processados 94,7% (18) registros processados 100% (4) registros processados, Tamanho do objeto de resultado: 20 MB

Tradução automática

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

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
é: Indicador, Detalhamento 1, Artefato 1, Detalhamento 2, Artefato 2, Domínio, Valor, Matriz de [sys_id]	
A função mapear/reduzir é concluída.	Funções mapear/reduzir aplicadas

Tópicos relacionados

Como otimizar a coleta de dados

Exibir os logs do trabalho de coleta de dados

Detalhes do log do coletor de dados clássico

Performance Analytics A coleta de pontuação segue o processo descrito aqui. Para ajudar na solução de problemas, é fornecido um mapeamento entre as etapas do trabalho e as entradas de log.

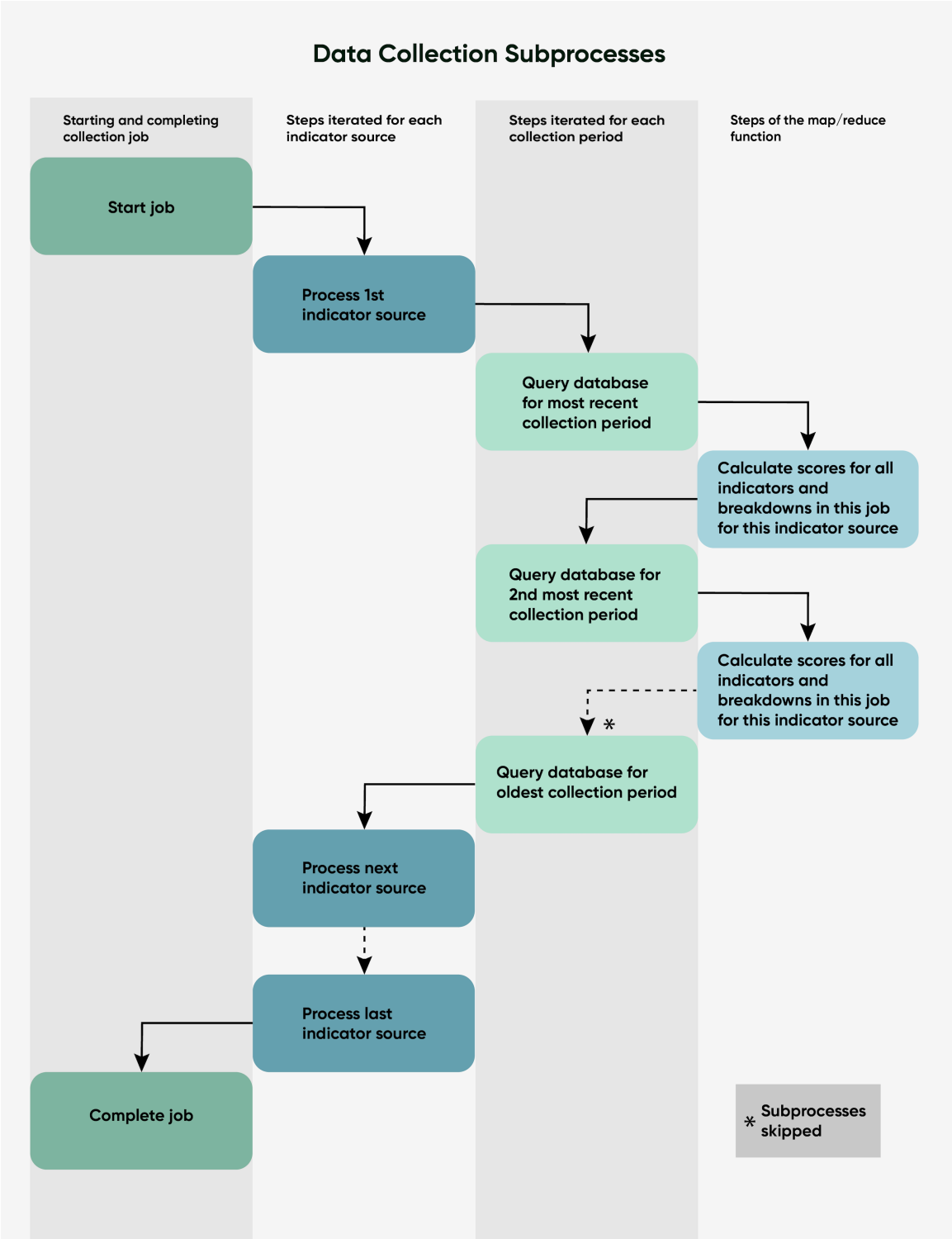
Visão geral da coleção

O trabalho de coleta de dados envolve a execução de uma consulta SQL para cada origem de indicador que usa o coletor de dados. A consulta se repete para cada hora de coleta da data de início até a data de parada. Em seguida, as consultas são executadas para a próxima origem de indicador. Cada etapa da execução de uma consulta é documentada no log do trabalho de coleta de dados.

Tradução automática

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

Exibição de alto nível do trabalho de coleta de dados



Tradução automática

Propriedades de otimização mostradas no log

O coletor de dados tem várias otimizações que podem ser ativadas ou desativadas nas Propriedades do sistema. O início do log de trabalho inclui o estado dessas propriedades.

Nota:
Não confunda essas propriedades de otimização com o novo coletor de dados otimizado. Essas propriedades se aplicam somente ao coletor de dados clássico. O novo coletor de dados foi otimizado em um nível mais fundamental.

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

Propriedades de otimização de coleta de dados

Otimização	Descrição	Propriedade do sistema
Coleção aninhada	Substitui o mapeamento plano para reduzir objetos redundantes. Por exemplo, em vez de criar objetos de indicador idênticos para cada detalhamento e elemento nesse indicador, apenas um objeto é criado para o indicador.	`com.snc.pa.dc.nested_collectio` Padrão: verdadeiro
Limpar snapshots	O Now Platform armazena um número máximo de Performance Analytics snapshots na memória antes de descarregá-los para o banco de dados.	`com.snc.pa.dc.flush_snapshot_c` Padrão: 1000
Usar código hash para contagem distinta	Os armazenamentos contam agregações distintas como um hashcode em vez de como valores separados.	`com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_` Padrão: verdadeiro

Como iniciar e concluir o trabalho de coleta

Siga o processo de coleta de dados conforme mostrado nas mensagens de log. As mensagens de log em cada subprocesso foram separadas em suas próprias tabelas.

Nota:
Este log é para o coletor de dados original. Se sua instância usa este coletor de dados, o parâmetro do sistema `com.snc.pa.dc.hsql` existe e é "falso". Caso contrário, você estará usando o coletor de dados otimizado conforme descrito em Como otimizar a coleta de dados. Para obter mais informações sobre esse log, consulte Detalhes do log para coletor de dados otimizado.

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
Mostra o domínio do usuário Executar como do trabalho de coleta.	Usuário<admin> pertence ao domínio global
A coleção é iniciada. O início do trabalho especifica se as pontuações, o índice de texto ou ambos estão sendo coletados. As mensagens também especificam as configurações das propriedades de otimização de coleta de dados.	Iniciando coleção de pontuações e índice de texto. Valor das propriedades no sistema - Contagem de snapshots de limpeza: 1.000 É coleção aninhada: verdadeira Usando hashcode para contagem distinta: verdadeiro
Mostra os domínios para os quais as pontuações são coletadas. Também mostra outros detalhes relevantes sobre os domínios.	DomainConfig: Testando logs de coleção de configuração de domínio - 3d359877b77000106886e664de11a97c, Tipo: condições, RollUpType: roll_up_children, collectAggregate? Sim, collectChildren?: Sim, AggregateDomain: Nome: 3d359877b77000106886e664de11a97c - SysID: d1659c77b77000106886e664de11a91e, Domínios: Padrão,MSP,ACME,Cisco,Initech,Oceanic Lines
Lista as origens de indicador para as quais o trabalho coleta dados, incluindo seus IDs exclusivos.	Indicator Sources to collect: Incidents.New: b54f2c23d7030100b96d45a3ce61032f,

Tradução automática

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

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
	Incidents.Open: b5cf2c23d7030100b96d45a3ce6103cc, Incidents.Closed: 2ac8dd31ff2302001e68ffffffffff3d, Incidents.Resolved: 4c207c23d7030100b96d45a3ce610308
Lista cada indicador associado ao trabalho e as propriedades do indicador relacionadas à coleta de dados: • Os registros são coletados em um snapshot? • Algum detalhamento foi excluído? • Os períodos de coleta na origem do indicador foram substituídos? • A matriz de detalhamento é coletada? • Se a matriz de detalhamento for coletada, alguma combinação de detalhamento será excluída?	JobIndicator: número de incidentes em aberto - de537dc3d7131100b96d45a3ce610305 Propriedades do indicador de trabalho: collectIndicator?: Sim, BreakdownCollectionType:With_EXCLUDE Detalhamentos excluídos: Grupo de atribuição, Propriedades do indicador de estado => CollectingRecords: Sim, Períodos de coleta substituídos: Não, com script?: Não, Combinações de detalhamento?: Sim, combinações de detalhamento excluídas: nenhuma combinação foi excluída.
Iterar etapas para cada origem de indicador	Consulte a tabela Etapas iteradas para cada origem de indicador.
Mostrar estatísticas para o trabalho de coleta de dados	Estatísticas: insere 184, atualiza 0, exclui 92, erros 0, avisos 0
Concluir trabalho	Coleção terminada

Etapas iteradas para cada origem de indicador

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
Recupere a origem do indicador.	Incidentes de origem do indicador de processamento.Aberto
Indicadores de lista que têm condições adicionais, além das condições herdadas da origem do indicador.	Indicador: número de incidentes em aberto reatribuídos - ffb59561ff2302001e68ffffffffff33, Condições adicionais: reassignment_count>0
Indica se a coleta de pontuação está seguindo a estrutura de dados aninhada em vez de usar o mapeamento plano. A coleção aninhada cria menos objetos redundantes na memória. A coleção não aninhada oferece suporte ao envio em lote de pontuações.	Usando coleção aninhada. Observação - As inserções em lote de pontuações não são compatíveis com a coleção aninhada.
Iterar etapas para cada período de coleta.	Consulte a tabela Etapas iteradas para cada período de coleta
Recuperar a próxima origem do indicador.	Incidentes de origem do indicador de processamento.Novo

Tradução automática

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

Etapas iteradas para cada período de coleta

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
Data de início do trabalho de coleta.	Coletando para 20191103 em Incidentes de origem do indicador. Aberto
Buscar os seguintes campos: • Os campos exclusivos das origens de detalhamento (normalmente sys_id) • Os campos de indicador usados em mapeamentos de detalhamento • Os campos de tabela usados em mapeamentos de detalhamento com script • Os campos de origem do indicador usados na análise de texto, se o índice de texto for coletado (normalmente inclui short_description)	Buscando "short_description,sys_id, opened_at, assign_group, description, priority, category" de "incident"
Gere SQL com base nas condições especificadas na origem do indicador. **Nota:** Se a origem do indicador especificar Hoje em uma das condições, Hoje será considerado relativo ao período para o qual o trabalho de coleta de dados é executado. Por exemplo, a origem do indicador Incidents.New inclui a condição **[Opened][on][Today]**. Com dias definidos para iniciar às 07:00:00, quando os dados são coletados para 28-10-2019, o trabalho produz o script SQL à direita.	SELECT task0.`sys_id` FROM task task0 ONDE task0.`sys_class_name` = 'incident' AND (task0.`opened_at` >= '2019-10-28 07:00:00' AND task0.`opened_at` <= '2019 -10-29 06:59:59')
Exiba o número de registros obtidos pelo SQL.	Obtidas 150 linhas de Incidentes de origem do indicador. Aberto (tabela de fatos: incidente)
Execute a função mapear/reduzir para calcular as pontuações do indicador.	Consulte a tabela Etapas da função mapear/reduzir
Se a indexação de texto estiver ativa e tiver sido configurada para a origem do indicador, o coletor de dados armazenará o índice de texto resultante.	Armazenando índice de texto para incidentes de origem do indicador. Aberto
	Bytes usados pelo índice de texto: 41.984 para: Incidentes.Aberto
Comece a armazenar resultados recém-coletados para a origem do indicador.	Pontuações a serem armazenadas: 374.842 (excluindo pontuações distintas de contagem de nível 2 avaliadas lentamente para indicadores - ID - Todos os incidentes com todos os 3 detalhamentos)
Qualquer indicador com um valor nulo é registrado.	'Valor quando nulo' armazenado: 0,0 como pontuação do indicador: número de incidentes desviados por conhecimento
Conclua o armazenamento dos resultados.	Pontuações armazenadas: 1.125.057

Tradução automática

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

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
	Resultados coletados armazenados
Especifique para quais indicadores o coletor de dados não coleta pontuações.	Não coletando para o indicador: soma da idade dos incidentes em aberto com detalhamento excluído: grupo de atribuição
Conclua a coleta de dados para essa origem de indicador para esse período.	Coleta para 20200519 em Incidentes de origem do indicador. Aberto concluído
Exiba o tempo médio gasto em um registro para processar condições adicionais que foram definidas nos indicadores.	Tempo médio necessário para processar a condição de indicador adicional para cada registro: 138 ms

Etapas da função mapear/reduzir

Etapa do trabalho de coleta	Exemplo de entrada de log resultante
A função mapear/reduzir é executada.	Aplicando a função mapear/reduzir para a origem do indicador Incidentes.Aberto
Aviso se a indexação de texto estiver ativa para o trabalho, mas não puder ser executada devido a uma configuração de índice de texto ausente ou inválida.	Ignorando a coleta de índice de texto, pois a configuração do índice de texto está ausente ou é inválida
Exclua pontuações anteriores dos indicadores e detalhamentos que usam a origem do indicador.	Excluindo resultados anteriores da origem do indicador Incidentes.Aberto
	Resultados anteriores 38 excluídos para o indicador: Logins externos
	Resultados anteriores 21 excluídos para o indicador: Logins com falha
Processe cada registro na origem do indicador para calcular as pontuações. As mensagens de log rastreiam o total de registros processados e o uso de memória. O processamento de cada registro envolve: • Execute ou avalie qualquer script. • Valide as condições do indicador. • Calcule a pontuação do indicador. • Para cada detalhamento: 1. Calcule a pontuação de detalhamento ou execute o script de detalhamento. 2. Recupere todos os valores exclusivos de detalhamento. 3. Crie ou atualize a matriz para pontuações ou snapshots. A matriz é: Indicador, Detalhamento 1, Artefato 1, Detalhamento 2, Artefato 2, Domínio, Valor, Matriz de [sys_id]	18%% (1) registros processados, tamanho do objeto de resultado: 5 MB
	Processados 42% (2) registros, Tamanho do objeto de resultado: 9 MB
	Processados 76% (3) registros, Tamanho do objeto de resultado: 14 MB
	100% (4) registros processados, Tamanho do objeto de resultado: 20 MB
A função mapear/reduzir é concluída.	Funções mapear/reduzir aplicadas

Tradução automática

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

Exibir uso de coleta de dados

Para exibir estatísticas sobre trabalhos de coleta de dados, clique em **Visão geral** da coleta de dados no bloco Uso no Performance Analytics Console de administração.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Console do administrador**.
2. No bloco Uso, clique em **Visão geral da coleta de dados**.

Resultado
Os seguintes widgets são exibidos:

- As novas pontuações líquidas, o tempo médio de execução e o número de erros do dia
- As novas pontuações líquidas semanais e o tempo médio de execução
- O número de inserções e exclusões de trabalho de coleta de dados ao longo do tempo

O que Fazer Depois
Por padrão, as estatísticas semanais são mostradas em Hub de análise, divididas por coletor de dados. Você pode selecionar diferentes visualizações e detalhamentos no widget.

Diagnóstico do Performance Analytics

Identifique e diagnostique problemas de configuração usando scripts predefinidos que examinam o banco de dados em busca de registros inválidos e fornecem sugestões para resolver problemas.

Cada diagnóstico consiste em uma consulta de script ou banco de dados com um código de gravidade, texto de mensagem e solução sugerida. Os diagnósticos são somente leitura. Você não pode criar ou editar diagnósticos.

Você pode executar um ou todos os diagnósticos em todos os registros aplicáveis ou todos os diagnósticos aplicáveis em um registro.

Aviso:
Performance Analytics diagnósticos não se aplicam a Análise da plataforma artefatos. Por exemplo, um indicador que não é usado em nenhum widget ainda pode ser usado em uma visualização de dados Análise da plataforma, mas o diagnóstico não é capaz de reconhecer esse uso.

Executar diagnósticos para todos os registros

Para determinar se algum problema de configuração pode afetar sua implementação de Performance Analytics, execute o diagnóstico. Você pode selecionar se deseja executar um diagnóstico ou todos os diagnósticos. O diagnóstico examina o subconjunto de registros Performance Analytics aos quais eles se aplicam logicamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Diagnósticos**.
2. Selecione o diagnóstico que você deseja executar.
   Para executar todos os diagnósticos ativos, clique em **Executar tudo** na lista.

Tradução automática

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

3. Clique **em Executar diagnóstico**.
   O script de diagnóstico será cancelado automaticamente se demorar mais de 2 minutos para ser executado.
4. Depois que o diagnóstico for concluído, clique em **Exibir resultado**.

O que Fazer Depois
Se um diagnóstico retornar um aviso ou erro, revise a solução fornecida e execute as etapas para resolver o problema.

Executar todos os diagnósticos ativos para um registro

Para determinar se algum dos detalhes de configuração de um registro pode afetar sua implementação de Performance Analytics, execute o conjunto de todos os diagnósticos aplicáveis nesse registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic

Procedimento
1. Navegue até **Performance Analytics** e abra uma lista de quaisquer componentes: indicadores, origens de indicador, detalhamentos, origens de detalhamento, widgets ou outros.
2. Localize e abra o registro de interesse.
3. Clique no link **Executar diagnósticos**.
   Uma caixa de diálogo é aberta para mostrar o andamento do diagnóstico.
4. Quando a execução do diagnóstico estiver concluída, clique em **Exibir resultado** na caixa de diálogo de andamento.

O que Fazer Depois
Se um diagnóstico retornar um aviso ou erro, revise a solução fornecida e execute as etapas para resolver o problema.

Performance Analytics funções

Atribua funções para garantir que os usuários possam executar todas as ações necessárias.

Funções e personas

⚠ Aviso:
Conceder a alguém a função pa_admin ou pa_data_collector é equivalente a atribuir a essa pessoa a função de administrador, de uma perspectiva da segurança.

Função	Autorizações	Persona típica
Sem função	• Exiba os visuais do Performance Analytics no Portal de serviços. • Exibir painéis que foram compartilhados com este usuário. Alguns painéis exigem uma função relacionada ao assunto para exibição, como sn_hr_core_basic para o painel do	Solicitante que não precisa de acesso a Performance Analytics além de determinadas visualizações de resultados

Tradução automática

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

Função	Autorizações	Persona típica
	Agente de RH. Os proprietários e administradores de painel também podem restringir o acesso ao painel por função. Para obter mais informações, consulte Permissões do painel.	
Qualquer função (não necessariamente uma função Performance Analytics)	• Criar painéis. • Restrinja o acesso por função a um painel criado por eles. • Compartilhar os painéis de sua propriedade.	
pa_viewer Contido por: todas as funções, exceto pa_contributor	Antes de Quebec, essa função era necessária para as ações a seguir. Pode ainda ser necessário em instâncias atualizadas. • Exibir Hub de análise . • Crie limites e metas pessoais para indicadores. • Ler, atualizar e excluir limites e metas que eles criaram. • Exibir widgets de análise de texto em painéis.	Solicitante que precisa e entende os detalhes dos principais indicadores de desempenho
sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic Contido por: pa_admin	• Leia as tabelas de diagnóstico. • Ative ou desative um diagnóstico. • Executar diagnósticos. • Exclua registros de mensagens e logs de diagnóstico.	Nenhuma persona específica, mas essa função normalmente seria atribuída a analistas de negócios individuais ou grupos de executantes.
pa_contributor Contido por: pa_power_user, pa_admin	Para indicadores para os quais o usuário foi designado como **Colaborador**: • Leia e atualize pontuações em planilhas de pontuação. • Exiba o Hub de análise. Este usuário também pode ler painéis que foram compartilhados com ele.	Nenhuma persona específica, mas esta função normalmente seria atribuída a executantes individuais ou grupos, que têm permissão para definir pontuações do indicador manualmente
pa_kpi_signal_admin Contido por: administrador	Permite que o usuário descarte um sinal ou redefina a linha de base para Sinais de KPI.	Proprietário do processo que também tem algum treinamento em Performance

Tradução automática

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

Função	Autorizações	Persona típica
		Analytics. Também precisa da função pa_viewer.
pa_target_admin Contido por: pa_power_user, pa_admin	• Criar metas. • Leia, atualize e exclua todos os destinos, incluindo aqueles que não pertencem a eles. • Atribua metas a indicadores.	O gerente que sabe quais metas definir, mas pode não ter mais nenhuma entrada para Performance Analytics
pa_threshold_admin Contido por: pa_power_user, pa_admin	• Criar limites globais. • Leia, atualize e exclua todos os limites, incluindo aqueles que não pertencem a eles. • Atribua limites a indicadores.	O gerente que sabe quais limites definir, mas pode não ter mais nenhuma entrada para Performance Analytics
pa_analyst Contido por: pa_power_user, pa_admin	• Palavras-chave, frases e palavras irrelevantes de análise de texto CRUD • Leia as origens do indicador.	Nenhuma persona específica, mas esta função seria atribuída a executantes individuais ou grupos cuja experiência inclui palavras-chave, frases e palavras irrelevantes para nuvens de palavras.
pa_power_user Contido por: pa_admin A função pa_power_user contém as funções pa_viewer, pa_contributor, pa_target_admin, pa_analyst e pa_threshold_admin.	• Indicadores e detalhamentos de CRUD. • Widgets CRUD • Adicione Performance Analytics widgets a painéis. • Configurações de índice de texto CRUD para análise de texto. • Grupos de buckets CRUD. • Grupos de indicadores CRUD	Analista de negócios. Compreende os casos de uso de negócios para Performance Analytics e os requisitos para indicadores e detalhamentos.
pa_data_collector Contido por: pa_admin	• CRUD, programação e execução de trabalhos de coleta de dados • Indicador CRUD e origens de detalhamento • Ler algumas propriedades do sistema • Unidades do sistema CRUD	Especialista técnico que entende a estrutura de registro do banco de dados subjacente de Performance Analytics

Tradução automática

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

Função	Autorizações	Persona típica
	• Scripts CRUD e notificações automatizadas • Grupos de buckets CRUD	
pa_admin A função pa_admin contém as funções pa_power_user, sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic e pa_data_collector.	• Leia Performance Analytics propriedades. • Acessar o Console de administração • Iniciar avaliação de dependência	Performance Analytics especialista técnico que também entende as necessidades de negócio.
administrador	A função de administrador do sistema. Usuários com a função de administrador podem executar todas as funções pa_admin, editar propriedades, criar exibições de banco de dados, CRUD de qualquer painel e atribuir propriedade a painéis.	Administrador do sistema

Funções em destaque

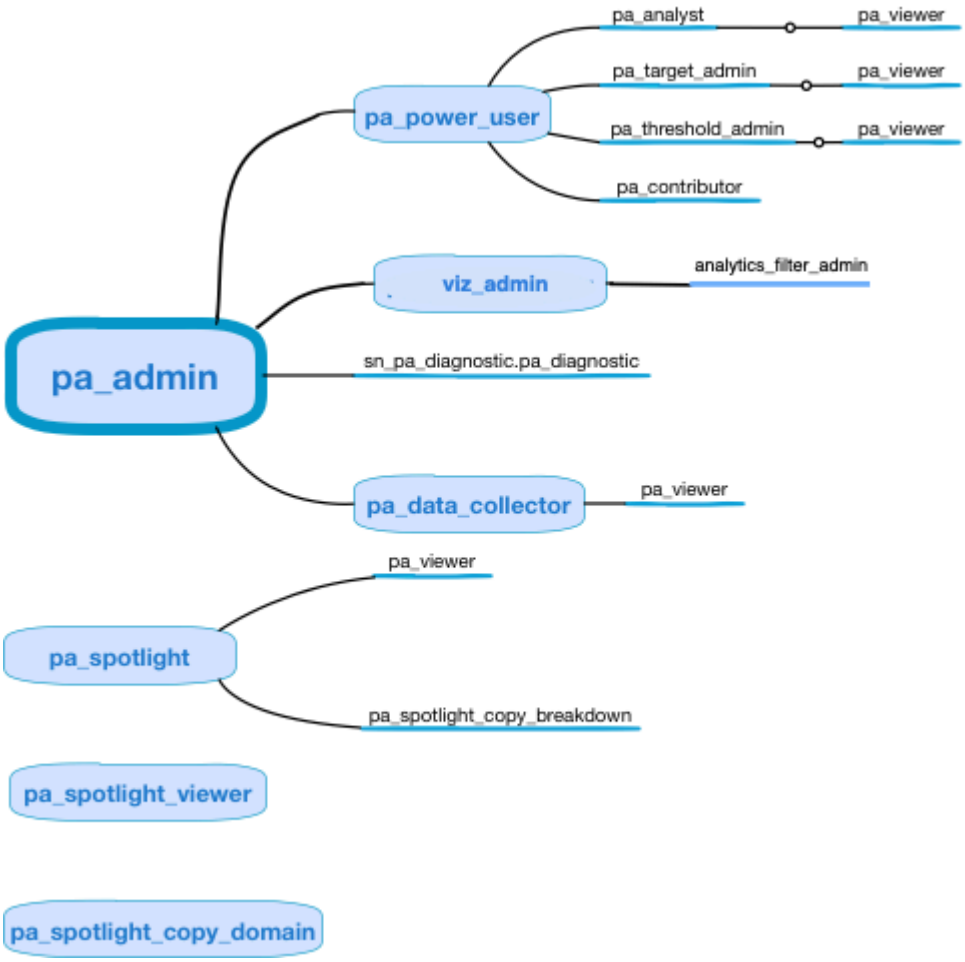
Função	Autorização	Persona típica
pa_spotlight Contém: pa_viewer, pa_spotlight_copy_breakdown	Grupos e critérios de CRUD Spotlight.	Especialista que entende a lógica de negócios de quais registros exigem lembretes.
pa_spotlight_viewer	Acesso aos painéis das Soluções Spotlight de análise e emissão de relatórios.	Executante que precisa de mais do que uma simples configuração de prioridade para lembrá-lo de registros que exigem ação.
pa_spotlight_copy_breakdown	Pode copiar grupos Em destaque para vários elementos de um detalhamento.	Especialista em destaque ou analista de negócios que entende a aplicabilidade de um grupo Em destaque por elemento de detalhamento.
pa_spotlight_copy_domain	Pode copiar grupos Em destaque para vários domínios	Administrador de domínio com Performance Analytics experiência

Hierarquia de funções

Certas funções, como pa_power_user e pa_admin, incluem outras funções. Por exemplo, pa_power_user inclui pa_contributor. Este diagrama mostra a hierarquia de funções.

Tradução automática

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



Funções necessárias para ações

Módulo	Ação	Função mínima necessária
Console do administrador	Access	pa_admin
Hub de análise (cartões de pontuação)	Exibição	Nenhum, já que Quebec. No entanto, as instâncias atualizadas ainda podem exigir pa_viewer.
Indicadores automatizados	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Cronogramas de automação	Ler e excluir (provavelmente outras restrições de segurança se aplicam)	pa_data_collector
Scripts de automação	CRUD	pa_data_collector
Detalhamentos e elementos, incluindo relações de detalhamento	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Grupos de Buckets	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Esquemas de cores para gráficos e destinos	CRUD	pa_power_user

Tradução automática

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

Módulo	Ação	Função mínima necessária
Painéis (Responsivo ou Análise da plataforma)	Criar um painel. Atualizar um painel criado por eles, incluindo a restrição de acesso por função.	Todas as funções necessárias para acessar os dados a serem exibidos ou qualquer função
Painéis dinâmicos	Adicione widgets Performance Analytics aos painéis dinâmicos que você possui.	pa_power_user
Painéis (Responsivo ou Análise da plataforma)	Ler um painel que foi compartilhado com você	Nenhuma função por padrão, mas os painéis podem exigir funções para exibir seus dados. Para obter mais informações, consulte Permissões do painel.
Painéis (Responsivo ou Análise da plataforma)	Atualize, exclua ou compartilhe um painel que você possui.	pa_power_user
Painéis (Responsivo ou Análise da plataforma)	Atualize, exclua ou compartilhe qualquer painel. Reatribua a propriedade de qualquer painel.	admin (e função de painel dashboard_admin)
Trabalhos do coletor de dados	Ler, gravar, executar	pa_data_collector
Avaliação de dependência	Iniciar avaliação de dependência a partir do indicador ou do formulário de detalhamento	pa_admin
Indicadores externos e detalhamentos	CRUD	pa_data_collector ou pa_power_user
Indicadores de fórmula e manuais	CRUD	pa_power_user
Grupos Indicadores	CRUD	pa_power_user
Origens, indicador ou detalhamento	CRUD	pa_data_collector
Metas do indicador	Ler e editar metas que não sejam de sua propriedade	pa_target_administrator
Metas ou limites do indicador	Criar novo. Leia ou edite os que você possui.	Nenhum, já que Quebec. No entanto, as instâncias atualizadas ainda podem exigir pa_viewer.
Limites do indicador	Ler e editar limites que não sejam seus	pa_threshold_administrador
Análise no formulário	CRUD	pa_power_user
Sinais de KPI	Redefinir linha de base ou descartar sinal	pa_kpi_signal_admin
Listas em todas as aplicações	Acessar uma análise interativa	Nenhuma função por padrão, mas algumas análises interativas exigem funções para exibir suas tabelas
Gerenciar diagnósticos	Ler, executar, excluir	sn_pa_diagnostics.pa_diagnostic

Tradução automática

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

Módulo	Ação	Função mínima necessária
Trabalhos de resumo de e-mail programados	CRUD	pa_power_user
Folhas de pontuação	CRUD	pa_power_user
Portal de serviços	Exibir elementos visuais do Performance Analytics	Sem função
Propriedades do sistema	Editar	administrador
Propriedades do sistema	Leitura	pa_data_collector para alguns, pa_admin para todos
Unidades do sistema	CRUD	pa_data_collector
Análise de texto	Definir configurações de índice de texto	pa_power_user
Análise de texto	Exibir um widget de texto em um painel	Nenhum, já que Quebec. No entanto, as instâncias atualizadas ainda podem exigir pa_viewer.
Palavras-chave, frases ou palavras irrelevantes de análise de texto	CRUD	pa_analyst
Regras de notícias de movimentação e geradores de estatísticas	Ler, editar	pa_power_user
IU principal Performance Analytics Widgets	CRUD	pa_power_user

Tópicos relacionados

Permissões do painel

Administração de relatórios

Propriedades Performance Analytics

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento de Performance Analytics.

Para configurar as propriedades, navegue até **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Propriedades** ou para sys_properties_list.do.

Nota:
Somente as propriedades na página Performance Analytics Propriedades são descritas aqui. A página sys_properties.list contém outras propriedades que afetam Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Propriedades do sistema disponíveis .

Limpeza de coleção Propriedades do Performance Analytics

Várias propriedades determinam por quanto tempo Performance Analytics pontuações e snapshots são mantidos antes que o trabalho de limpeza programado os exclua.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.dc.keep_scores_for.frequency	Número máximo de períodos anteriores a hoje para os quais as pontuações são coletadas e mantidas. O número de períodos varia de acordo com a frequência de coleta de pontuação, da seguinte forma: diariamente; semanalmente; quinzenalmente; quatro semanas; mensal; bimestral; trimestralmente; trimestral fiscal; semestral; anual; ano fiscal Pontuações mais antigas que esse limite não são coletadas durante a coleta de dados. **Nota:** Esta propriedade pode ser substituída em indicadores individuais. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 732;105;53;40;60;30;20;20;20;10;10 • Local: **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Propriedades**
com.snc.pa.dc.keep_snapshots_for.frequency	Número máximo de períodos anteriores a hoje para os quais listas de registros (snapshots) relacionadas a uma pontuação são coletadas e mantidas. O número de períodos varia de acordo com a frequência de coleta de pontuação, da seguinte forma: diariamente; semanalmente; quinzenalmente; quatro semanas; mensal; bimestral; trimestralmente; trimestral fiscal; semestral; anual; ano fiscal. Snapshots mais antigos que esse limite não são coletados durante a coleta de dados. **Nota:** Esta propriedade pode ser substituída em indicadores individuais. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 183;26;13;10;15;8;5;5;5;3;3 • Local: **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Propriedades**

Propriedades da Análise de desempenho do ano fiscal

Essas propriedades definem o ano em Performance Analytics para corresponder ao ano fiscal da sua empresa.

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.fy_start	Início do ano fiscal da sua empresa

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Intervalo: 1 (janeiro) - 12 (dezembro) Padrão: 1

Esquema de cores padrão Propriedades do Performance Analytics

Essas propriedades definem as cores padrão para o gráfico em geral e para os destinos do indicador.

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.indicator_target_default_color_schema	Esquema de cores de destino do indicador padrão Padrão: semáforo de 3 cores
com.snc.pa.chart_default_color_schema	Esquema de cores de visualização padrão Padrão: padrão UI14

Detalhamento e propriedades do Performance Analytics do indicador

Essas propriedades definem limites nos elementos e indicadores de detalhamento, principalmente no contexto de visualizações.

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.scoresheet.max_elements	Número máximo de elementos de um detalhamento que podem ser mostrados em uma folha de pontuação Padrão: 500
com.snc.pa.breakdown_element_cutoff	Número máximo de elementos que um detalhamento pode ter, onde Hub de análise e Detalhes de KPI mostram seus elementos sem pontuação. Um elemento é sem pontuação quando atende a uma destas condições: • Para pontuações em tempo real, o elemento nunca teve uma pontuação. • Para um indicador de fórmula, o elemento nunca teve uma pontuação em um ou mais dos indicadores de contribuição. • Para as pontuações coletadas de um indicador automatizado, o elemento nunca teve uma pontuação. No entanto, se o número de elementos que ainda seriam exibidos exceder o valor `com.snc.pa.breakdown_element_cutoff`,

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	somente os elementos que tiverem uma pontuação ou valor de mudança na data selecionada serão exibidos. Para obter mais informações e exemplos, consulte Pontuações coletadas e com.snc.pa.breakdown_element_cutoff. **Nota:** Este parâmetro não afeta se os elementos incompatíveis são mostrados. Padrão: 50
com.snc.pa.scorecards.max_breakdown_elements	Número máximo de elementos de detalhamento em Hub de análise listas Padrão: 1000 Máximo: 10.000. Qualquer valor definido acima de 10.000 é tratado como 10.000. **Dica:** Se este valor não for alto o suficiente para seus indicadores, considere reprojetar sua solução Performance Analytics.
com.snc.pa.scorecard.breakdown.chart.max_rows	Número de elementos de detalhamento em visualizações Padrão: 10
com.snc.pa.thresholds.frequency_intervals_in_the_past_limit	Número máximo de intervalos de frequência no passado que um trabalho de verificação de limite analisa Padrão: 2
com.snc.pa.scorecard.max_record_num	Número de registros a serem carregados automaticamente na guia de registros do Hub de análise para um único indicador. Se o número de registros exceder o valor desta propriedade, os registros não serão carregados automaticamente. Nesse caso, o usuário recebe uma mensagem e um botão para carregar todos os registros. Padrão: 50.000
com.snc.pa.breakdown_element_ui_max_records	Descontinuado em Hub de análise. Limite para o número de elementos a serem obtidos para um detalhamento. Usado para os campos de pesquisa (painel de detalhamento, cartão de pontuação detalhado antigo e assim por diante).

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Padrão: 100
com.snc.pa.target_batch_operation_limit	Aplica-se somente a Detalhes de KPI: o número máximo de metas que podem ser inseridas ou atualizadas em uma ação em massa na página Configuração de metas. Se você enfrentar tempos limites ao inserir ou atualizar metas em massa, considere reduzir esse limite. Padrão: 100
com.snc.pa.widget.max_widget_indicators	Número máximo de indicadores de widget, além do indicador principal que pode ser adicionado a um widget Padrão: 7
com.snc.pa.widgets.respect_acl	Restrinja a visibilidade do widget seguindo as ACLs de indicadores e detalhamentos. Verdadeiro|falso. • Padrão em novas instâncias: verdadeiro • Padrão em instâncias atualizadas de antes de Quebec: falso

Propriedades do gráfico para Performance Analytics

Um *gráfico* se refere aqui a um componente gráfico de um widget Performance Analytics ou o Hub de análise. Essas propriedades se aplicam somente à IU principal, não às visualizações em espaços configuráveis.

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.default_chart_line_color	Cor das pontuações nos widgets Hub de análise e, incluindo a linha de tendência e o gráfico de marcadores. • Formato: RGBA • Padrão: 106,183,239,1
com.snc.pa.text.trendline_points_for.frequency	Número máximo de pontos visíveis na linha de tendência da Análise de texto Padrão: 30
com.snc.pa.default_chart_target_color	Cor do destino em um gráfico. • Formato: hexadecimal • Padrão: #506163

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.default_chart_personal_target_color	A cor da linha para metas pessoais exibidas no Hub de análise de um único indicador. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #879394
com.snc.pa.default_chart_threshold_color	Cor do limite em um gráfico. • Formato: hexadecimal • Padrão: #506163
com.snc.pa.default_chart_personal_threshold_color	A cor da linha dos limites pessoais exibidos no Hub de análise de um único indicador. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #879394
com.snc.pa.default_chart_area_color0	Cor da primeira área de gradiente em um gráfico. • Formato: RGBA • Padrão: 106,183,239,1
com.snc.pa.default_chart_area_color1	Cor da segunda área de gradiente em um gráfico. • Formato: RGBA • Padrão: 106,183,239,0
com.snc.pa.navigator_line_color	Cor da linha no navegador do gráfico. • Formato: RGBA. • **Padrão:**106,183,239,1
com.snc.pa.navigator_area_color0	Cor da primeira área de gradiente no navegador do gráfico. • Formato: RGBA. • Padrão: 204,204,204,0,25
com.snc.pa.navigator_area_color1	Cor da segunda área de gradiente no navegador de gráficos. • Formato: RGBA. • Padrão: 204,204,204,0,5
com.snc.pa.navigator_mask_fill_color	Descontinuado no Hub de análise. Cor de preenchimento de máscara do navegador de gráficos.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Formato: RGBA. • Padrão: 106,183,239,0,25
com.snc.pa.srk_line_width	Largura em pixels da linha do gráfico. Usado somente no widget do workbench. Padrão: 1
com.snc.pa.scorecard.breakdown.chart.name_max_length	Número máximo de nomes de elemento na legenda em um widget de detalhamento. Padrão: 27

Propriedades do Performance Analytics do coletor de dados

As propriedades do coletor de dados permitem que você configure vários limites para a coleta de dados Performance Analytics. As propriedades são configuradas para proteger o processo de coleta de dados. Os valores padrão são apropriados para a maioria dos ambientes.

Nota:
Tente não aumentar esses valores além do necessário. Dependendo da sua implementação, os aumentos nesses valores podem afetar o desempenho. Se possível, consulte um especialista no domínio ou parceiro de implementação, que pode encontrar uma solução alternativa para aumentar o valor da propriedade.

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.dc.script_timeout	O tempo máximo em segundos que um script pode ser executado durante um ciclo de coleta de dados, como um script de origem de indicador ou um script de detalhamento. Este limite se aplica individualmente a cada registro processado pelo trabalho de coleta de dados. Se um script exceder esse limite, o trabalho de coleta de dados ignorará o registro atual. Se seus scripts atingirem o limite padrão com frequência, simplifique os scripts o máximo possível antes de modificar esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
com.snc.pa.dc.query_time_limit	A duração máxima em minutos que uma única consulta de um trabalho de coleta de dados pode ser executada antes que um aviso seja registrado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source	O número máximo de registros que um trabalho pode coletar de uma única origem de indicador. **Importante:** Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que não usam coleta de dados otimizada. Se a coleta de dados otimizada estiver habilitada, que é a condição padrão, consulte a propriedade `com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_sou` Este limite se aplica separadamente a cada origem de indicador incluída em um trabalho de coleta de dados. O número de indicadores associados a cada origem de indicador não afeta esse limite. Por exemplo, se um trabalho de coleta de dados coletar pontuações de 12 indicadores de três origens de indicador, o trabalho poderá coletar no máximo 150.000 registros por padrão: 50.000 de cada origem de indicador. **Aviso:** • Se o número de registros que uma origem de indicador contém for maior do que o valor desta propriedade, nenhum indicador será coletado para esta origem de indicador. • Esta propriedade pode ser substituída em origens de indicador individuais. Nesse caso, a origem do indicador individual pode não ser coletada, mesmo que a contagem de linhas seja inferior ao valor de `com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source`. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50.000
com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source	O número máximo de registros que um trabalho pode coletar de uma única origem de indicador. **Importante:** Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que usam coleta de dados otimizada. Caso contrário, `com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source` se aplica. Para obter mais informações, consulte Como otimizar a coleta de dados.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Este limite se aplica separadamente a cada origem de indicador incluída em um trabalho de coleta de dados. O número de indicadores associados a cada origem de indicador não afeta esse limite. Por exemplo, se um trabalho de coleta de dados coletar pontuações de 12 indicadores de três origens de indicador, o trabalho poderá coletar no máximo 3 milhões de registros por padrão: 1 milhão de cada origem de indicador. No upgrade para uma versão posterior a San Diego, o coletor de dados otimizado é habilitado. Esta propriedade substitui *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source*. O valor da nova propriedade é definido como o padrão 1 milhão, a menos que o valor de *com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source* seja maior que 1 milhão. No último caso, o valor da propriedade original é mantido. **⚠ Aviso:** • Se o número de registros que uma origem de indicador contém for maior do que o valor desta propriedade, nenhum indicador será coletado para esta origem de indicador. • Esta propriedade pode ser substituída em origens de indicador individuais. Nesse caso, a origem do indicador individual pode não ser coletada, mesmo que a contagem de linhas seja inferior ao valor de *com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_s* • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1.000.000
com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit	Número máximo de elementos de detalhamento recuperados pela coleta de dados para cada origem de detalhamento. Se o número de elementos em uma origem de detalhamento exceder esse limite, o coletor de dados não coletará pontuações dessa origem de detalhamento.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Importante: Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que não usam coleta de dados otimizada. Para coleta de dados otimizada, consulte a propriedade `com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limi` Consulte também Como otimizar a coleta de dados. Este limite se aplica separadamente a cada origem de detalhamento incluída em um trabalho de coleta de dados. O número de detalhamentos associados a cada origem de detalhamento não afeta esse limite. Por exemplo, se um trabalho de coleta de dados coletar pontuações de 12 detalhamentos de três origens de detalhamento, o trabalho poderá coletar no máximo 30.000 registros por padrão: 10.000 de cada origem de detalhamento. **Aviso:** O aumento deste limite aumenta a carga de processamento no nó. Esta propriedade é tratada de forma diferente dependendo se a coleção aninhada está habilitada: Se a coleção aninhada estiver habilitada, somente os elementos com pontuações não nulas serão contabilizados nesse limite. A contagem é feita conforme o trabalho de coleta de dados é executado. Quando o número de elementos com pontuações atinge esse limite, a origem de detalhamento é desabilitada e as pontuações são limpas da memória. Quando a coleção aninhada não está habilitada, todos os elementos de uma origem de detalhamento são contados em relação ao limite. A contagem é feita antes que qualquer pontuação seja coletada. Considere um caso em que o limite padrão de 10.000 elementos é aplicado a uma origem de detalhamento com 1 milhão de elementos dos quais 5.000 têm pontuações. Na coleção aninhada, o trabalho coleta as pontuações desses 5.000 elementos. Com a coleta aninhada desativada, o trabalho não coleta pontuações para esta origem de detalhamento.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10.000
com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limit	Número máximo de elementos de detalhamento recuperados pela coleta de dados para cada origem de detalhamento. Se o número de elementos em uma origem de detalhamento exceder esse limite, o coletor de dados não coletará pontuações dessa origem de detalhamento. **Importante:** Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que usam coleta de dados otimizada. Caso contrário, *com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit* se aplica. Para obter mais informações, consulte Como otimizar a coleta de dados. Este limite se aplica separadamente a cada origem de detalhamento incluída em um trabalho de coleta de dados. O número de detalhamentos associados a cada origem de detalhamento não afeta esse limite. Por padrão, nenhum limite é definido no número de elementos de detalhamento. Se você tiver problemas de desempenho em trabalhos com origens de detalhamento com um grande número de elementos, considere definir um limite em consulta com Suporte e atendimento ao cliente. No upgrade para uma versão posterior a San Diego, a coleta de dados otimizada é ativada. Esta propriedade substitui *com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit*. • Tipo: inteiro • Valor padrão: -1
com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_level2_limit	Número máximo de elementos de detalhamento permitidos em uma matriz de dois detalhamentos. Se esse limite for excedido, os elementos de detalhamento na matriz não serão coletados.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Importante: Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que não usam coleta de dados otimizada. Para coleta de dados otimizada, consulte a propriedade `com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_leve` Consulte também Como otimizar a coleta de dados. Por exemplo, com o limite padrão de 1 milhão de elementos, um detalhamento de primeiro nível com 10.000 elementos e um detalhamento de segundo nível com 500, a matriz resultante de 5 milhões de elementos não é coletada. Se o detalhamento de primeiro nível tivesse apenas 1.000 elementos, os 500.000 elementos resultantes seriam coletados. **Nota:** Este limite também é afetado pela propriedade `com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit`. Nenhuma matriz de detalhamento é coletada quando uma das origens de detalhamento excede esse limite. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1.000.000
com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_level2_limit	Número máximo de elementos de detalhamento permitidos em uma matriz de dois detalhamentos. Se esse limite for excedido, os elementos de detalhamento não serão coletados. **Importante:** Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que usam coleta de dados otimizada. Consulte Como otimizar a coleta de dados. Por padrão, nenhum limite é definido no número de elementos de detalhamento em uma matriz. Se você tiver problemas de desempenho em trabalhos com origens de detalhamento com um grande número de elementos, considere definir um limite em consulta com Suporte e atendimento ao cliente. **Nota:** Este limite pode ser afetado pela propriedade `com.snc.pa.dc.hsql.max_breakdown_elements_limi` Se esse limite for definido, nenhuma matriz de detalhamento será coletada quando uma das origens de detalhamento exceder esse limite.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: -1
com.snc.pa.dc.max_error_count	O número máximo de erros que podem ocorrer em uma única execução de trabalho de coleta de dados antes que a coleta de dados seja interrompida. Erros durante a coleta de dados geralmente ocorrem devido a um script inválido ou ao encontrar o limite de tempo limite do script. Se você encontrar esse limite, revise todos os scripts executados durante a coleta de dados para garantir que eles sejam válidos e tenham o desempenho esperado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
com.snc.pa.dc.max_records	Número máximo de SYS IDs armazenados em um único registro de snapshot [pa_snapshots]. Um registro de snapshot é criado para cada pontuação coletada e um campo neste registro contém todos os SYS IDs dos registros que contribuem para a pontuação. Se esse limite for excedido, um registro de snapshot será criado com o número máximo de registros. Este limite se aplica somente quando **Coletar registros** estiver selecionado para um indicador. Por exemplo, digamos que você esteja usando o limite padrão de 5.000 e execute um trabalho em que 5.010 registros contribuem para a pontuação. O sistema cria um registro de snapshot com uma lista separada por vírgulas dos primeiros 5.000 SYS IDs no campo sys_id. Geralmente, o limite padrão fornece detalhes suficientes sobre os registros coletados. O aumento deste limite pode afetar o desempenho durante a coleta de dados ou ao executar operações na tabela de snapshot. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5000

Tradução automática

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

Pontuações coletadas e com.snc.pa.breakdown_element_cutoff

Os elementos de um detalhamento que Hub de análise e Detalhes de KPI exibem para uma data selecionada dependem do número de elementos e do valor de *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*.

Em geral, quando o número de elementos de um detalhamento excede *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*, Hub de análise e Detalhes de KPI exibem somente os elementos que já tiveram uma pontuação.

Para um indicador de fórmula, são exibidos os elementos que já tiveram uma pontuação para todos os indicadores automatizados de contribuição. Essas pontuações não precisam estar na mesma data. O requisito é apenas que, para cada indicador de contribuição, em alguma data, haja uma pontuação para o elemento.

Para pontuações coletadas de um indicador automatizado, ou seja, para todas as pontuações que não sejam pontuações em tempo real, há dois comportamentos:

- Se o número de elementos que já tiveram uma pontuação for menor que o limite definido em *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*, todos esses elementos serão listados para qualquer data selecionada. Os elementos que não têm uma pontuação para a data selecionada ainda são listados para essa data. Este comportamento é igual ao das pontuações em tempo real.
- Se o número de elementos que já tiveram uma pontuação for maior do que o limite definido em *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*, somente os elementos que tiverem uma pontuação ou um valor de Mudança para uma data selecionada serão listados para essa data. Elementos que não têm uma pontuação ou valor de mudança para essa data não são listados, independentemente de terem uma pontuação para qualquer outra data.

Dica:

Para evitar que elementos com pontuações nulas apareçam em Hub de análise ou Detalhes de KPI para indicadores automatizados, considere definir um valor baixo para *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*, como 0 ou 1. Elementos com pontuações nulas ainda podem aparecer para pontuações em tempo real e indicadores de fórmula.

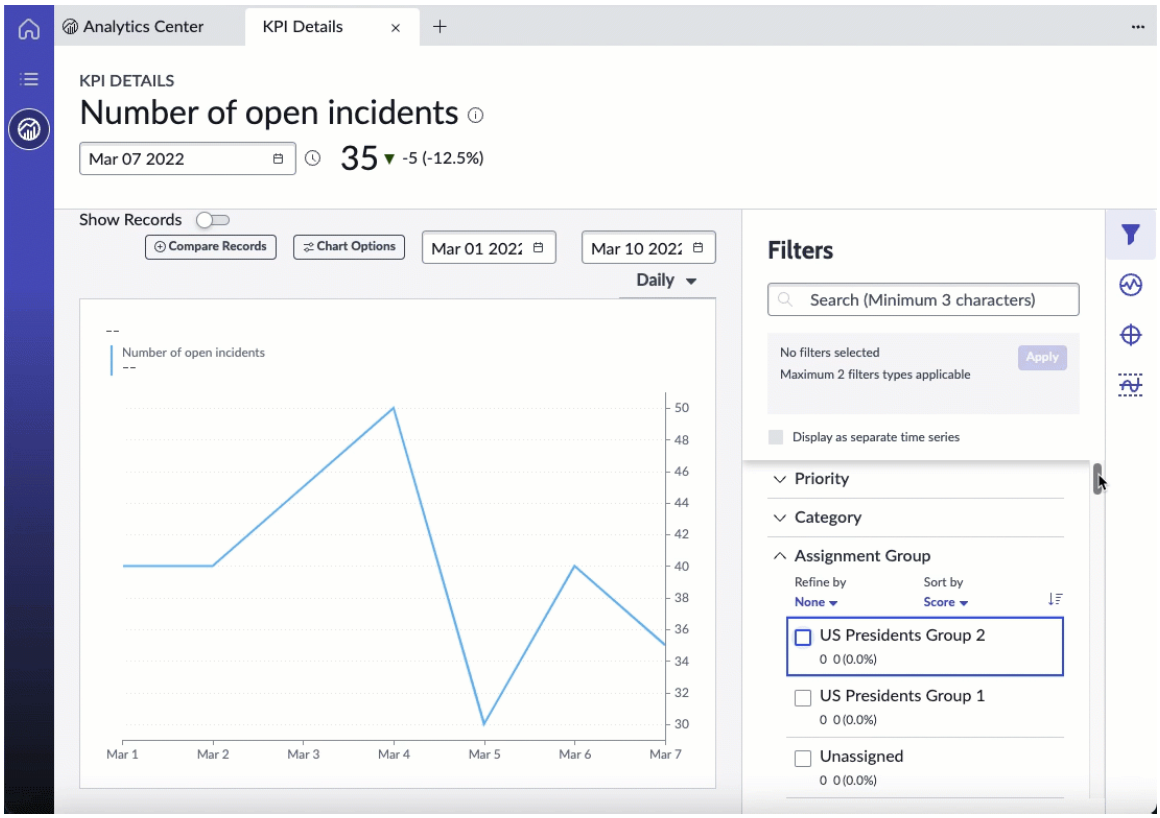
Example: Pontuações que aparecem para indicadores automatizados com diferentes valores de com.snc.pa.breakdown_element_cutoff

Este exemplo usa Detalhes de KPI para explorar o detalhamento do Grupo de atribuição para o indicador "Número de incidentes em aberto". O detalhamento do grupo de atribuição na instância usada no exemplo tem pouco menos de 50 elementos.

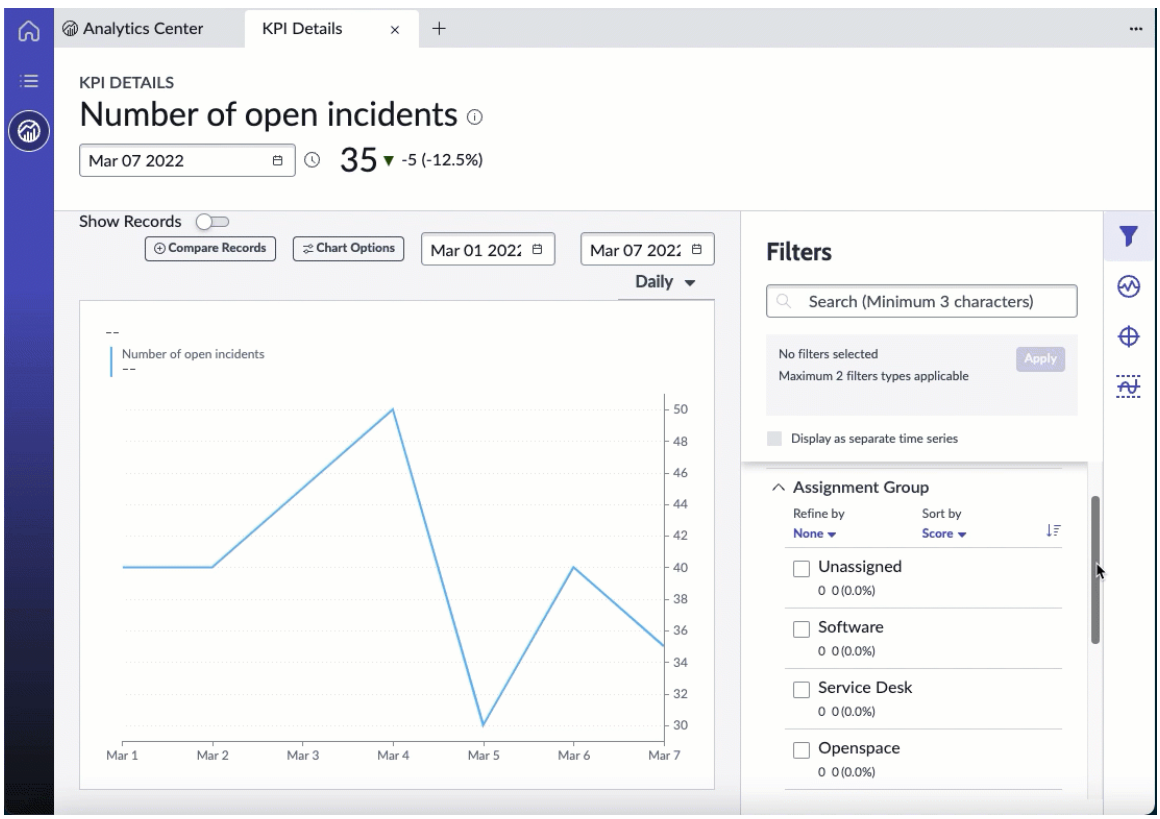
O primeiro é o caso padrão, em que *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*= 50. Este valor é maior que o número de elementos do Grupo de atribuição. Portanto, para qualquer data selecionada, todos os elementos do grupo de detalhamento são exibidos.

Tradução automática

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



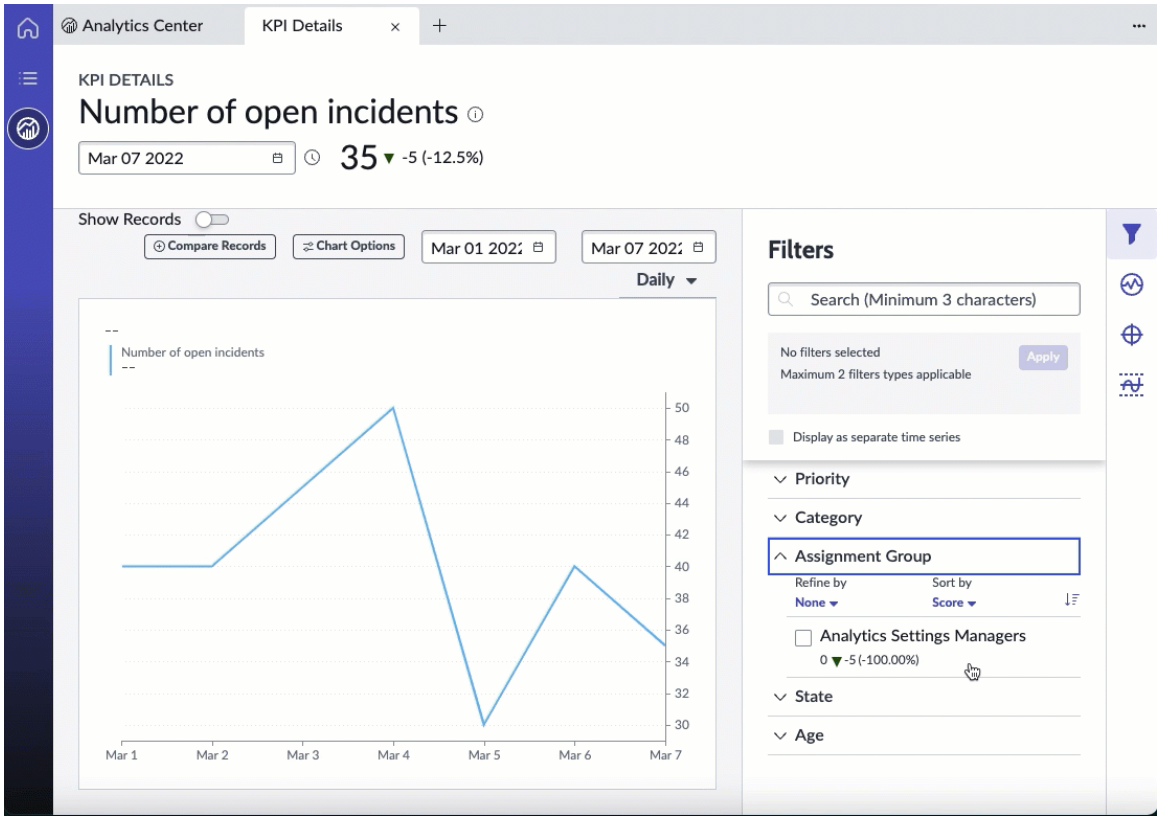
O próximo caso é em que *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*= 10. O número de elementos no detalhamento do grupo de atribuição excede em muito este valor. No entanto, apenas oito elementos já tiveram uma pontuação. Este número é menor do que o valor de corte de 10, portanto, para qualquer data, todos os oito elementos são mostrados, mesmo quando nulos.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por fim, há o caso em que *com.snc.pa.breakdown_element_cutoff*= 5. Este número é menor do que o número de elementos que já tiveram uma pontuação. Agora, somente os elementos com um valor não nulo ou um valor de mudança na data selecionada são mostrados nessa data. Diferentes elementos são mostrados para diferentes datas.

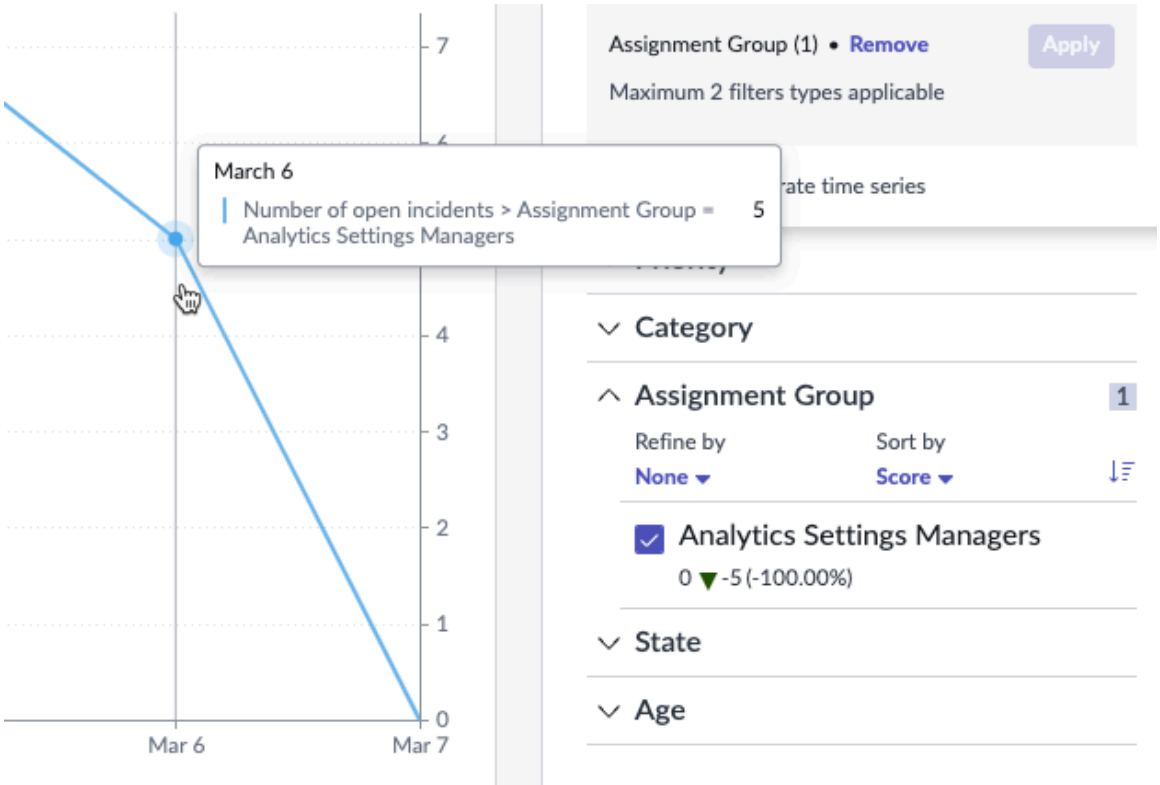


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

O elemento do Gerenciador de configurações de análise é mostrado para 7 de março, apesar de ter um valor nulo. Ele é mostrado porque tinha um valor de 5 para o período de coleta anterior e, portanto, tem um valor de mudança de -5 para 7 de março.



Avaliação de dependências

A Avaliação de dependência permite que você exiba, analise e edite seus componentes de análise de desempenho, incluindo widgets, indicadores e detalhamentos, a partir de uma única exibição. Ao exibir a hierarquia de componentes e os relacionamentos entre eles, você pode ver imediatamente quem é afetado por uma mudança e quais são os efeitos de suas mudanças.

Importante:
A Avaliação de dependência não é compatível com Análise da plataforma artefatos. Ele analisa informações somente para IU principal Performance Analytics widgets, mas não para Análise da plataforma visualizações de dados. Além disso, você pode iniciar a Avaliação de dependência a partir de um painel dinâmico IU principal, mas não de um painel Análise da plataforma.

A Avaliação de dependência consiste em vários componentes:

Exibição em árvore de cima para baixo

A exibição em árvore de cima para baixo mostra os componentes de uma entidade de análise de desempenho em uma exibição hierárquica. Se você iniciar a avaliação de dependência em um painel, por exemplo, a exibição em árvore de cima para baixo mostrará nós para cada uma das guias do painel. Quando você seleciona uma guia do painel, a exibição em árvore se expande para mostrar os nós que representam cada um dos widgets no painel.

Exibição em árvore de baixo para cima

A exibição em árvore de baixo para cima mostra onde uma entidade de análise de desempenho é usada em sua instância. Se você selecionar **Mostrar usado por** no menu de contexto de um componente de exibição em árvore, a exibição em árvore mostrará todos os locais onde essa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

entidade é usada. Clique no ícone de redefinição ( ) para retornar à exibição em árvore de cima para baixo.

Resumos do componente

Clique no ícone de informações ( ) para ver um resumo do componente.

Outras ações

Clique no ícone do menu de contexto ( ) em qualquer componente para exibir as ações disponíveis para esse componente. Isso inclui editar o componente, exibir o mapa de esquema do componente e visualizar um widget.

Nota:
A exibição em árvore é persistente. Quando você retorna à Avaliação de dependência, a exibição em árvore mostra a mesma configuração da última visita.

Iniciar avaliação de dependência

Use a exibição em árvore da Avaliação de dependência para exibir e editar Performance Analytics componentes, incluindo widgets, indicadores e detalhamentos, em uma única exibição. Você pode ver os efeitos das mudanças imediatamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exibição em árvore da Avaliação de dependência é aberta na mesma janela do navegador em que você a iniciou. Edite janelas abertas em pop-ups para que você não precise navegar entre as janelas do navegador ou perder o contexto. Esta tarefa descreve como iniciar a Avaliação de dependência na lista de Painéis. Você também pode navegar até qualquer um dos seguintes locais, selecionar um item na lista e clicar em **Iniciar avaliação de dependência** nos Links relacionados:

- **Análise de desempenho** > **Widgets**
- **Análise de desempenho** > **Scripts**
- **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados**
- **Análise de desempenho** > **Indicadores** > **Indicadores Manuais**
- **Análise de desempenho** > **Origens** > **Origens do indicador**
- **Análise de desempenho** > **Detalhamentos** > **Detalhamentos Automáticos**
- **Análise de desempenho** > **Detalhamentos** > **Detalhamentos Manuais**
- **Análise de desempenho** > **Origens** > **Fontes de Detalhamento**
- **Análise de desempenho** > **Cartões de pontuação**

Nota:
Em um Hub de análise , selecione o menu de contexto e escolha **Iniciar avaliação de dependência**.

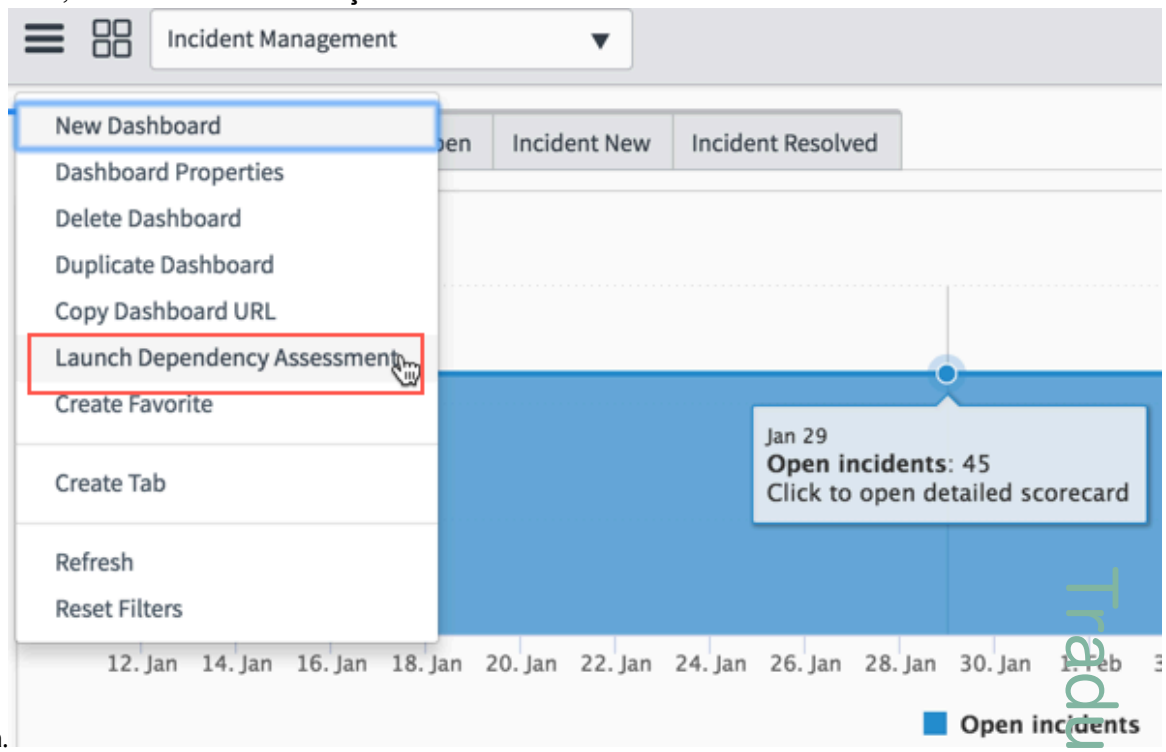
Procedimento

1. Navegar até **Análise de desempenho** > **Painéis** > ou **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja analisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No menu de contexto, selecione **Iniciar avaliação de dependência**.



Você também pode selecionar **Propriedades do painel** e clicar em **Iniciar avaliação de dependência** nos links relacionados.

Resultado

A exibição em árvore do painel selecionado é aberta.

Exibição em árvore da Avaliação de dependência

A exibição em árvore permite que os usuários administradores vejam os relacionamentos entre entidades do PA e saibam o impacto das mudanças feitas em qualquer nó na hierarquia de exibição em árvore.

A exibição em árvore da Avaliação de dependência consiste em uma variedade de nós possíveis e uma legenda. Os nós representam entidades do Performance Analytics. Aponte para um nó e o tipo de nó será realçado na legenda. Quando você clica em um nó na exibição em árvore, os nós secundários são abertos. Se houver mais de oito nós em um nível da exibição em árvore, seis serão mostrados e um sete nós indicará quantos nós não serão mostrados. Clique neste nó para exibir uma lista dos outros nós.

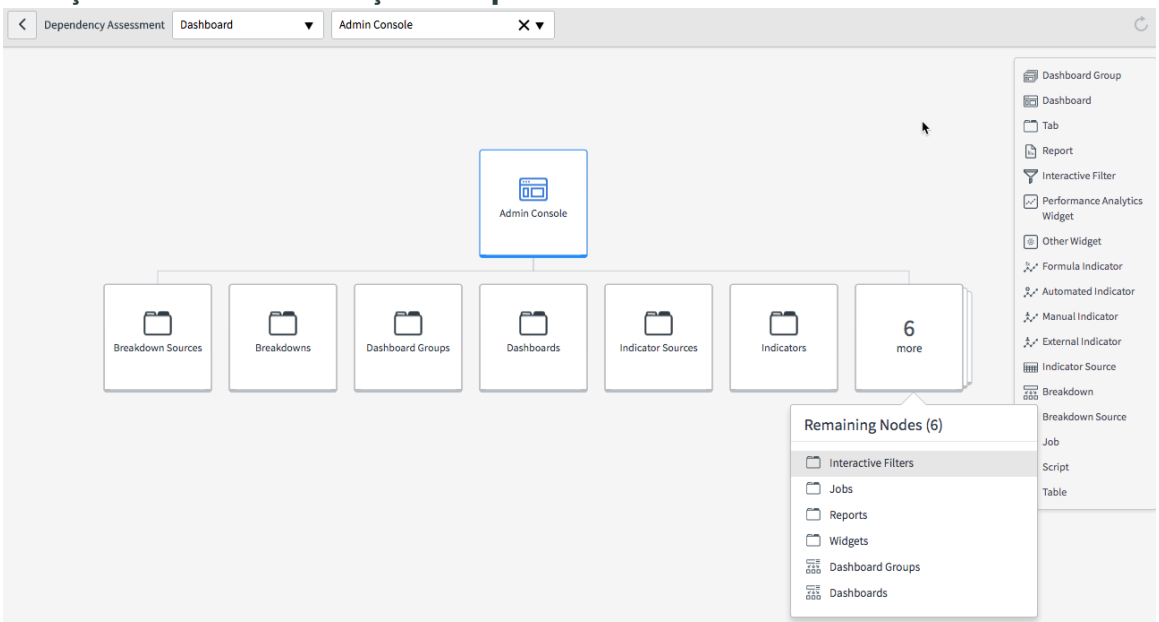
O cabeçalho de exibição em árvore contém listas de seleção para alterar o tipo de entidade de PA e um valor. A exibição em árvore é atualizada de acordo com suas escolhas. Clique no botão de redefinição ( ) para retornar a exibição em árvore ao ponto de partida com apenas o primário de primeiro nível e seus nós secundários imediatos.

Cada nó tem um menu de contexto ( ), onde você pode escolher entre várias ações. Escolha **Mostrar usado por** para mudar a exibição em árvore para mostrar onde um nó é usado em sua instância. Para obter mais informações, consulte Exibição em árvore de baixo para cima.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

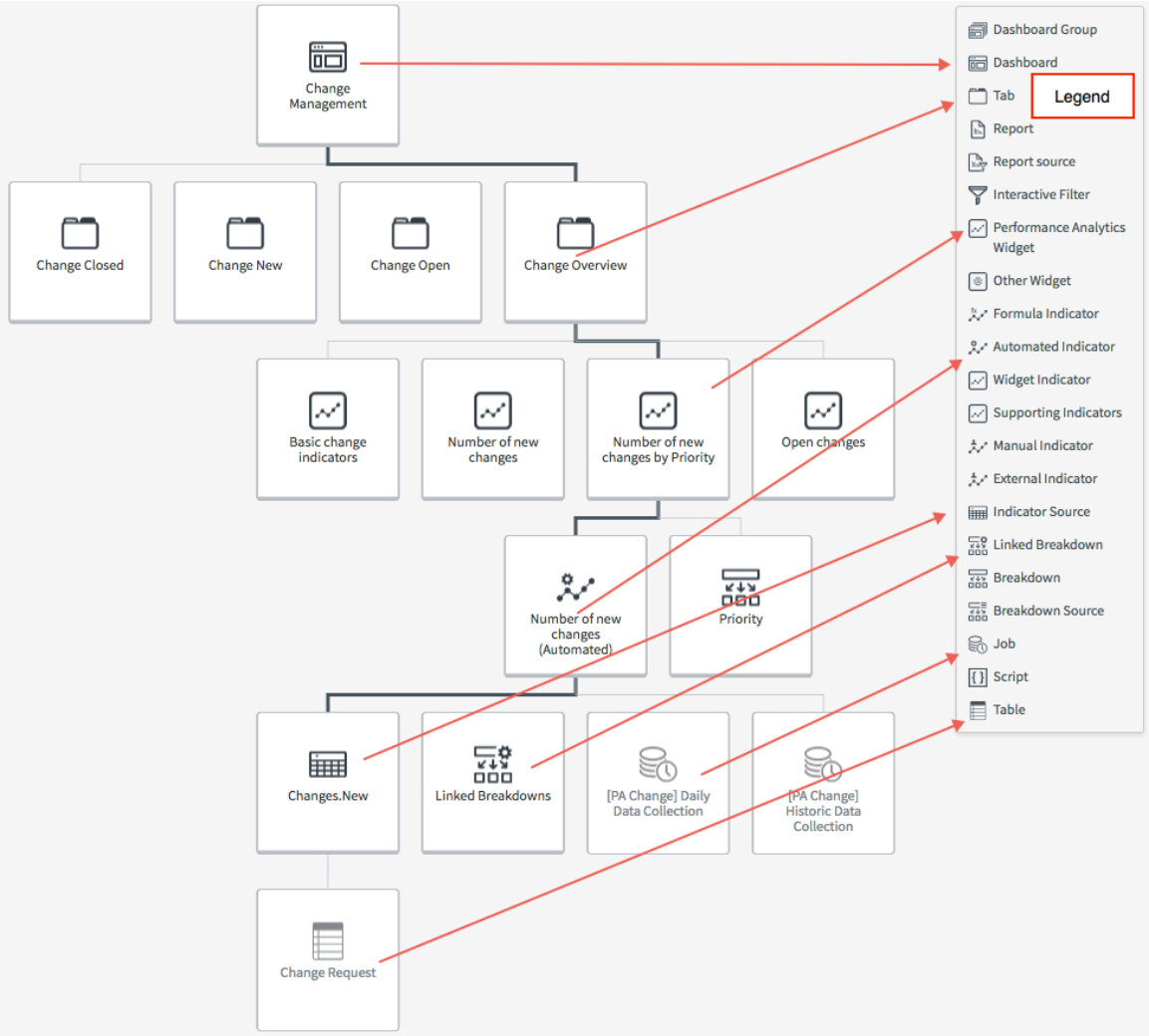
Exibição em árvore da avaliação de dependência



A figura abaixo fornece um exemplo da exibição em árvore de cima para baixo, começando em um painel no nível superior, suas guias no segundo nível, os widgets de uma das guias do painel no terceiro nível e assim por diante. A exibição em árvore no exemplo mostra todos os detalhamentos e indicadores de suporte conforme eles são definidos no formulário Detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos relacionados

Detalhamentos do Performance Analytics

Exibição em árvore de baixo para cima

Você pode ver onde qualquer elemento na exibição em árvore é usado. Isso é útil quando você deseja alterar um elemento, como um indicador ou detalhamento, e ver o efeito da mudança em outros elementos do PA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Iniciar avaliação de dependência na entidade do Performance Analytics que você deseja investigar.

   a. Navegar até **Análise de desempenho** > **Painéis**.

   b. Selecione o painel que você deseja investigar ou o painel que usa a entidade que você deseja investigar. Neste exemplo, iniciamos com o painel Uso por solicitante.

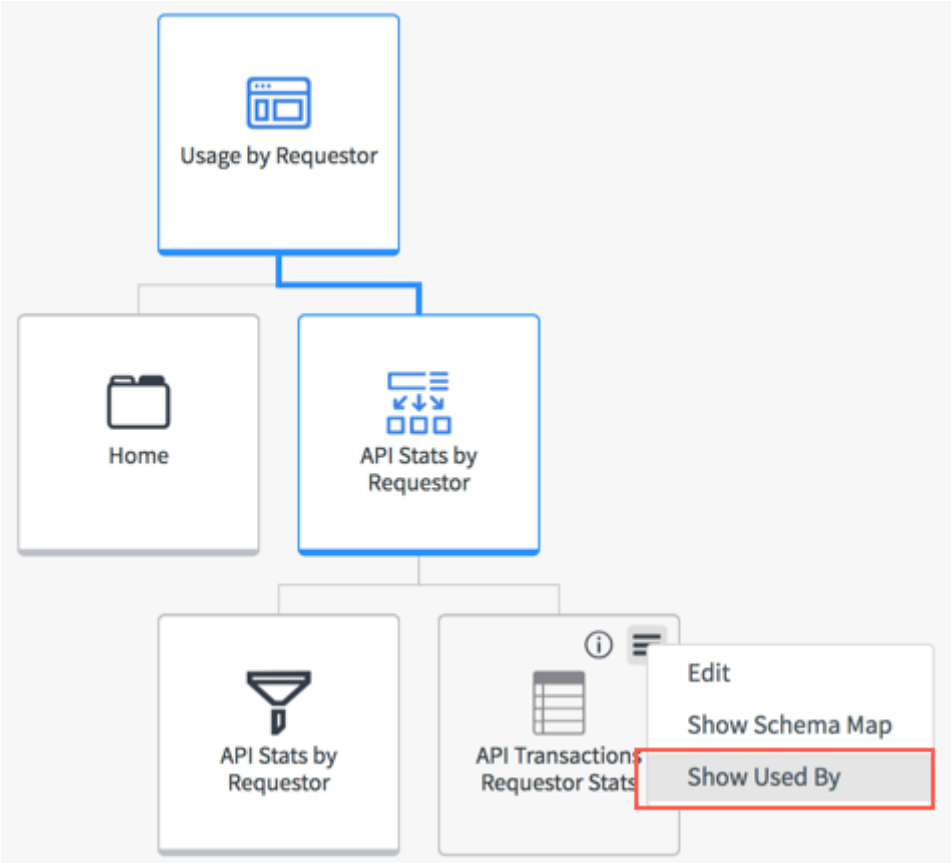
   c. No menu de contexto ( ), selecione **Iniciar avaliação de dependência**.

Tradução automática

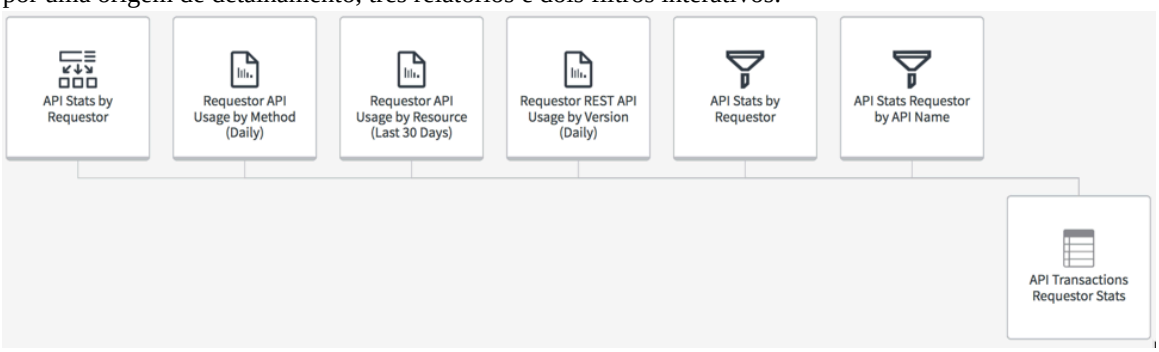
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Expanda a exibição em árvore para localizar a entidade que você deseja investigar.

3. Clique no menu de contexto ( ) da entidade e selecione **Mostrar usado por**.



4. A exibição em árvore de cima para baixo é substituída por uma exibição que mostra todas as entidades que usam a entidade selecionada.
Nesse caso, a tabela Estatísticas do solicitante de transações de API é usada por uma origem de detalhamento, três relatórios e dois filtros interativos:



5. Clique no botão de redefinição ( ) para retornar a exibição em árvore para a seleção de base, conforme mostrado no cabeçalho.

Navegação da exibição em árvore

Para navegar efetivamente na exibição em árvore do console do administrador, é bom saber o que os vários ícones e outros dados visuais na exibição em árvore indicam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Percorrer a exibição em árvore

Você pode clicar e arrastar a exibição em árvore para mostrar os nós que estão fora da tela. Você também pode usar Ctrl+A e, em seguida, usar as teclas de seta para mover a exibição em árvore. Use Tab para retornar ao primeiro nó na árvore.

Tipos de nó

Os tipos de nó refletem os diferentes recursos de Performance Analytics. Quando você clica em um nó, ele se expande em seus recursos secundários no próximo nível da exibição em árvore.

Nós relacionados ao painel

Os nós do grupo de painéis se expandem em painéis. Os painéis são expandidos em guias de painel, mesmo que o painel tenha apenas uma guia. As guias do painel se expandem para o conteúdo da guia.

Widgets

Widgets abrem nós que mostram suas partes componentes.

Indicadores

Todos os nós do indicador são abertos em nós para suas origens de componente, detalhamentos, trabalhos e scripts. Os nós de indicador incluem indicadores automatizados, de fórmula, de widget, manuais, externos e de suporte.

Relatórios

Relata nós abertos que mostram suas tabelas de componentes.

Detalhamentos

Detalhamentos nós abertos que mostram suas origens.

Origens

Todos os nós de origem (detalhamento, indicador e origens de relatório) abrem nós que mostram suas tabelas de origem.

Quando você clica em um widget de texto, o arquivo subjacente aparece como um pop-up sobre a exibição em árvore. As opções de um menu de contexto também aparecem em um pop-up.

Ícones

Ícone	Função	Ações do menu de contexto
	Grupo de painéis	Editar
	Painel	• Editar • Exibir Painel Quando você seleciona Exibir painel, o painel é mostrado em um pop-up sobre a exibição em árvore. Todos os recursos do painel estão disponíveis, incluindo compartilhamento,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícone	Função	Ações do menu de contexto
		configuração de layout e adição de widgets. Quando você fecha o pop-up, a exibição em árvore fica visível novamente. • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Guia Painel	• Editar • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Relatório	• Editar Abre o relatório no Designer de relatórios em uma janela pop-up. Quando você fecha o pop-up, a exibição em árvore fica visível novamente. • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Fonte do relatório	• Editar • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Filtro interativo	• Editar • Mostrar Usado por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícone	Função	Ações do menu de contexto
		Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Widget do Performance Analytics	• Editar • Visualizar Widget Selecione **Visualizar widget** para mostrar o widget em uma janela pop-up. • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Outro Widget	Nenhum menu de contexto.
	Indicador de Fórmula	• Editar • Mostrar Hub de análise • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Indicador Automatizado	• Editar • Mostrar Hub de análise • Mostrar Pontuações • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Indicador do Widget	• Editar • Visualizar Widget

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícone	Função	Ações do menu de contexto
		Selecione **Visualizar widget** para mostrar o widget em uma janela pop-up.
	Indicadores de Suporte	Editar
	Indicador manual	Editar
	Indicador externo	Editar
	Fonte do indicador	• Editar • Mostrar mapa de esquema • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Detalhamento Vinculada	Nenhum menu de contexto. Clique no bloco para revelar os detalhamentos associados.
	Detalhamento	• Editar • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Origem de detalhamento	• Editar • Mostrar mapa de esquema • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Trabalho	• Editar • Executar agora • Exibir Todos os Logs

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícone	Função	Ações do menu de contexto
		• Exibir último log executado • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Script	Editar
	Tabela	• Editar • Mostrar mapa de esquema • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.
	Widget de filtro	• Editar • Visualizar Widget Selecione **Visualizar widget** para mostrar o widget em uma janela pop-up. • Mostrar Usado por Inicia o Exibição em árvore de baixo para cima, que mostra todas as entidades que usam essa entidade.

Outros dados visuais

Cada nó tem um ou mais desses ícones. Aponte para o canto superior direito do nó para mostrá-los.

Botão de informações [Botão]

Clique no botão de informações para revelar mais detalhes sobre o nó. O painel de informações de um nó mostra informações diferentes dependendo do tipo de nó, mas todos os painéis de informações têm um botão **Abrir registro**. Clique em **Abrir registro** para abrir o registro para edição.

Menu de contexto [ ]

Clique no ícone do menu de contexto para executar outras ações na origem do nó.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de erro [Indicador ⚠]

Abra o elemento ao qual o nó se refere para que você possa corrigir quaisquer problemas.

Domain Separation e Performance Analytics

Domain Separation é compatível com Performance Analytics. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. Performance Analytics oferece suporte à coleta de pontuações de vários domínios e pode ser configurado para habilitar a administração específica do domínio. A funcionalidade de configuração de domínio estendido está disponível para clientes com domínios complexos.

Nível de suporte: Aprimorado

- Inclui os níveis **Básico** e **Padrão**.
- O processo orientado por dados permite que os clientes do provedor de serviços modifiquem a lógica de negócios baseada em casos de uso definidos. Essas configurações são baseadas em IU e à prova de falhas para que as configurações de um cliente não possam afetar outro.
- Os locatários da instância devem ser capazes de configurar por conta própria a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados. Essa lógica e os parâmetros seriam esperados para a função normal do aplicativo.

Exemplo de caso de uso: os clientes locatários de um ambiente compartilhado devem ser capazes de modificar o impacto, a urgência ou a matriz de prioridade para definir a prioridade em seu domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Requisitos

- Um versão de assinatura totalmente habilitada do Performance Analytics. Consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics.
- O plug-in Domain Support — Domain Extension Installer.

⚠ Aviso:
Instâncias com um grande número de domínios, como é típico para vários provedores de serviço (MSPs), podem experimentar degradação no desempenho ao recuperar Performance Analytics pontuações. Para uma possível solução, consulte KB1516963 . O acesso a Now Support é necessário.

Abordagens para separação de domínio

Existem três abordagens para o Domain Separation em Performance Analytics:

Global

Os registros Performance Analytics, como indicadores e detalhamentos, estão todos no domínio global. Os trabalhos de coleta de dados respeitam os domínios dos registros da tabela de fatos, como incidentes, quando coletam pontuações do indicador. Os usuários veem as pontuações somente dos domínios em que têm visibilidade. Soluções Análise da plataforma usam esta abordagem. É a abordagem mais adequada na maioria dos casos.

Específico do domínio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os próprios registros Performance Analytics são separados por domínio. Cada domínio tem usuários com pa_admin e outras funções para gerenciar Performance Analytics.

Híbrido

Registros de baixo nível Performance Analytics, como origens de indicador, são globais. Registros Performance Analytics de alto nível, como widgets, são separados por domínio. Os usuários pa_admin gerenciam os registros globais de baixo nível. Cada domínio tem usuários com funções como pa_power_user para gerenciar registros de alto nível. Esta abordagem é avançada.

Para obter mais informações, consulte:

- Abordagens para Performance Analytics com Domain Separation
- Análise de desempenho para provedores de serviços gerenciados
- SPM Project Portfolio Management, Domain Separation e Managed Service Providers

Funcionalidade estendida para domínios complexos

Você pode estender o suporte à separação de domínio para Performance Analytics com os seguintes recursos, projetados especialmente para clientes com domínios complexos para gerenciar:

Configurações hierárquicas de vários domínios

Agrupe domínios, com base em sua visibilidade para um grupo de usuários ou em outras condições. Colete pontuações em alguns, todos ou nenhum domínio secundário desses domínios. Decida se deseja acumular pontuações de domínio secundário para o domínio primário e se para todos os secundários ou somente aqueles explicitamente na configuração.

Coletar pontuações agregadas

Combine pontuações de vários domínios em uma configuração de domínio para criar uma pontuação agregada.

Filtragem de painel por domínio

Filtre painéis para mostrar pontuações por domínio ou agregado de domínio, como você faria por detalhamento.

A funcionalidade estendida está disponível no plug-in Performance Analytics — Domain Separation Support. Os requisitos gerais para Domain Separation em Performance Analytics também se aplicam.

A funcionalidade estendida oferece suporte somente à abordagem global da Separação de domínios.

Para obter mais informações sobre essa funcionalidade estendida, consulte: Domínios de agrupamento em configurações de domínio Performance Analytics

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Abordagens para Performance Analytics com Domain Separation

Ao usar Performance Analytics com Domain Separation, você pode coletar pontuações específicas do domínio. Você pode usar registros da tabela Performance Analytics globais ou específicos do domínio ou até mesmo uma combinação de ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Abordagem global e coleta de pontuações específicas do domínio

Você pode manter todos os registros Performance Analytics, como indicadores, detalhamentos e widgets, no domínio Global. Nesse caso, você aplica o Domain Separation por meio de trabalhos de coleta de dados específicos do domínio.

Para configurar um trabalho de coleta de dados para ser específico do domínio, adicione um **Executar como** usuário ao trabalho. O usuário **Executar como** determina o contexto do domínio em que o trabalho de coleta de dados é executado. Para obter mais informações, consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados.

Você também pode especificar uma configuração de domínio. As configurações de domínio fazem parte do plug-in Performance Analytics para suporte de domínio, destinado a ajudar no gerenciamento de domínio complexo. Para obter mais informações, consulte Associar uma configuração de domínio a um trabalho de coleta de dados.

O trabalho de coleta de dados coleta pontuações em relação aos registros da tabela de fatos no domínio global. O trabalho também coleta pontuações em relação aos registros nos domínios de **Executar como** usuário. O trabalho armazena as pontuações no domínio do qual as coletou. Nas visualizações de dados, um usuário vê somente pontuações de domínios nos quais ele tem visibilidade.

Se você especificar apenas **Executar como** usuário, as pontuações de todos os domínios secundários serão acumuladas para o primário. Se você também especificar uma configuração de domínio, mais opções estarão disponíveis. Para obter mais informações sobre opções para coletar e acumular pontuações de domínio secundário, consulte Domínios de agrupamento em configurações de domínio Performance Analytics.

Somente usuários com a função pa_admin que são membros de um dos domínios para os quais o trabalho coleta pontuações podem modificar trabalhos de coleta de dados separados por domínio. Usuários globais com pa_admin podem modificar qualquer trabalho.

Por padrão, Soluções Análise da plataforma usa a abordagem global.

Nota:
As configurações de domínio exigem uma abordagem global para Domain Separation. Para obter mais informações, consulte Domínios de agrupamento em configurações de domínio Performance Analytics.

Abordagem específica do domínio

Usando registros Performance Analytics específicos do domínio, você pode conceder a função pa_admin aos usuários do domínio para criar seus próprios componentes específicos do domínio. Usuários, incluindo administradores, podem criar e editar Performance Analytics registros somente em seu domínio. Os usuários em domínios secundários podem ler, mas não editar Performance Analytics registros em um domínio primário.

Você deve criar uma cópia específica de domínio de um registro Performance Analytics para usá-lo nesse domínio. Por exemplo, para adicionar uma condição específica de domínio a uma origem de indicador, você deve criar uma cópia do indicador e da origem do indicador nesse domínio.

Você pode copiar rapidamente um indicador ou detalhamento e dados relacionados de um domínio diferente. Use a ação de IU **Inserir e permanecer com relações** nos formulários de Indicador ou Detalhamento. Quaisquer detalhamentos, exclusões de detalhamento ou relacionamentos de exclusão de série temporal também são copiados. Todos os trabalhos agendados associados serão copiados somente se **Executar como** usuário desse trabalho for o usuário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para coletar pontuações, crie um novo trabalho de coletor de dados associado aos indicadores específicos do domínio.

Nota:
Os usuários do domínio não podem definir Performance Analytics propriedades que começam com `com.snc.pa`. Somente usuários com as funções admin ou pa_admin no domínio global podem ver ou definir essas propriedades.

Abordagem híbrida

Uma abordagem híbrida mantém registros reutilizáveis e básicos Performance Analytics, como origens de indicador dentro do domínio global ou um domínio primário. Ao mesmo tempo, os administradores em outros domínios criam registros de nível superior Performance Analytics específicos do domínio, como indicadores e widgets.

Nota:
A abordagem híbrida é uma opção avançada. Implemente as abordagens global ou específica de domínio com sucesso antes de tentar usar uma abordagem híbrida.

Ao usar uma abordagem híbrida, os registros básicos devem ser gerenciados somente no domínio global ou em um domínio primário. Todos os outros registros Performance Analytics, como widgets e indicadores, devem ser gerenciados separadamente em cada domínio secundário. Os seguintes tipos de registro são considerados registros básicos:

- Grupos de Buckets
- Buckets
- Scripts
- Fontes de detalhamento
- Fontes do indicador
- Filtros
- Detalhamentos
- Origens gerenciadas
- Detalhamentos manuais
- Mapeamentos de detalhamento
- Relações de detalhamento

Copiando Performance Analytics registros entre domínios

Você pode reutilizar Performance Analytics registros em vários domínios. A API `PADomainUtils` fornece a funcionalidade que permite que os administradores movam ou copiem Performance Analytics registros entre domínios.

Domínios de agrupamento em configurações de domínio Performance Analytics

Em vez de configurar Performance Analytics para os domínios de um usuário específico, crie uma configuração de domínio reutilizável. Selecione os domínios que estão visíveis para um grupo de usuários ou filtre os domínios diretamente. As configurações de domínio permitem definir relacionamentos hierárquicos e agregar pontuações em vários domínios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As configurações de domínioPerformance Analytics são habilitadas com o plug-in Performance Analytics – Domain Separation Support. Para obter mais informações sobre plug-ins, consulte Ativação de um plug-in .

Associe essas configurações de domínio a trabalhos e painéis de coleta de dados específicos para fornecer pontuações relevantes aos usuários. Ao mesmo tempo, mantenha seus registros Performance Analytics, como indicadores, detalhamentos e suas origens, no domínio global.

Importante:
Independentemente de uma configuração de domínio ser usada, o usuário **Executar como** sempre determina o contexto do domínio em que o trabalho de coleta de dados é executado.

Somente administradores Performance Analytics com acesso a todos os domínios em uma configuração podem editar um trabalho de coleta de dados que tenha uma configuração de domínio aplicada a ele.

Abordagem necessária

Somente a abordagem Global para Performance Analytics com Domain Separation é compatível com configurações de domínio. Para obter mais informações, consulte Abordagens para Performance Analytics com Domain Separation.

Tabelas de dados, tabelas de processo e Executar como usuário

O usuário **Executar como** sempre determina o contexto do domínio em que o trabalho de coleta de dados é executado. Se você estiver coletando pontuações somente em tabelas de dados como Incidente [incidente], defina um administrador do domínio global como o usuário **Executar como**. Este usuário e o coletor de dados em execução nele têm visibilidade total de todos os registros da tabela de dados.

Uma abordagem diferente será necessária se você estiver coletando pontuações em um domínio de processo. É prática comum definir registros de processo, como regras de negócio e ANS em um domínio de processo. Nesse caso, um usuário **Executar como** administrador global tem visibilidade somente para registros de domínio global dessas tabelas. Essa limitação também afeta as pontuações coletadas por meio de exibições do banco de dados, por exemplo, se uma associação for feita em uma tabela de ANS como contract_sla. Nesses casos, defina um usuário com visibilidade explícita nos domínios de processo relevantes como **Executar como** usuário.

Opções de coleta, acúmulo e agregação

O registro de configuração de domínio fornece flexibilidade na forma como os registros de domínio contribuem para as pontuações. Antes da disponibilidade do plug-in Domain Support, os registros em domínios secundários seriam "acumulados" e contribuiriam para a pontuação de um domínio primário. O plug-in Domain Support fornece opções adicionais sobre como os registros em domínios secundários devem ser tratados:

- Selecione se deseja coletar pontuações de domínios secundários individuais.
- Selecione se as pontuações dos domínios secundários serão acumuladas na pontuação do domínio primário. Você pode acumular pontuações de domínio secundário com ou sem coletar as pontuações individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você acumular pontuações de domínios secundários até o domínio primário, selecione se deseja acumular todos os domínios secundários ou somente aqueles que a configuração do domínio inclui explicitamente.
- Selecione se deseja somar todas as pontuações de domínio individuais coletadas em uma pontuação agregada. Esta pontuação é armazenada em um domínio separado.

A tabela a seguir mostra as pontuações que são coletadas para diferentes configurações com um domínio primário e três domínios de cliente secundários. A tabela também mostra valores agregados.

Exemplo de configurações de domínio para um único domínio primário com três secundários

Configuração	Domínio primário: MSP					
	Domínios secundários: clientes			MSP contém clientes		
	A	B	C	MSP	Clientes	Agregado
Dados						
Novos registros de incidentes	30	100	50	20	0	-
Resultados						
Não há opções agregadas	-	-	-	20	-	-
Não há opções agregadas + Agregado	-	-	-	20	-	20
Coletar secundários	30	100	50	20	0	-
Coletar secundários + agregado	30	100	50	20	0	200
Coletar secundários + acumular somente domínios selecionados (A e C)	30	100	50	100	80	-
Coletar secundários + Acumular somente domínios selecionados (A e C) + Agregar	30	100	50	100	80	200
Coletar domínios	30	100	50	200	180	-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de configurações de domínio para um único domínio primário com três secundários

Configuração	Domínio primário: MSP					
	Domínios secundários: clientes			MSP contém clientes		
	A	B	C	MSP	Clientes	Agregado
secundários + acumular todos os domínios secundários						
Coletar secundários + Acumular todos os domínios secundários + Agregar	30	100	50	200	180	380
Acumular somente domínios selecionados (A e C)	-	-	-	100	-	-
Acumular somente domínios selecionados (A e C) + agregado	-	-	-	100	-	100
Acumular todos os domínios secundários	-	-	-	200	-	-
Acumular todos os domínios secundários + agregado	-	-	-	200	-	200

Registros de configuração de domínio

O plug-in Performance Analytics – Domain Separation Support adiciona a tabela Configurações de domínio [pa_domain_configurations] à sua instância. Os detalhes de cada configuração de domínio são armazenados em um desses registros.

Transferindo registros entre instâncias

Use conjuntos de atualizações para transferir configurações de domínio entre instâncias. Se a configuração de domínio tiver **a opção Coletar agregado** habilitada, transfira também o domínio de agregação separadamente. Para obter mais informações, consulte Configuração de domínio de transferência com agregação de pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma configuração de domínio

Crie uma configuração de domínio para definir de quais domínios coletar pontuações e como armazenar pontuações na hierarquia de domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin ou admin

O plug-in Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) deve ser ativado.

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Configuração do Domínio** e crie um novo registro.

Campo	Descrição
Tipo de configuração	Especifique como você deseja determinar quais domínios serão incluídos nesta configuração. Selecione **Grupo de visibilidade** para incluir todos os domínios visíveis para um grupo específico, com base nos domínios de visibilidade existentes associados a esse grupo. Selecione **Condições** para especificar os domínios diretamente, usando condições.
Grupo de visibilidade	Quando o **tipo de configuração** for **Grupo de visibilidade**, selecione ou crie um grupo [sys_user_group] que tenha pelo menos um domínio de visibilidade. Todos os domínios de visibilidade disponíveis para este grupo estão incluídos nesta configuração de domínio. Para obter mais informações sobre domínios de visibilidade, consulte Domínios de visibilidade e domínios "Contém" .
Condições	Quando o **tipo de configuração** for **Condições**, especifique as condições para determinar quais domínios estão incluídos nesta configuração. As condições selecionadas se aplicam à tabela Domínio [domain]. Por exemplo, selecione [[Tipo][é][MSP]] para selecionar todos os domínios do provedor de serviço gerenciado.
Coletar agregado	Pontuações agregadas da hierarquia de domínio especificada. As pontuações agregadas são armazenadas em um domínio separado que existe fora da hierarquia de domínio e contém somente pontuações. Um domínio agregado é criado para cada configuração de domínio em que **Coletar agregado** está selecionado. O nome deste domínio é exibido no campo **Domínio agregado** somente leitura. Os domínios agregados são armazenados como secundários do domínio do contêiner de agregação Performance Analytics.
Coletar secundário	Selecione esta opção para coletar pontuações de secundários dos domínios especificados. As pontuações são coletadas de todos os domínios secundários, não somente dos domínios que são secundários diretos dos domínios especificados. As pontuações coletadas de um domínio secundário são armazenadas nesse domínio.
Acumulação	Selecione esta opção para acumular pontuações coletadas de domínios secundários até o domínio primário de nível superior na hierarquia.
Tipo de acumulação	Selecione **Todos os domínios secundários** para acumular pontuações dos domínios especificados e todos os seus domínios secundários. Selecione **Somente domínios selecionados** para acumular pontuações somente dos domínios secundários que estão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	incluídos explicitamente na configuração do domínio. Para um grupo de visibilidade, uma configuração de domínio inclui explicitamente um domínio secundário se ele e seu domínio primário estiverem em um domínio de visibilidade do grupo. Para condições, uma configuração de domínio incluirá explicitamente um domínio secundário se as condições selecionarem esse domínio e seu domínio primário.

Tópicos relacionados

Configuração e administração do Domain Separation

Associar uma configuração de domínio a um trabalho de coleta de dados

Para coletar Performance Analytics pontuações do indicador dos domínios especificados em uma configuração de domínio, associe essa configuração de domínio a um trabalho de coleta.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_data_collector ou admin

O plug-in Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) deve ser ativado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Independentemente de uma configuração de domínio ser usada, o usuário **Executar como** sempre determina o contexto do domínio em que o trabalho de coleta de dados é executado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Trabalhos**.
2. Selecione um trabalho de coleta de dados.
3. Na lista relacionada **Configurações de domínio**, clique em **Editar**.
4. Selecione as configurações de domínio que você deseja associar a este trabalho.
   Um trabalho de coleta de dados separado é executado para cada domínio incluído na configuração.
5. Clique em **Salvar**.
6. **Opcional:** Modifique a **Ordem** da configuração do domínio.
   Se várias configurações de domínio estiverem associadas a um trabalho de coleta, qualquer sobreposição nos domínios incluídos poderá fazer com que as pontuações sejam coletadas incorretamente. Somente as pontuações coletadas para a configuração de domínio com o valor de **Ordem** mais alto são preservadas para os domínios sobrepostos.

Dica:
Ao usar várias configurações de domínio com um único trabalho, certifique-se de que cada configuração de domínio especifique um conjunto exclusivo de domínios.

Associar uma configuração de domínio a um painel

Exiba um seletor de domínio em um painel para permitir que os usuários desse painel exibam pontuações de domínios específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

O plug-in Performance Analytics - Domain Support (com.snc.pa.domain_support) deve ser ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

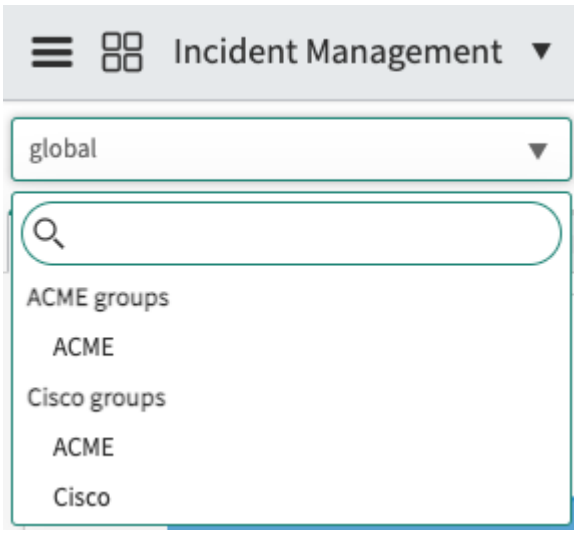
Um usuário deve ter visibilidade em todos os domínios na configuração de domínio para exibir pontuações específicas de domínio em um painel.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Administração de Painel**.
2. Selecione um painel.
3. Na lista relacionada **Configurações de domínio**, clique em **Editar**.
4. Selecione as configurações de domínio que você deseja associar a este painel.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Um usuário que tem visibilidade para todos os domínios na configuração de domínio, como um administrador, pode selecionar um domínio. Os relatórios e widgets no painel mostram somente pontuações e valores desse domínio.



O que Fazer Depois

Se você abrir o Hub de análise em um painel com um seletor de domínio, verá somente as pontuações coletadas para o domínio selecionado. Qualquer meta, limite ou comentário adicionado é automaticamente associado ao domínio atual. A opção **Editar pontuações** não está disponível.

Configuração de domínio de transferência com agregação de pontuação

Para transferir entre instâncias uma configuração de domínio Performance Analytics que está definida para agregar pontuações, transfira a configuração e o domínio de agregação.

Antes de Iniciar

Transfira a configuração de domínio com um conjunto de atualizações. Para obter mais informações sobre como usar conjuntos de atualizações para transferir configurações entre instâncias, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Função necessária: administrador

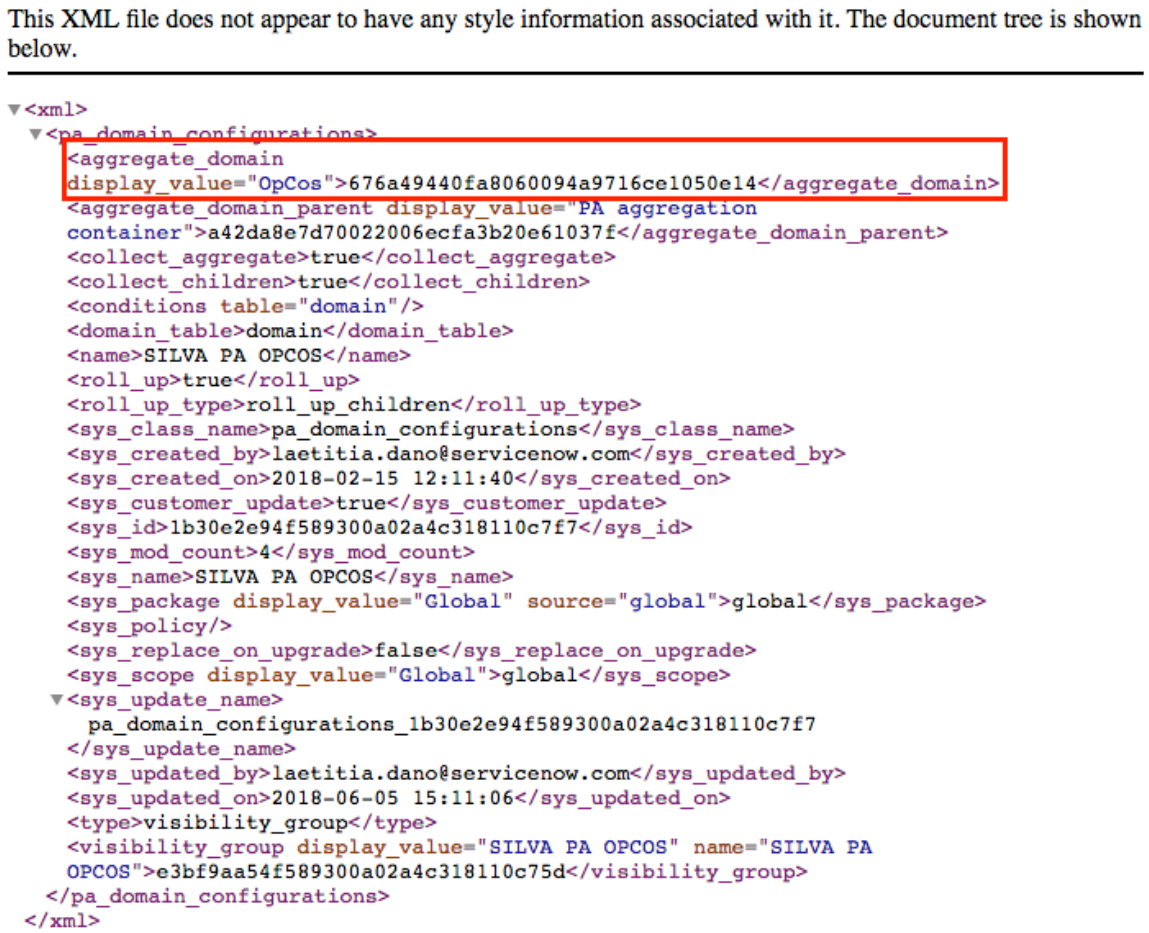
Procedimento

1. Faça login como administrador na instância de origem da qual você transferiu a configuração de domínio.
2. Navegar até **Coletor de dados** > **Configurações do Domínio**.
3. Abra o registro de configuração de domínio que você transferiu no conjunto de atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Mostrar XML**.
5. Copie o sys_id, que é o valor do elemento `agregado_domain`.



This XML file does not appear to have any style information associated with it. The document tree is shown below.

```
<xml>
 <pa_domain_configurations>
  <aggregate_domain
  display_value="OpCos">676a49440fa8060094a9716ce1050e14</aggregate_domain>
  <aggregate_domain_parent display_value="PA aggregation
  container">a42da8e7d70022006ecfa3b20e61037f</aggregate_domain_parent>
  <collect_aggregate>true</collect_aggregate>
  <collect_children>true</collect_children>
  <conditions table="domain"/>
  <domain_table>domain</domain_table>
  <name>SILVA PA OPCOS</name>
  <roll_up>true</roll_up>
  <roll_up_type>roll_up_children</roll_up_type>
  <sys_class_name>pa_domain_configurations</sys_class_name>
  <sys_created_by>laetitia.dano@servicenow.com</sys_created_by>
  <sys_created_on>2018-02-15 12:11:40</sys_created_on>
  <sys_customer_update>true</sys_customer_update>
  <sys_id>1b30e2e94f589300a02a4c318110c7f7</sys_id>
  <sys_mod_count>4</sys_mod_count>
  <sys_name>SILVA PA OPCOS</sys_name>
  <sys_package display_value="Global" source="global">global</sys_package>
  <sys_policy/>
  <sys_replace_on_upgrade>false</sys_replace_on_upgrade>
  <sys_scope display_value="Global">global</sys_scope>
  <sys_update_name>
    pa_domain_configurations_1b30e2e94f589300a02a4c318110c7f7
  </sys_update_name>
  <sys_updated_by>laetitia.dano@servicenow.com</sys_updated_by>
  <sys_updated_on>2018-06-05 15:11:06</sys_updated_on>
  <type>visibility_group</type>
  <visibility_group display_value="SILVA PA OPCOS" name="SILVA PA
  OPCOS">e3bf9aa54f589300a02a4c318110c75d</visibility_group>
 </pa_domain_configurations>
</xml>
```

6. Navegar até **Administrador de Domínio** > **Domínios**.
7. Filtre a lista de domínios pelo sys_id que você copiou da configuração de domínio transferida.
8. Abra o domínio filtrado e, no menu de contexto, exporte o registro de domínio para XML.
9. Faça login como administrador na instância de destino.
10. Navegar até **Administrador de Domínio** > **Domínios**.
11. No menu de contexto, importe o arquivo XML do registro de domínio da instância de origem.

Resultado

Você pode executar trabalhos de coleta de dados para o domínio transferido.

PADomainUtils - Global

A API `PADomainUtils` permite que você copie Performance Analytics registros entre diferentes domínios na mesma instância.

Use esta API em scripts de servidor para copiar Performance Analytics registros, como indicadores, detalhamentos e painéis, para diferentes domínios. Esta API permite criar um registro Performance Analytics em um domínio e copiar esse registro para qualquer número de domínios adicionais.

Nota:
Esta API não pode copiar registros para o domínio global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
Quando os registros de configuração forem movidos para outro domínio, as pontuações não estarão acessíveis.

Para usar `PADomainUtils`, você deve atender a estes requisitos:

- Performance Analytics deve ser habilitado.
- O usuário que executa o script deve ter a função de administrador.
- A instância deve usar o Domain Separation.
- O script deve ser executado a partir do domínio global.
- Ao mover ou copiar registros, os domínios de origem e de destino devem ser diferentes.

PADomainUtils - PADomainUtils()

Instancia um novo objeto PADomainUtils para mover ou copiar Performance Analytics registros do domínio global.

Em vez disso, use o `construtor PADomainUtils(String domainFrom)` ao mover ou copiar registros de um domínio diferente do domínio global.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

```
// PADomainUtils initialized with the global domain
var globalUtils = new SNC.PADomainUtils();
```

PADomainUtils - PADomainUtils(cadeia de caracteres domainFrom)

Instancia um novo objeto PADomainUtils para mover ou copiar Performance Analytics registros do domínio especificado.

Em vez disso, use o `construtor PADomainUtils()` ao mover ou copiar do domínio global.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
domainFrom	Cadeia de caracteres	O domínio do qual os registros serão copiados.

```
// c90d4b084a362312013398f051272c0d is the sys id of the ACME domain
var acmeUtils = new SNC.PADomainUtils('c90d4b084a362312013398f051272c0d');
```

PADomainUtils - setFoundation (base booliana)

Use este método para mover ou copiar somente registros básicos em uma configuração de domínio híbrido.

Você pode implementar uma abordagem híbrida mantendo alguns tipos de registro em um domínio primário e alguns tipos em domínios secundários. Geralmente, o domínio primário contém registros básicos e o domínio secundário contém registros de nível superior, como widgets. Os seguintes tipos de registro são considerados registros básicos.

- Grupos de Buckets
- Buckets

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Scripts
- Fontes de detalhamento
- Fontes do indicador
- Filtros
- Detalhamentos
- Origens gerenciadas
- Detalhamentos manuais
- Mapeamentos de detalhamento
- Relações de detalhamento

Outros registros Performance Analytics, como widgets e indicadores, não são registros básicos. Defina este método como falso para mover ou copiar esses registros adicionais também.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
fundação	Booliano	Indica se somente registros básicos devem ser copiados ou movidos por este objeto PADomainUtils.

Retorna

Tipo	Descrição
PADomainUtils	O objeto que chama esta função.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils().setFoundation(true);
pa.copy('bb6b58b01f1310005a3637b8ec8b70dd');
```

PADomainUtils - setOverrides (substituições boolianas)

Use este método antes de copiar registros para definir o valor sys_override do novo registro para o registro primário original.

O uso deste método permite substituir automaticamente os registros em um domínio primário. Ao substituir os registros primários, os registros primários não afetam o domínio secundário. Se o domínio de origem não for o primário do domínio de destino ao copiar registros, definir o valor de sys_override não terá nenhum impacto no comportamento. Você pode especificar uma substituição somente ao copiar registros, não ao mover registros.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
substitui	Booliano	Indica que os registros copiados em um domínio secundário devem substituir o registro de origem no domínio primário. Este valor é verdadeiro por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retorna

Tipo	Descrição
PADomainUtils	O objeto que chama esta função.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils('c90d4b084a362312013398f051272c0d');
pa.setOverrides(false);
pa.copy('bb6b58b01f1310005a3637b8ec8b70dd');
```

PADomainUtils - cópia (cadeia de caracteres runAs)

Copia Performance Analytics registros para um domínio diferente.

Para copiar painéis ou trabalhos agendados, consulte copyDashboard e copyJob.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
executarAs	Cadeia de caracteres	Usuário cujo domínio você deseja copiar registros.

Retorna

Tipo	Descrição
vazio	

```
// copy all the Performance Analytics records from global to user's domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.copy('09ff3d105f231000b12e3572f2b4775d');
```

PADomainUtils - copyJob(cadeia de caracteres paJob, cadeia de caracteres runAs)

Copia um registro de trabalho de coleta de dados programado Performance Analytics para outro domínio.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
paJob	Cadeia de caracteres	O sys_id de um Performance Analytics registro de trabalho de coleta de dados programado [sysauto_pa].
executarAs	Cadeia de caracteres	O usuário cujo domínio você deseja copiar o trabalho.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	Uma mensagem de erro se ocorrer um erro ou uma cadeia de caracteres vazia se não houver erro.

```
// No source domain needs to be set
var pa = new SNC.PADomainUtils();
// copy the '[PA Incident] Daily Data Collection job'
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
// set the 'run as' of the new record to be the 'acme.itil' user
// first argument is the sys_id of the sysauto_pa record
// the second is the sys_id of the acme.itil user record
pa.copyJob('82ba2023d7101100b96d45a3ce6103cd','797d14341f1310005a3637b8ec8b7010');
```

PADomainUtils - copyDashboard(cadeia de caracteres dashboardId, cadeia de caracteres runAs)

Copie um painel para outro domínio.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
dashboardId	Cadeia de caracteres	Sys_id do painel a ser copiado.
executarAs	Cadeia de caracteres	Usuário cujo domínio você deseja copiar o painel.

Retorna

Tipo	Descrição
vazio	

```
//Copy Incident Management dashboard from global to user's domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.copyDashboard('a64b7031d7201100b96d45a3ce610335','09ff3d105f231000b12e3572f2b4775d');
```

PADomainUtils - move(cadeia de caracteres runAs)

Move Performance Analytics registros para um domínio diferente.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
executarAs	Cadeia de caracteres	O usuário cujo domínio você deseja copiar registros.

Retorna

Tipo	Descrição
vazio	

```
// move all the Performance Analytics records from the global to the customers domain
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.move('774190f01f1310005a3637b8ec8b70ef')
```

PADomainUtils - isWriteable (tabela de cadeia de caracteres, ID de cadeia de caracteres)

Avalie se você pode gravar em um registro específico identificado pela tabela e sys_id.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
tabela	Cadeia de caracteres	O nome da tabela que contém o registro a ser consultado, como pa_indicators.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
ID	Cadeia de caracteres	O sys_id do registro a ser consultado.

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Indica que você pode gravar no registro especificado. Retorna verdadeiro se o registro existir no domínio do usuário atual. Retorna falso se o registro não existir ou estiver em um domínio diferente.

```
var pa = new SNC.PADomainUtils();
pa.isWriteable('pa_incidents','cd8125b5140012007665a83e633b028d');
```

Integrar Performance Analytics

Integre Performance Analytics a um sistema externo para coletar pontuações com base em dados remotos ou para expor Hub de análise informações.

As APIs REST e Javascript estão disponíveis para você criar suas consultas.

Exemplos da API Performance Analytics

Esses exemplos demonstram como executar uma consulta REST usando comandos cURL e mostram os dados retornados para cada comando. Cada exemplo se baseia no último, com exemplos posteriores usando os dados retornados por exemplos anteriores.

Retornar todos os indicadores exibidos no Hub de análise

Você pode solicitar uma lista de todos os indicadores exibidos no Hub de análise, incluindo seus identificadores de registro exclusivos.

Nota:
Esses exemplos usam a sintaxe macOS para comandos de curva. A sintaxe Windows pode ser diferente.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards"
```

A resposta a seguir é truncada para mostrar somente o indicador Número de incidentes em aberto, que é usado em outros exemplos nesta página:

```
//{
  "result" : [
...

   {
     "change_formatted" : "",
     "key" : false,
     "value_unit" : "",
     "value_formatted" : "",
     "period_title" : null,
     "gapperc" : null,
     "gap" : null,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "target" : null,
    "period" : null,
    "target_formatted" : "",
    "favorite" : false,
    "direction_label" : "Minimize",
    "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
    "name" : "Number of open incidents",
    "value_color" : "#000000",
    "frequency_label" : "Daily",
    "change" : null,
    "gap_formatted" : "",
    "gapperc_formatted" : "",
    "value" : null,
    "unit" : {
      "display_value" : "#",
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce
6103ad",
      "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "changeperc_formatted" : "",
    "direction" : 2,
    "frequency" : 10,
    "precision" : 0,
    "changeperc" : null,
    "indicator" : {
      "display_value" : "Number of open incidents",
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45
a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
  },
...

 ]
}
```


Detalhes do indicador de retorno

Você pode consultar o Hub de análise de um indicador específico fornecendo o parâmetro *sysparm_uuid* com um valor de sys_id de indicador. Nesse caso, você usa o SYS ID para o indicador Número de incidentes em aberto, que você recuperou no primeiro exemplo, quando obteve todos os indicadores no Hub de análise:


```
"uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
"name" : "Number of open incidents",
```


Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4"
```

Resposta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
{
 "result" : [
  {
   "change_formatted" : "",
   "key" : false,
   "value_unit" : "",
   "value_formatted" : "",
   "period_title" : null,
   "gapperc" : null,
   "gap" : null,
   "target" : null,
   "period" : null,
   "target_formatted" : "",
   "favorite" : false,
   "direction_label" : "Minimize",
   "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
   "name" : "Number of open incidents",
   "value_color" : "#000000",
   "frequency_label" : "Daily",
   "change" : null,
   "gap_formatted" : "",
   "gapperc_formatted" : "",
   "value" : null,
   "unit" : {
    "display_value" : "#",
    "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
    "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
   },
   "changeperc_formatted" : "",
   "direction" : 2,
   "frequency" : 10,
   "precision" : 0,
   "changeperc" : null,
   "indicator" : {
    "display_value" : "Number of open incidents",
    "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
    "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
   },
   "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
  }
 ]
}
```


Retornar todos os detalhamentos e agregados de um indicador

Você pode consultar uma lista de detalhamentos e agregados disponíveis para um indicador definindo os parâmetros *sysparm_include_available_breakdowns* e *sysparm_include_available_aggregates* como verdadeiros.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
100b96d45a3ce6103b4&sysparm_include_available_breakdowns=true&sysparm_include_availa
ble_aggregates=true"
```

Resposta:


```
{
 "result" : [
  {
   "key" : false,
   "change_formatted" : "",
   "aggregates" : [
    {
     "display_value" : "7d running SUM",
     "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/89ea4c11d7001100ba98
6f14ce6103dc",
      "value" : "89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
    },
    {
     "display_value" : "28d running SUM",
     "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/4dfa4c11d7001100ba986
f14ce6103e2",
      "value" : "4dfa4c11d7001100ba986f14ce6103e2"
    },
    {
     "display_value" : "30d running SUM",
     "link" :
"https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/3e409011d7001100ba98
6f14ce610319",
      "value" : "3e409011d7001100ba986f14ce610319"
    },
    // Aggregates truncated for brevity

   ],
   "changeperc" : null,
   "value_formatted" : "",
   "period_title" : null,
   "gapperc" : null,
   "value_unit" : "",
   "target" : null,
   "period" : null,
   "target_formatted" : "",
   "favorite" : false,
   "gap" : null,
   "direction_label" : "Minimize",
   "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
   "name" : "Number of open incidents",
   "value_color" : "#000000",
   "frequency_label" : "Daily",
   "change" : null,
   "gap_formatted" : "",
   "gapperc_formatted" : "",
   "value" : null,
   "unit" : {
    "display_value" : "#",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce
6103ad",
      "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "breakdowns" : [
     {
      "display_value" : "Priority",
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d
45a3ce610399",
      "value" : "0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
     },
     {
      "display_value" : "Category",
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/1f918835d7231100b96d
45a3ce6103fe",
      "value" : "1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe"
     },
     {
      "display_value" : "Assignment Group",
      "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96d
ac808c0739ed",
      "value" : "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
     },
     // Information for State and Age indicators truncated

    ],
    "changeperc_formatted" : "",
    "frequency" : 10,
    "precision" : 0,
    "direction" : 2,
    "indicator" : {
     "display_value" : "Number of open incidents",
     "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45
a3ce6103b4",
      "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
   }
  ]
}
```


Retornar uma agregação de série temporal de pontuações do indicador

Você pode aplicar o agregado SUM em execução de 7 dias ao Hub de análise usando o valor *sysparm_uuid* com o sys_id do agregado.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4:89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resposta:


```
{
  "result" : [
    {
      "key" : false,
      "change_formatted" : "",
      "value_unit" : "",
      "value_formatted" : "",
      "period_title" : null,
      "aggregate" : {
        "display_value" : "7d running SUM",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_aggregates/89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc",
        "value" : "89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc"
      },
      "gapperc" : null,
      "target" : null,
      "period" : null,
      "target_formatted" : "",
      "favorite" : false,
      "gap" : null,
      "direction_label" : "Minimize",
      "uuid" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:89ea4c11d7001100ba986f14ce6103dc",
      "name" : "Number of open incidents / 7d running SUM",
      "value_color" : "#000000",
      "frequency_label" : "Daily",
      "change" : null,
      "gap_formatted" : "",
      "gapperc_formatted" : "",
      "value" : null,
      "unit" : {
        "display_value" : "#",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
        "value" : "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
      },
      "changeperc_formatted" : "",
      "direction" : 2,
      "frequency" : 10,
      "precision" : 0,
      "changeperc" : null,
      "indicator" : {
        "display_value" : "Number of open incidents",
        "link" :
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
        "value" : "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "description" : "Number of incidents open based on resolved date is empty."
    }
  ]
}
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retornar os elementos de um detalhamento

Para obter as pontuações associadas a cada elemento de um detalhamento e para obter os sys_ids desses elementos, use o parâmetro *sysparm_breakdown* com o sys_id do detalhamento. Neste exemplo, você obtém os elementos do detalhamento do Grupo de atribuição para o indicador Número de incidentes em aberto. Do exemplo anterior, você tem o sys_id de fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4 para o indicador Número de incidentes em aberto e o sys_id de baec0752bf130100b96dac808c0739ed para o detalhamento de Grupo de atribuição.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
```

A resposta consiste em um conjunto de objetos de indicador, cada um contendo um objeto de elemento. Cada um dos objetos de elemento contém o nome e o sys_id de um objeto. Como as informações sobre o indicador são as mesmas para cada objeto de indicador, neste exemplo, somente o primeiro objeto de indicador é fornecido em detalhes.

Resposta:


```
{
  "result":[
    {
      "indicator": {
        "display_value":"Number of open incidents",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6
103b4",
        "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gap_formatted":"",
      "benchmarking":false,
      "frequency_label":"Daily",
      "changeperc_formatted":"0.0%",
      "direction_label":"Minimize",
      "precision":0,
      "breakdown": {
        "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
        "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
      },
      "personal_target":null,
      "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:unmatche
d",
      "frequency":10,
      "gap":null,
      "value_unit":"14",
      "indicator_frequency":10,
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "value":14.0,
    "indicator_aggregate":1,
    "facts_table": {
     "name":"incident",
     "label":"Incidents"
    },
    "key":false,
    "indicator_frequency_label":"Daily",
    "direction":2,
    "element": {
     "display_value":"Unassigned",      //Element name

 "link":"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/unmatched",
      "value":"unmatched"               //No sys_id for unmatched scores
    },
    "period_title":"Jul 22",
    "period":"Jul 22",
    "target_formatted":"",
    "change":0.0,
    "gapperc_formatted":"",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^O
Ropened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript
:gs.endOfToday()^state!=8",
    "realtime_enabled":true,
    "changeperc":0.0,
    "target":null,
    "unit": {
     "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103a
d",
      "type":"formatted",
      "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"14",            // Score where Assignment Group=Unassigned
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Unassigned",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
   },
   {"indicator": {

    "element": {
     "display_value":"Software",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a4dde73c6112278017a6a4ba
f547aa7",
      "value":"8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"    // sys_id of element Software
    },
    ...

    "value_formatted":"6",                    // Score where Assignment Group: Software
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Software",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
   },
   {"indicator": {
    ...

    "element": {
     "display_value":"Service Desk",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/d625dccec0a8016700a222a0f
7900d06",
      "value":"d625dccec0a8016700a222a0f7900d06"   // sys_id of element Service Desk
    },

    ...

    "value_formatted":"5",                    // Score for Assignment Group: Service Desk
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Service Desk",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
   },
   {"indicator": {

    ...

    "element": {
     "display_value":"Hardware",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a5055c9c61122780043563ef
53438e3",
      "value":"8a5055c9c61122780043563ef53438e3"   // sys_id for element Hardware
    },

    ...

    "value_formatted":"3",                    // Score for Assignment Group: Hardware
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Hardware",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
   },
   {"indicator": {

 ...

    "element": {
     "display_value":"Network",

 "link":"https://
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e",
       "value":"287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e"},  // sys_id for element Network

...

     "value_formatted":"3",                        // Score for Assignment Group: Network
     "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Network",
     "gapperc":null,
     "change_formatted":"0",
     "favorite":false,
     "personal_target_formatted":""
   },
  ...
  ]
...
}
```

Retornar o indicador filtrado por um detalhamento e elemento

Você pode aplicar um detalhamento anexando os valores de detalhamento e sys_id do elemento de detalhamento ao parâmetro *sysparm_uuid*. Neste exemplo, os dados são divididos para mostrar incidentes de prioridade 1. O sys_id do detalhamento de Prioridade é 0df47e02d7130100b96d45a3ce610399 e está no exemplo Retornar todos os detalhamentos e agregados de um indicador. Você pode obter o sys_id do elemento 1 - Crítico executando o mesmo comando em Retornar todos os elementos para um detalhamento, mas com o Detalhamento de prioridade em vez do Grupo de atribuição. O sys_id para 1 - Crítico é 5f012106db5123003ee8f93baf9619bd.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:5f012106db5123003ee8f93baf9619bd"
```

Resposta:

```
{
// The request is made Dec 12. The
// score is 76, which is unchanged from
// Dec 11, and which exceeds the
// target of 70.
  "result": [
    {
      "indicator": {
        "display_value":"Number of open incidents",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
       "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
     },
     "gap_formatted":"-6",
     "benchmarking":false,
     "frequency_label":"Daily",
     "changeperc_formatted":"0.0%",
     "direction_label":"Minimize",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "precision":0,
    "breakdown": {
      "display_value":"Priority",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce61
0399",
       "value":"0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
    },
    "personal_target":null,
    "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "value_color":"#ff8c00",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:5f012106
db5123003ee8f93baf9619bd",
    "frequency":10,
    "gap":-6.0,
    "value_unit":"76",
    "indicator_frequency":10,
    "value":76.0,
    "indicator_aggregate":1,
    "facts_table": {
      "name":"incident",
      "label":"Incidents"
    },
    "key":false,
    "indicator_frequency_label":"Daily",
    "direction":2,
    "element": {
      "display_value":"1 - Critical",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/5f012106db5123003ee8f93baf9619b
d",
       "value":"5f012106db5123003ee8f93baf9619bd"
    },
    "period_title":"Dec 12",
    "period":"Dec 12",
    "target_formatted":"70",
    "change":0.0,
    "gapperc_formatted":"-8.6%",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^O
Ropened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript
:gs.endOfToday()^state!=8^priority=1^EQ",
    "realtime_enabled":true,
    "changeperc":0.0,
    "target":70.0,
    "unit": {
      "display_value":"#",

 "link":"https://
instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
       "type":"formatted","value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"76",
    "name":"Number of open incidents > Priority = 1 - Critical",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "gapperc":-0.08571428571428572,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":true,
    "personal_target_formatted":""
   }
  ]
}
```


Retornar o indicador dividido por local

A API Performance Analytics retorna dados de geolocalização quando disponíveis.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=656d5662eb23310065deac6aa206fee7"
```

Resposta:


```
{
  "result": [
    {
      ...
      "element": {
        "display_value": "San Diego",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/cmn_location/108752c8c611227501d
4ab0e392ba97f",
        "value": "108752c8c611227501d4ab0e392ba97f",
        "longitude": -117.15726,
        "latitude": 32.71533
      },
      ...
    }
    {
      ...
      "element": {
        "display_value": "Florida",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/cmn_location/8e3e85f037d0200044e
0bfc8bcbe5d14",
        "value": "8e3e85f037d0200044e0bfc8bcbe5d14",
        "longitude": -95.71289,
        "latitude": 37.09024
      },
      ...
    }
  ]
}
```


Retornar pontuações de detalhamento de primeiro e segundo níveis

Você pode aplicar vários detalhamentos anexando vários sys_ids de detalhamento ao parâmetro *`sysparm_uuid`*. Neste exemplo, os dados são divididos por prioridade para mostrar incidentes de prioridade 1 e por categoria para mostrar incidentes de banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://instance.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130
100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597829 9a
805f3:1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe:9e418d4020033100766597829 9a805c1"
```

Resposta:


```
{
  "result": [
    {
      "value_formatted": "",
      "indicator": {
        "display_value": "Number of open incidents",
        "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a
3ce6103b4",
        "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gapperc": null,
      "change": null,
      "value_color": "#000000",
      "direction": 2,
      "target_formatted": "",
      "frequency": 10,
      "changeperc_formatted": "",
      "direction_label": "Minimize",
      "period_title": null,
      "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "name": "Number of open incidents / Priority / 1 - Critical / Category / Database",
      "value": null,
      "key": false,
      "gap_formatted": "",
      "element": {
        "display_value": "1 - Critical",
        "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/e590014020033100766597 82
99a805f3",
        "value": "e590014020033100766597829 9a805f3"
      },
      "precision": 0,
      "element_level2": {
        "display_value": "Database",
        "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/sys_choice/9e418d402003310076659782
99a805c1",
        "value": "9e418d4020033100766597829 9a805c1"
      },
      "breakdown": {
        "display_value": "Priority",
        "link":
 "http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d4
5a3ce610399",
        "value": "0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
      },
      "period": null,
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "favorite": false,
    "change_formatted": "",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "breakdown_level2": {
      "display_value": "Category",
      "link":
"http://instance.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe",
      "value": "1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe"
    },
    "target": null,
    "changeperc": null,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e5900140200331007665978299a805f3:1f918835d7231100b96d45a3ce6103fe:9e418d40200331007665978299a805c1",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "",
    "gap": null
  }
 ]
}
```


Retornar pontuações em um intervalo de datas para dois níveis de detalhamento

Você pode solicitar uma lista de pontuações individuais para todas as datas disponíveis definindo o parâmetro *sysparm_include_scores* como verdadeiro. Para especificar o intervalo de datas das pontuações, use também os parâmetros *sysparm_from* e *sysparm_to*. Neste exemplo, o detalhamento de nível 1 e o elemento são Grupo de atribuição: Software (sys_id baec0752bf130100b96dac808c0739ed e 8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7). O detalhamento e o elemento de nível 2 são Prioridade: 1 - Crítico (sys_id 0df47e02d7130100b96d45a3ce610399 e e5900140200331007665978299a805f3). Somente pontuações a partir de 30 de novembro de 2018 são retornadas.

Comando:

```
curl -v -u "resttest:resttest" -H "Accept:application/json"
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e5900140200331007665978299a805f3&sysparm_include_scores=true&sysparm_from=2018-11-30"
```

Resposta:


```
{
  "result": [
    { "indicator": {
        "display_value":"Number of open incidents",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6
103b4",
       "value":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
     },
     "gap_formatted":"",
     "benchmarking":false,
     "frequency_label":"Daily",
     "scores": [
      { "end_at":"2018-12-04",
        "period":"Dec 04",
        "value_formatted":"2",
        "start_at":"2018-12-04",
        "value":2.0
      },
      ...

      { "end_at":"2018-11-30",
        "period":"Nov 30",
        "value_formatted":"0",
        "start_at":"2018-11-30",
        "value":0.0
      }
     ],
     "changeperc_formatted":"",
     "direction_label":"Minimize",
     "precision":0,
     "breakdown": {                    //First-level breakdown
       "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
       "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
     },
     "personal_target":null,
     "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty.",
     "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73
c6112278017a6a4baf547aa7:0df47e02d7130100b96d45a3ce610399:e590014020033100766597 8
299a805f3",
     "frequency":10,
     "gap":null,
     "value_unit":"2",
     "indicator_frequency":10,
     "value":2.0,
     "indicator_aggregate":1,
     "key":false,
     "indicator_frequency_label":"Daily",
     "direction":2,
     "element": {                      //First-level breakdown element
       "display_value":"Software",

 "link":"https://
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7",
        "value":"8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"
      },
      "period_title":"Dec 04",
      "period":"Dec 04",
      "target_formatted":"",
      "change":2.0,
      "gapperc_formatted":"",
      "realtime_enabled":false,
      "changeperc":null,
      "target":null,
      "unit":{
        "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
        "type":"formatted",
        "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
      },
      "value_formatted":"2",              //Second-level breakdown and element
      "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Software > Priority =
 e590014020033100766597829 9a805f3",
      "gapperc":null,
      "change_formatted":"2",
      "favorite":false,
      "breakdown_level2": {
        "display_value":"Priority",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/0df47e02d7130100b96d45a3ce610399",
        "value":"0df47e02d7130100b96d45a3ce610399"
      },
      "personal_target_formatted":""
    }
  ]
}
```


Retornar relações de detalhamento para um detalhamento e elemento

Para obter os valores de sys_id para todas as relações de detalhamento associadas a um indicador, use o parâmetro *`sysparm_include_available_breakdowns`*. No parâmetro *`sysparm_uuid`*, inclua os sys_ids do detalhamento de primeiro nível e o elemento cujas relações você deseja encontrar. Neste exemplo, o parâmetro *`sysparm_uuid`* inclui o sys_id do detalhamento do Grupo de atribuição e o sys_id do elemento Software. O sys_id do grupo de atribuição foi obtido no exemplo em que todos os detalhamentos e agregados foram retornados. O sys_id do elemento Software foi obtido no exemplo anterior, em que todos os elementos do Grupo de atribuição foram retornados. O sys_id do detalhamento do Grupo de atribuição é `baec0752bf130100b96dac808c0739ed` e o do elemento Software é `8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7`. A relação de detalhamento é obtida para o indicador Número de incidentes em aberto, cujo sys_id é `fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para encontrar as relações de detalhamento de incidentes que não correspondem a nenhum valor de elemento em um detalhamento, como em Grupo de atribuição: não atribuído, use a cadeia de caracteres `unmatched` no lugar do elemento sys_id. Nesse caso, o parâmetro seria `sysparm_uuid=fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:unmatched`.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4b
af547aa7&sysparm_include_available_breakdowns=true"
```

Resposta:

```
{
  "result": [
    {
      "value_formatted": "37",
      "indicator": {
        "display_value": "Number of open incidents",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96
d45a3ce6103b4",
        "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
      },
      "gapperc": null,
      "change": 9.0,
      "value_color": "#455464",
      "direction": 2,
      "target_formatted": "",
      "frequency": 10,
      "changeperc_formatted": "32.1%",
      "direction_label": "Minimize",
      "period_title": "Jul 22",
      "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
      "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Software",
      "value": 37.0,
      "key": false,
      "gap_formatted": "",
      "element": {
        "display_value": "Software",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ee6fea9fe198100
ada7950d0b1b73",
        "value": "8a4dde73c6112278017a6a4baf547aa7"
      },
      "precision": 0,
      "breakdowns": [
        // Information about each breakdown

      ],
      "breakdown_relations": [
        {
          "display_value": "Child Groups",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/301fd511eb
23310065deac6aa206fe31",
        "value": "301fd511eb23310065deac6aa206fe31"
       },
       {
        "display_value": "Parent Group",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/790b6e11eb
23310065deac6aa206fe1c",
        "value": "790b6e11eb23310065deac6aa206fe1c"
       },
       {
        "display_value": "Sibling Groups",
        "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdown_relations/15e15a12eb
233100871aac6aa206fe59",
        "value": "15e15a12eb233100871aac6aa206fe59"
       }
     ],
     "breakdown": {
       "display_value": "Assignment Group",
       "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b
96dac808c0739ed",
       "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
     },
     "period": "Jul 22",
     "favorite": false,
     "change_formatted": "9",
     "unit": {
       "display_value": "#",
       "link":
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f1
4ce6103ad",
       "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
     },
     "frequency_label": "Daily",
     "target": null,
     "changeperc": 0.32142857142857145,
     "uuid":
 "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112
278017a6a4baf547aa7",
     "gapperc_formatted": "",
     "value_unit": "6",
     "gap": null
   }
 ]
}
```


Retornar indicador usando uma relação de detalhamento

Para usar uma relação de detalhamento, inclua os valores de sys_id do indicador, detalhamento e elemento no parâmetro *`sysparm_uuid`* e o sys_id da relação de detalhamento no parâmetro *`sysparm_breakdown_relation`*. Este exemplo retorna os valores de Grupo semelhante para Grupo de atribuição: Software do exemplo anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:8a4dde73c6112278017a6a4b
af547aa7&sysparm_breakdown_relation=15e15a12eb233100871aac6aa206fe59"
```

Resposta:


```
{
  "result": [
    {
      "indicator": {
      "gap_formatted":"",
      "benchmarking":false,
      "frequency_label":"Daily",
      "changeperc_formatted":"0.0%",
      "direction_label":"Minimize",
      "precision":0,
      "breakdown": {
        "display_value":"Assignment Group",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808
c0739ed",
        "value":"baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
      },
      "personal_target":null,
      "description":"Number of incidents open based on resolved date is empty",
      "value_color":"#455464",

 "uuid":"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:0a52d3dc
d7011200f2d224837e6103f2",
      "frequency":10,
      "gap":null,
      "value_unit":"0",
      "indicator_frequency":10,
      "value":0.0,
      "indicator_aggregate":1,
      "facts_table": {
        "name":"incident",
        "label":"Incidents"
      },
      "key":false,
      "indicator_frequency_label":"Daily",
      "direction":2,
      "element": {
        "display_value":"Application Development",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/0a52d3dcd7011200f2d224837
e6103f2",
        "value":"0a52d3dcd7011200f2d224837e6103f2"
      },
      "period_title":"Dec 03",
      "period":"Dec 03",
      "target_formatted":"",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "change":0.0,
    "gapperc_formatted":"",

 "query":"opened_atONToday@javascript:gs.beginningOfToday()@javascript:gs.endOfToday()^O
ROpened_at<javascript:gs.beginningOfToday()^resolved_atISEMPTY^ORresolved_at>javascript
:gs.endOfToday()^state!=8^assignment_group=0a52d3dcd7011200f2d224837e6103f2^EQ",
    "realtime_enabled":true,
    "changeperc":0.0,
    "target":null,
    "unit": {
      "display_value":"#",

 "link":"https://
<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103a
d",
       "type":"formatted",
       "value":"17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "value_formatted":"0",
    "name":"Number of open incidents > Assignment Group = Application Development",
    "gapperc":null,
    "change_formatted":"0",
    "favorite":false,
    "personal_target_formatted":""
  }
  // Followed by an indicator object with an element object for every element in the Sibling
 Group
 ]
}
```


Retornar um conjunto filtrado de elementos para um detalhamento

Você pode aplicar um filtro aos dados Hub de análise usando o parâmetro **sysparm_elements_filter** com o sys_id de um registro de filtro de elemento do Performance Analytics.

Obtenha o sys_id do filtro de elementos do registro de filtro de elementos, conforme descrito em .

Neste exemplo, o filtro de elemento se aplica à origem de detalhamento Grupos, com a condição [[Parent][is][Database]]. O sys_id deste filtro de elemento é 7b9eb563eb11020065deac6aa206fe11. O exemplo obtém os elementos do detalhamento do Grupo de atribuição que têm o elemento Banco de dados como primário.

Comando:

```
curl -v -u "user:password" -H "Accept:application/json"
 "https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/pa/scorecards?sysparm_uuid=fb007202d7
130100b96d45a3ce6103b4&sysparm_breakdown=baec0752bf130100b96dac808c0739ed&syspa
rm_elements_filter=7b9eb563eb11020065deac6aa206fe11"
```

Resposta:


```
{
 "result": [
  {
    "value_formatted": "37",
    "indicator": {
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      "display_value": "Number of open incidents",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    "gapperc": null,
    "change": 9.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "32.1%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database",
    "value": 37.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Database",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73",
      "value": "287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "9",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.32142857142857145,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:287ee6fea9fe198100ada7950d0b1b73",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "37",
    "gap": null
  },
  {
    "value_formatted": "20",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "indicator": {
      "display_value": "Number of open incidents",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4",
      "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    // Database Atlanta
    "gapperc": null,
    "change": 4.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "25.0%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database Atlanta",
    "value": 20.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Database Atlanta",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/db53580b0a0a0a6501aa37c294a2ba6b",
      "value": "db53580b0a0a0a6501aa37c294a2ba6b"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "4",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.25,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:db53580b0a0a0a6501aa37c294a2ba6b",
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "20",
    "gap": null
  },
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  {
    "value_formatted": "19",
    "indicator": {
      "display_value": "Number of open incidents",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_indicators/fb007202d7130100b96
d45a3ce6103b4",
      "value": "fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4"
    },
    ...

    // Database San Diego
    "gapperc": null,
    "change": 0.0,
    "value_color": "#455464",
    "direction": 2,
    "target_formatted": "",
    "frequency": 10,
    "changeperc_formatted": "0.0%",
    "direction_label": "Minimize",
    "period_title": "Jul 22",
    "description": "Number of incidents open based on resolved date is empty.",
    "name": "Number of open incidents / Assignment Group / Database San Diego",
    "value": 10.0,
    "key": false,
    "gap_formatted": "",
    "element": {
      "display_value": "Database San Diego",
      "link":
"https://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/sys_user_group/db53a9290a0a0a650
091abebccf833c6",
      "value": "db53a9290a0a0a650091abebccf833c6"
    },
    "precision": 0,
    "breakdown": {
      "display_value": "Assignment Group",
      "link":
"http://localhost:8080/api/now/v1/table/pa_breakdowns/baec0752bf130100b96dac808c0739
ed",
      "value": "baec0752bf130100b96dac808c0739ed"
    },
    "period": "Jul 22",
    "favorite": false,
    "change_formatted": "0",
    "unit": {
      "display_value": "#",
      "link":
"http://<instance>.service-now.com/api/now/v1/table/pa_units/17b365e2d7320100ba986f14
ce6103ad",
      "value": "17b365e2d7320100ba986f14ce6103ad"
    },
    "frequency_label": "Daily",
    "target": null,
    "changeperc": 0.0,
    "uuid":
"fb007202d7130100b96d45a3ce6103b4:baec0752bf130100b96dac808c0739ed:db53a9290a0a0
a650091abebccf833c6",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "gapperc_formatted": "",
    "value_unit": "10",
    "gap": null
   }
  ]
}
```

Scripts no Performance Analytics

Performance Analytics fornece vários objetos de script para uso em scripts e APIs para consultar dados Performance Analytics. Os scripts servem como mapeamentos de detalhamento ou para calcular um valor de um indicador.

Dicas sobre scripts

- Em geral, use scripts somente para oferecer suporte a indicadores como Idade com processamento de data, usando as variáveis score_start e score_end.
- Limite os campos desnecessários. Cada vez que você inclui um campo de referência com pontos extra, adiciona uma junção extra à consulta.
- Tente substituir detalhamentos manuais por exibições de banco de dados para obter melhor desempenho.
- Tente usar inclusões de script para funções comuns. Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .
- Se os dados não estiverem estruturados da maneira necessária para a emissão de relatórios, tente adicionar "campos de emissão de relatórios" às tabelas operacionais em vez de criar scripts. Para obter mais informações, consulte esta publicação na comunidade .
- Se você estiver executando um script em segundo plano que consulta as tabelas de pontuações ou snapshots Performance Analytics, não poderá acessar dados sobre uma aplicação com escopo, a menos que tenha uma função apropriada para essa aplicação.

Aviso:
Tente não usar `GlideRecords` ou `GlideAggregates` em scripts Performance Analytics ou indicadores de fórmula. Embora às vezes você precise usar essas operações para obter o que deseja, elas são caras e podem ser executadas centenas de milhares de vezes. Certifique-se de que não há alternativas antes de usá-las.

Mapeamento de detalhamento e scripts de indicador

Um script de mapeamento de detalhamento normalmente retorna um sys_id de um elemento de detalhamento ou um número inteiro para colocar a pontuação em um bucket. Os scripts do indicador retornam uma pontuação calculada a partir de um ou mais campos. O mesmo script pode servir como um script de mapeamento de detalhamento e como um script de indicador.

Example: Script de detalhamento

Por exemplo, considere o script Incident.Age.Days fornecido, que usa o campo opened_at da tabela de incidentes. Este script serve como um mapeamento de detalhamento para o detalhamento por Idade, que usa o grupo de buckets Faixas Etárias de Incidentes (Dias) como origem de detalhamento.

```
var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
var days=function(x,y){return diff(x,y)/(24*60*60*1000);};
days(current.opened_at, score_end);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, `current.opened_at` obtém o carimbo de data/hora de quando o registro avaliado no momento foi aberto. A variável de scriptscore_end vem do coletor de dados e está vinculada ao período que está sendo coletado. Por exemplo, se um indicador mensal estiver sendo coletado, o `score_end` será o fim do mês. Aqui, o carimbo de data/hora de quando o incidente foi aberto é subtraído do carimbo de data/hora do fim do período de coleta e o resultado é convertido para dias.

Este exemplo inclui o campo `Incident.opened_at`, que é especificado no campo **Campos** deste script. Você pode usar `score_start` e `score_end` sem defini-los no campo **Campos**.

Tópicos relacionados

Criar um mapeamento de detalhamento em um registro de detalhamento

Lista de APIs com escopo do servidor

Criar um script no Performance Analytics

Para criar um script, primeiro selecione a tabela de fatos à qual o script se aplica e selecione explicitamente todos os campos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, pa_admin. Para acessar dados de aplicações com escopo nas tabelas Performance Analytics, você também precisa da função de administrador apropriada para essa aplicação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Scripts** e clique em **Novo**.
2. Dê ao script um **Nome**descritivo.
3. Selecione a **tabela Fatos** à qual o script se aplica.
   Somente indicadores que usam a mesma tabela de fatos podem usar este script.
4. Selecione os **Campos**da tabela de fatos , se houver, que serão usados no script.
   Você seleciona os campos por seus rótulos.
5. Escreva o script.
   O script deve estar em conformidade com os seguintes relacionamentos e restrições:
   - Você pode incluir somente os campos selecionados neste formulário e variáveis de script. Para obter mais informações, consulte a seção sobre variáveis do Performance Analytics.
   - Ao usar um campo no script, você usa o nome da coluna. Se necessário, pesquise o nome da coluna na tabela de fatos.
   - Ao usar um campo de uma exibição de banco de dados, você deve incluir o prefixo. Por exemplo, a exibição do banco de dados incident_sla inclui a tabela task_sla, com o prefixo taskslatable. Task_sla inclui a coluna business_duration. Para usar o campo business_duration da exibição do banco de dados incident_sla, grave-o como `taskslatable_business_duration`. Se você não tiver acesso à exibição do banco de dados, peça ao administrador do sistema para encontrar o prefixo para você.

O que Fazer Depois

Depois de criar o script, crie um mapeamento de detalhamento ou indicador que use o script. Você pode abrir um mapeamento de detalhamento ou formulário de indicador clicando em **Novo** no mapeamento de detalhamento ou na guia do indicador. Os mapeamentos de detalhamento e indicadores que usam este script são listados nessas guias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis do Performance Analytics

Várias variáveis estão disponíveis para uso em Performance Analytics scripts e indicadores de fórmula.

Você pode usar as seguintes variáveis em Performance Analytics scripts e fórmulas.

- score_start: primeiro segundo do dia da primeira coleta de pontuação do indicador. Para scripts, o tempo é calculado com base na diferença entre o fuso horário do usuário Executar como para o trabalho de coleta e o fuso horário do banco de dados, que é GMT. Para fórmulas, o tempo é calculado com base na diferença entre o fuso horário do usuário que executa a fórmula e o GMT. Um usuário executa uma fórmula exibindo o indicador de fórmula em um widget de painel ou no Hub de análise.
- score_end: último segundo do dia da última coleta de pontuação do indicador. O tempo é calculado da mesma forma que para score_start.
- pa: uma variável de fórmula, não utilizável em scripts, que fornece um conjunto de Hub de análise atributos e métodos.

Em scripts, as variáveis de início e término da coleção de pontuação são objetos *GlideElementGlideObject*. Você pode obter um objeto *GlideDateTime* dessas variáveis chamando *getGlideObject()*, como neste exemplo: gs.log("Score main = " + score_end.getGlideObject().getDayOfWeek());

Nas fórmulas, as variáveis de início e término da coleção de pontuação já são objetos *GlideDateTime*. Portanto, você pode usar as variáveis diretamente sem chamar *getGlideObject()*, como neste exemplo: gs.log("Score main = " + score_end.getDayOfWeek());

Os valores das variáveis inicial e final estão vinculados ao período que está sendo coletado. Por exemplo, se um indicador mensal estiver sendo coletado, o score_end será o fim do mês.

Os valores de score_start e score_end são calculados com base no fuso horário do usuário relevante. Para scripts Performance Analytics, este é o fuso horário Executar como para o trabalho de coleta. Para fórmulas, este é o fuso horário do usuário que exibe o indicador de fórmula em um widget de painel ou o Hub de análise. Portanto, usuários em fusos horários diferentes podem ter datas diferentes para score_start e score_end em uma fórmula.

Tópicos relacionados

Obter métodos de análise em fórmulas

Mudanças para score_start/end devido aos diferentes fusos horários do usuário

Como usar o Performance Analytics com dados externos

O Performance Analytics em fontes de dados externas permite que você execute análises detalhadas em dados que não estão em sua instância ServiceNow.

Quando você coleta pontuações em dados externos, o Performance Analytics armazena pontuações e elementos de detalhamento dos dados externos em sua instância. Os dados brutos que estão sendo analisados permanecem na fonte de dados externa e não são copiados para sua instância. Essa funcionalidade permite analisar e compartilhar métricas sem duplicar os dados subjacentes.

A coleta de dados externos do Performance Analytics usa três tipos de registros de configuração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um indicador externo que especifica a fonte de dados JDBC e a instrução SQL usada para coletar pontuações.
- Um detalhamento externo que especifica a fonte de dados JDBC e a instrução SQL usada para especificar elementos de detalhamento.
- Um detalhamento de indicador externo que define o relacionamento entre um indicador externo, um detalhamento e a instrução SQL usada para coletar pontuações para cada elemento de detalhamento desse indicador.

Formatos de banco de dados compatíveis para dados externos

Performance Analytics é compatível somente com os formatos de banco de dados que ServiceNow são compatíveis por padrão. Se um cliente adicionar um driver JDBC para um formato de banco de dados incompatível, Performance Analytics não será compatível com esse formato de banco de dados como uma fonte de dados externa.

Formatos de banco de dados compatíveis

Tipo de SQL Server	Porta
MySQL	3306
Microsoft SQL Server	1433
Oracle	1521

Tópicos relacionados

Fonte de dados do tipo JDBC

Criar um indicador para dados externos

Crie um indicador externo para definir quais dados avaliar e a instrução SQL usada para determinar a pontuação do indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores Externos** e clique em **Novo**.
2. Dê ao indicador um **Nome**descritivo.
3. No campo **Frequência**, especifique a frequência dos pontos de dados do indicador, como **Diário**, **Semanal**ou **Mensal**.
4. Na guia **Origem**, selecione uma **Fonte de Dados** para coletar pontuações.

   Somente fontes de dados do tipo JDBC são compatíveis com o Performance Analytics. Consulte a documentação das fontes de dados para obter informações sobre como configurar fontes de dados.

   Nota:
   A Instrução SQL e a tabela de conjunto de importação definidas na fonte de dados não são usadas pelo Performance Analytics.

5. Especifique a **Instrução SQL** a ser usada para calcular o valor de pontuação.
   A instrução SQL deve retornar um valor agregado com o alias `value`e deve filtrar dados com base em um campo de data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
O alias agregado deve ser o **valor**.

Example
Para um indicador simples, a instrução SQL será algo como `SELECT count(*) AS value FROM... WHERE DATE(date_field) >= DATE(${start_at})`.

Para indicadores mais complexos, talvez você também precise de uma condição de que DATE seja anterior à data que DATEADD retorna. Aqui, um indicador mensal com dados complexos tem a instrução SQL `SELECT count(*) AS value FROM... WHERE DATE(date_field) >= DATE(${start_at}) AND DATE(date_field) < DATEADD(month, 1, ${start_at})`.

6. Se você preferir que a pontuação deste indicador aumente ou diminua ao longo do tempo, selecione **Maximizar** ou **Minimizar** no campo **Direção**.
Ferramentas de análise e exibições gráficas usam esta **Direção** com este indicador.

Dica:
Defina uma direção sempre que puder. Todos os indicadores-chave devem ser definidos como Maximizar ou Minimizar.

7. **Opcional:** Especifique qualquer uma destas propriedades de indicador:

Campo	Descrição
Unidade	A unidade de medida da pontuação, como número, dias ou porcentagens. (Optional) Para coletar pontuações na moeda de referência do sistema em um campo Preço, Moeda ou Moeda de FX, selecione **Usar moeda de referência**. Para obter mais informações, consulte Pontuações do indicador na moeda de referência. Se você selecionar % ou um período de tempo como a unidade, considere excluir alguns tipos de série temporal de serem aplicados ao indicador. Para obter mais informações, consulte Excluir série temporal de um indicador. Se você selecionar Tempo como a unidade, o tempo será fornecido como Dias, Horas e Minutos. Se a propriedade do sistema *glide.ui.duration.seconds.enabled* existir e for verdadeira, os segundos também serão exibidos. Nesse caso, os segundos também são exibidos para todos os campos de tempo na instância e são incluídos nas exportações para o Microsoft Excel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Precisão	O número de dígitos após o separador decimal. Para obter mais informações, consulte Arredondamento e precisão em indicadores. Este campo não está disponível quando a unidade é **Usar moeda de referência**. Nesse caso, a precisão é herdada da moeda de referência.
Formato do número	As abreviaturas usadas para números grandes, de milhares a quintilhões. Para obter mais informações, consulte Arredondamento e precisão em indicadores.
Chave	Identifica o indicador como um indicador-chave. Usado somente para filtrar a lista de indicadores em **Análise de desempenho** > **Hub de análise**. Não usado na experiência Análise da plataforma.

8. Na guia **Controle de acesso**, defina se deseja salvar este indicador na biblioteca e se deve limitar a visibilidade do indicador por usuário, grupo ou função.
   Ativar **Compartilhar na biblioteca** significa que o indicador estará disponível nos seguintes locais:
   - A lista de KPIs na biblioteca de experiências Análise da plataforma
   - Detalhes de KPI
   - Hub de análise, mas somente em instâncias atualizadas que não migraram totalmente para Análise da plataforma
9. **Opcional:** Na guia **Outro**, defina várias propriedades diversas.

Campos da guia "Outros"

Campo	Descrição
Série de Tempo Padrão	(Optional) Uma função analítica predefinida, como uma média de execução de 7 dias, a ser aplicada ao indicador em vez de mostrar as pontuações brutas do indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Você não pode definir a série temporal padrão para um indicador que usa um calendário comercial ou fiscal. Esses calendários não são compatíveis com agregações de série temporal.
Perfil do grupo em tempo real	(Optional) Registro de perfil de grupo em tempo real [live_group_profile] para um grupo de feed de atividades. Especifique um perfil de grupo para fazer com que esse grupo receba notificações sobre este indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre esta aplicação social no Now Platform, consulte Feed de atividades.
Ordem	(Optional) Número que indica a ordem na qual os indicadores são exibidos no Hub de análise. Os indicadores com o valor mais baixo são exibidos na parte superior da lista. Se nenhum valor for fornecido no campo **Ordem**, os indicadores serão exibidos de A a Z usando o campo **Nome**. Para usar o campo de ordem, você deve inserir números de ordem para todos os indicadores. Se você inserir números para apenas alguns indicadores, a ordem em que os indicadores são exibidos será revertida para a até z. Não usado na experiência Análise da plataforma.
Tipo de gráfico padrão	(Optional) Defina um tipo de gráfico padrão (linha, coluna, curva ou área) para este indicador. Ao abrir Hub de análise ou Detalhes de KPI para este indicador pela primeira vez, o tipo de gráfico padrão é usado. Se o tipo de gráfico for alterado em Hub de análise ou Detalhes de KPI, essa preferência será lembrada.
Linhas contínuas de renderização	(Optional) Quando selecionados, Hub de análise e Detalhes de KPI mostram linhas de dados contínuas para este indicador, mesmo quando não há dados para uma data específica. Esse comportamento pode ser útil ao exibir conjuntos de dados com datas de início variadas ou para dados que não são atualizados regularmente, como informações de estoque. Linhas contínuas não são renderizadas quando uma série temporal é definida no indicador ou no Hub de análise ou Detalhes de KPI.
Mostrar pontuação em tempo real	(Optional) Quando selecionados, Hub de análise e Detalhes de KPI podem mostrar a pontuação deste indicador em tempo real, bem como o estado atual dos registros associados. Desmarque esta caixa de

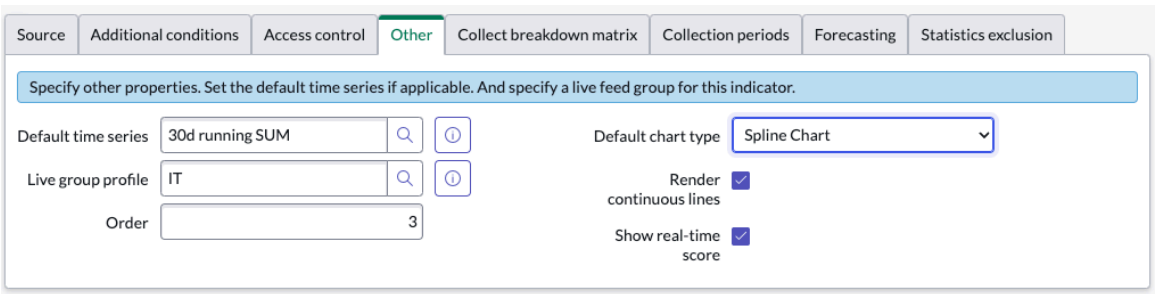
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	seleção quando os dados do indicador não estiverem disponíveis em tempo real, como em uma integração que usa dados de uma fonte de terceiros. Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real. Observação: uma condição deve ser definida no indicador ou na origem do indicador associado para que as pontuações em tempo real sejam exibidas.

Example
Por exemplo, na guia Outro, você pode configurar um indicador da seguinte forma:

- Por padrão, ele mostra uma soma de pontuações de 30 dias em widgets. Você pode substituir este padrão em Hub de análise, Detalhes de KPI, widgets de painel ou visualização de dados do espaço.
- O IT Live Group é notificado sobre mudanças no indicador.
- O indicador é listado em terceiro lugar na lista Hub de análise de indicadores. Todos os outros indicadores também têm sua posição especificada. Esta configuração não afeta a ordem dos indicadores em Detalhes de KPI.
- O tipo de gráfico padrão é Spline em Hub de análise e Detalhes de KPI.
- As linhas de dados do indicador são mostradas ininterruptas, mesmo quando os dados estão ausentes.
- O Hub de análise e o Detalhes de KPI podem mostrar a pontuação deste indicador em tempo real.



10. **Opcional:** Na guia **Previsão**, defina o método de previsão, o número de períodos de coleta de dados a serem previstos, a quantidade de dados históricos nos quais basear a previsão e os limites superior e inferior dos valores de previsão.
    Para obter mais informações, consulte Previsões de pontuações do Performance Analytics.
11. Salve o indicador.
12. Pressione **Testar coleção**.
    Esta ação testa a consulta principal do indicador.

O que Fazer Depois
Se você quiser coletar pontuações de detalhamento para o indicador, defina um detalhamento externo e associe-o ao indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um detalhamento usando dados externos

Crie um detalhamento externo para definir quais elementos estão disponíveis para dividir as pontuações do indicador externo.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um detalhamento externo pode conter no máximo 5.000 elementos. Este limite é controlado pela propriedade `com.snc.pa.dc.max_external_elements`.

Os elementos de detalhamento externo são armazenados nas tabelas pa_ext_elements.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Detalhamentos Externos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma **fonte de dados** que contenha os registros que você deseja usar como elementos de detalhamento.

   Somente fontes de dados do tipo JDBC são compatíveis com o Performance Analytics. Consulte a documentação das fontes de dados para obter informações sobre como configurar fontes de dados.

   Nota:
   A Instrução SQL e a tabela de conjunto de importação definidas na fonte de dados não são usadas pelo Performance Analytics.

4. Especifique uma **Instrução SQL** para selecionar os elementos de detalhamento.
   A Instrução SQL deve retornar a chave exclusiva de cada elemento de detalhamento com o alias *id* e o nome de exibição do elemento com o alias *name*, como `SELECT guid AS id, user_name AS name FROM...`.

   Importante:
   O alias da chave exclusiva deve ser **id** e o alias do nome de exibição deve ser **name**.

5. Salve o detalhamento.
6. Pressione **Testar coleção**.
   Esta ação testa a consulta que seleciona os elementos de detalhamento.

O que Fazer Depois
Depois de definir como coletar elementos de detalhamento, associe o detalhamento externo a um ou mais indicadores externos.

Configurar um indicador externo para usar um detalhamento externo

Associe um indicador externo e um detalhamento externo para definir como coletar pontuações de detalhamento do indicador.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores Externos**.
2. Selecione um indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada **Detalhamentos**, clique em **Novo**.
4. Selecione o **Detalhamento** externo a ser aplicado a este indicador.
5. No campo **Instrução SQL**, insira uma instrução SQL que calcule o valor de pontuação para cada elemento de detalhamento.
   A instrução SQL deve usar a mesma função agregada que a instrução SQL do indicador, como COUNT.
   A instrução SQL deve retornar o valor agregado com o alias *value* e a chave exclusiva do elemento de detalhamento com o alias **id**. A instrução SQL também deve agrupar os dados pela coluna que contém os valores do elemento de detalhamento.

   Por exemplo, `SELECT count(*) AS value, guid as id FROM... WHERE DATE(date_field) >= DATE({$start_at}) GROUP BY guid`

   Importante:
   O alias agregado deve ser o **valor** e o alias da chave exclusiva de detalhamento deve ser o **id**.
6. Salve as mudanças.
7. Pressione **Testar coleção**.
   Esta ação testa a instrução SQL que calcula o valor de pontuação do elemento de detalhamento.

O que Fazer Depois

Repita as etapas anteriores para adicionar detalhamentos adicionais ao indicador. Teste a instrução SQL depois de adicionar cada uma.

Testar indicadores externos e detalhamentos

Teste seus indicadores e detalhamentos externos para garantir que você possa se conectar à fonte de dados externa e coletar os dados esperados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Teste um indicador para testar a consulta desse indicador e as consultas de todos os elementos de detalhamento. Teste um detalhamento para testar a consulta usada para determinar os elementos de detalhamento disponíveis.

Nenhuma pontuação ou elemento de detalhamento é salvo quando você testa um indicador ou detalhamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Indicadores Externos** ou **Análise de desempenho** > **Detalhamentos Externos**.
2. Selecione o indicador ou o detalhamento que você deseja testar.
3. Clique no botão **Testar**.
   Se a consulta for executada com sucesso, o número de pontuações ou elementos de detalhamento que seriam coletados será exibido. Se ocorrer um erro durante o teste, a mensagem de erro será exibida.

O que Fazer Depois

Depois de confirmar que todas as consultas são executadas com sucesso e retornam os dados esperados, adicione o indicador externo a um trabalho de coleta de dados para começar a coletar pontuações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtrando dados externos por data

Ao usar o Performance Analytics com dados externos, você deve filtrar instruções SQL que coletam pontuações por data.

Nas instruções SQL do indicador e de detalhamento do indicador, filtre a consulta por data, como WHERE DATE(my_date_field) >= DATE(${start_at}). Não é necessário filtrar as instruções SQL de detalhamento por data, pois as instruções SQL de detalhamento coletam somente elementos e não pontuações.

A variável ${start_at} contém a data do período que está sendo coletado no formato AAAAMMDD. Para indicadores diários, este valor é sempre a data que está sendo coletada. Para indicadores com frequências de coleta mais longas, como semanal ou mensal, a data é o primeiro dia do período de coleta. A data em que o trabalho de coleta de dados é executado não afeta essa variável.

Quando você testa um indicador ou detalhamento, a variável ${start_at} é sempre definida para a data atual.

Limitações ao usar o Performance Analytics com dados externos

Certas funcionalidades do Performance Analytics não estão disponíveis quando você mede dados externos.

- Você não pode coletar snapshots
- Não é possível exibir pontuações em tempo real
- Você não pode aplicar detalhamentos de 2º nível
- Você não pode usar visualizações de widget que dependem de detalhamentos de 2º nível com dados externos. Isso inclui visualizações dinâmicas e de mapa térmico.
- Como os snapshots não estão disponíveis, você não pode exibir mudanças nos registros coletados

Limpando Performance Analytics dados coletados

Performance Analytics pontuações e snapshots podem aumentar com o tempo e devem ser limpos rotineiramente para garantir o desempenho ideal e dados precisos.

Performance Analytics usa um trabalho agendado para remover pontuações e snapshots antigos.

O trabalho agendado Limpar coleções de PA está ativo por padrão e não tem impacto no desempenho. Por padrão, o trabalho é executado diariamente, portanto, ele só precisa excluir uma pequena quantidade de dados.

Nota:
Os atributos de tabela "nible_size" e "niible_sleep" afetarão o comportamento do trabalho de limpeza de coleção se os atributos forem definidos para as tabelas Pontuações ou Snapshots.

Este trabalho agendado também exclui todos os registros de Pontuação [pa_scores], Nível de pontuação 1 [pa_scores_l1], Nível de pontuação 2 [pa_scores_l2] ou Snapshots [pa_snapshots] que não tenham um indicador ou detalhamento associado. Por exemplo, se um usuário excluir um indicador, o trabalho agendado limpará todas as pontuações ou snapshots que estavam associados ao indicador excluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Altering tables and fields using dictionary attributes

KB0720725: limpando dados de pontuação do Performance Analytics

Modificar o trabalho de limpeza de coleções de PA

Modifique o trabalho agendado para configurar quando as pontuações e os snapshots do Performance Analytics são limpos. O trabalho de limpeza programado não deve ser executado enquanto um trabalho de coleta de dados estiver em execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o trabalho Limpar coleções de PA é executado às 05:00, o que é apropriado ao usar os trabalhos de coleta de dados padrão. Se você criar trabalhos de coleta de dados adicionais, talvez precise alterar a hora de início do trabalho de limpeza de coleções de PA.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Automação** > **Cronogramas**.
2. Selecione o trabalho **Limpar coleções de PA**.
3. Faça as alterações necessárias.
   Por exemplo, altere o valor do campo **Tempo de execução** para mudar quando o trabalho for executado.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Trabalhos agendados

KB0721309: configurando o limpador de tabela Performance Analytics

Migrando pontuações do Performance Analytics

A tabela Performance Analytics Pontuações [pa_scores] foi dividida em duas tabelas. Essa estrutura ajuda no processamento de um grande número de pontuações. Você pode migrar suas pontuações da estrutura da tabela antiga para a nova usando a ferramenta de migração de pontuação.

Aviso:
A nova estrutura de tabela não é compatível com bancos de dados Oracle.

Em Istanbul, a tabela Pontuações [pa_scores] foi dividida em Pontuações nível 1 [pa_scores_l1] e Pontuações nível 2 [pa_scores_l2]. A tabela pa_scores_l2 contém a matriz de detalhamento de segundo nível de pontuações e a tabela pa_scores_l1 contém todas as outras pontuações. Essa separação de pontuações garante o desempenho ideal ao coletar e analisar pontuações e permite conjuntos maiores de pontuações. Novas instâncias criadas na versão Istanbul ou posterior usam as novas tabelas de pontuação por padrão.

As instâncias criadas antes de Istanbul ainda usam a tabela Pontuações [pa_scores] original após o upgrade.

Monitor de migração

Depois de iniciar a migração, você pode rastrear o status da migração navegando até **Análise de desempenho** > **Monitor de migração de pontuações.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se ocorrer algum erro durante a migração, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para resolver o problema.

Atrasos no início da migração de pontuação

Se algum dos processos a seguir estiver em execução, a migração de pontuação permanecerá no estado Aguardando até que eles parem:

- Trabalhos do coletor de dados
- Trabalhos de limpeza de coleção
- Edição da folha de pontuação

Como programar a migração de pontuações do Performance Analytics

Programe o processo de migração automatizado para mover as pontuações existentes para a nova estrutura da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador Usuários com a função pa_admin podem exibir a página do monitor de migração, mas não podem programá-la.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A migração de pontuações melhora o desempenho e a escalabilidade de Performance Analytics. A migração deve ser realizada fora dos horários de pico.

Durante a migração, não é possível coletar, modificar ou excluir pontuações. Os trabalhos de coleta de dados programados não são executados durante a migração. Após a conclusão da migração, verifique os trabalhos de coleta de dados que estavam programados para execução durante a migração, pois esses trabalhos foram suspensos.

Nota:

- A migração de pontuações pode levar várias horas para ser concluída, dependendo do número de pontuações. Programe a migração em uma instância de não produção e planeje cuidadosamente a migração na produção.
- A tabela Pontuações [pa_scores] original é truncada 10 dias após a migração bem-sucedida.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Monitor de Migração de Pontuações**.
2. Clique no botão **Programar migração de pontuações**.
   A migração de pontuações está programada. A página exibe a hora em que a migração está programada para iniciar e o tempo estimado de conclusão.
3. **Opcional:** Clique nos links **Logs** ou **Trabalhos ativos** para exibir informações adicionais sobre a migração.
   Se houver trabalhos de coleta ou limpeza de dados em execução quando você iniciar a migração, a migração aguardará a conclusão desses trabalhos antes de começar. Todos os trabalhos programados de coleta e limpeza são pausados durante a migração.

O que Fazer Depois

Se a migração falhar por qualquer motivo, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter assistência. As pontuações existentes permanecem em vigor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Legado) Configure rapidamente Performance Analytics para uma tabela de tarefas

O gerador de configuração permite que você configure rapidamente Performance Analytics para exibir dados de qualquer tabela de tarefas.

Nota:
O gerador de configuração é um recurso legado. Performance Analytics Soluções são pacotes de conteúdo de Performance Analytics componentes, incluindo painéis. Essas Performance Analytics Soluções foram muito expandidas nas últimas versões. O gerador de configuração separado perdeu a maior parte de seu valor. Para aplicações personalizadas, faz mais sentido localizar e instalar uma Solução Performance Analytics intimamente relacionada e modificá-la conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Soluções de análise.

Você pode especificar uma tabela baseada em tarefas para relatar e o gerador de configuração cria automaticamente indicadores, detalhamentos, fórmulas, trabalhos de coleta de dados e painéis. Esta configuração fornece os mesmos elementos que a solução de incidente Performance Analytics, mas para qualquer tabela de tarefas. Ao usar o Domain Separation, todos os registros são criados no domínio do usuário atual.

Nota:
Você pode usar o gerador de configuração somente com tabelas que estendem Tarefa. Pode ser necessário ajustar a configuração antes de começar a usar os arquivos criados pelo gerador.

Você pode acessar o gerador de configuração navegando até **Análise de desempenho** > **Gerador de Configuração**.

Depois de gerar uma configuração para a tabela selecionada, você pode exibir os registros criados usando os links relacionados **Ir para o registro de configuração**, **Indicadoresgerados e Trabalhos gerados**. Você pode modificar os registros gerados conforme necessário usando as opções de configuração Performance Analytics padrão.

Ativar o gerador de configuração Performance Analytics

Como administrador, você pode habilitar o Performance Analytics plug-in do gerador de configuração (com.snc.pa.configurationgenerator).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de iniciar este procedimento, você deve ter uma assinatura do Performance Analytics.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

Ativando sua assinatura do Performance Analytics

Sem uma assinatura Performance Analytics paga, seu uso está limitado a 180 dias de coleta de dados (cinco meses para indicadores mensais) e a indicadores específicos fornecidos por ServiceNow. Para ter acesso ilimitado a todos os recursos, adquira uma assinatura do Performance Analytics.

Depois de comprar a assinatura, talvez seja necessário ativar o plug-in associado a essa assinatura em instâncias de produção.

Assinaturas do Performance Analytics permitem usar a seguinte funcionalidade além da que está disponível com o sistema base:

- Indicadores Performance Analytics, detalhamentos, widgets ou outros registros de configuração personalizados
- Pontuações preservadas por mais de 180 dias (cinco meses completos para indicadores mensais)
- Widgets de análise de texto (IU principal somente)
- Informações de análise proativa em painéis

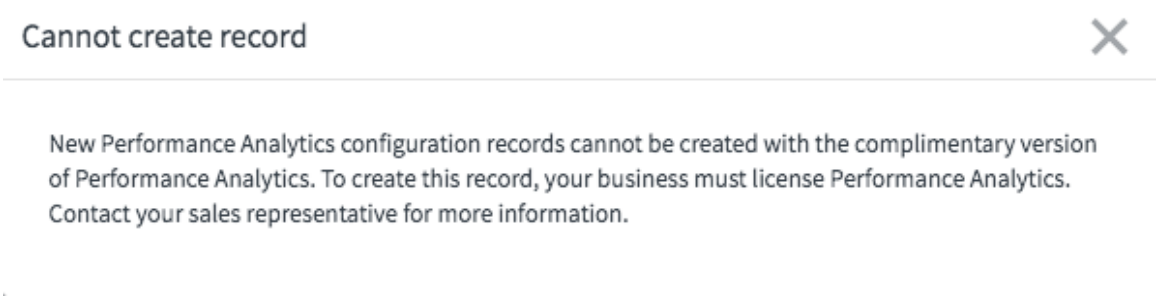
Se você comprou Performance Analytics por meio de uma oferta Professional ou Enterprise, poderá usá-la sem restrições nas seguintes situações:

- Nas tabelas da assinatura associada, incluindo ServiceNow aplicações da loja associadas
- Com qualquer plataforma e apps comuns, como Gestão de conhecimento, CMDB ou Catálogo
- Com qualquer app da loja de parceiros pago

Importante:
Você nunca pode usar ServiceNow com aplicações gratuitas da loja de parceiros.

Se você tentar executar essas tarefas em uma instância de produção que não tenha uma assinatura Performance Analytics, receberá um aviso de que uma assinatura é necessária.

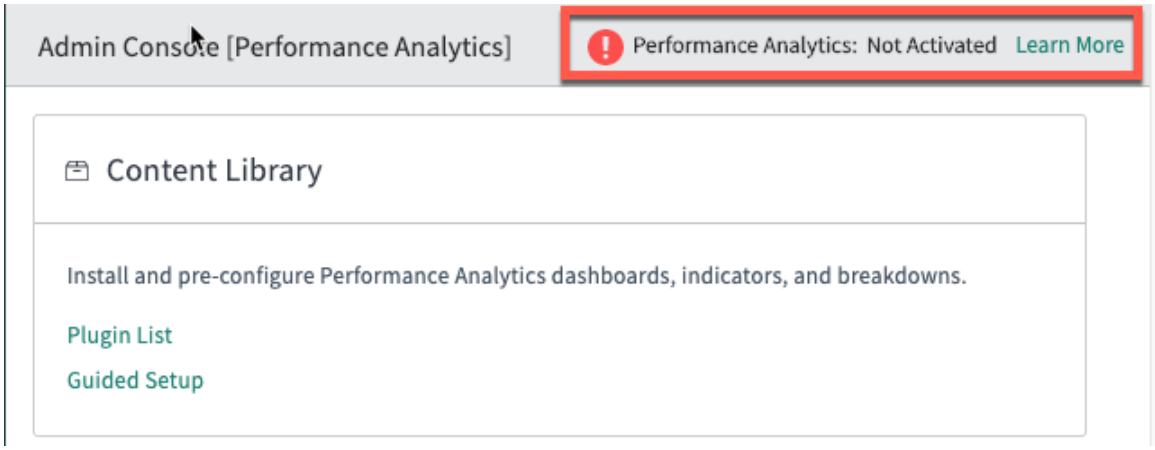
Aviso de assinatura obrigatória



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Console de administração de Performance Analytics também avisa quando uma instância não tem a versão completa de Performance Analytics ativada.



Gestão de assinaturas para Performance Analytics

Com uma assinatura do Performance Analytics, seus recursos devem ser ativados automaticamente.

A partir de Tokyo, Gestão de assinaturas se aplica a Performance Analytics. Se você usar Gestão de assinaturas, não precisará ativar um plug-in Performance Analytics manualmente. O restante desta página descreve o sistema manual mais antigo de ativação de uma assinatura.

Este recurso está disponível somente em instâncias hospedadas. Em instâncias auto-hospedadas e de não produção, você ainda precisa ativar o plug-in Performance Analytics apropriado manualmente. Para obter mais informações, consulte Gestão de assinaturas .

Identifique seu direito a Performance Analytics

Ao comprar uma assinatura de uma linha de produtos Performance Analytics, você tem o direito de ativar o plug-in correspondente nas instâncias de produção.

Como administrador, exiba suas assinaturas Performance Analytics navegando até **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas**. Na Gestão de assinaturas, você pode encontrar os plug-ins Performance Analytics que você tem direito de ativar. Para obter mais informações, consulte Exploring Subscription Management .

Ativar o plug-in para sua assinatura Performance Analytics

Depois de comprar uma assinatura Performance Analytics e identificar o plug-in associado, ative esse plug-in da seguinte forma.

Antes de Iniciar

Importante:
Configure e teste Performance Analytics em uma instância de não produção antes de configurá-la em uma instância de produção.

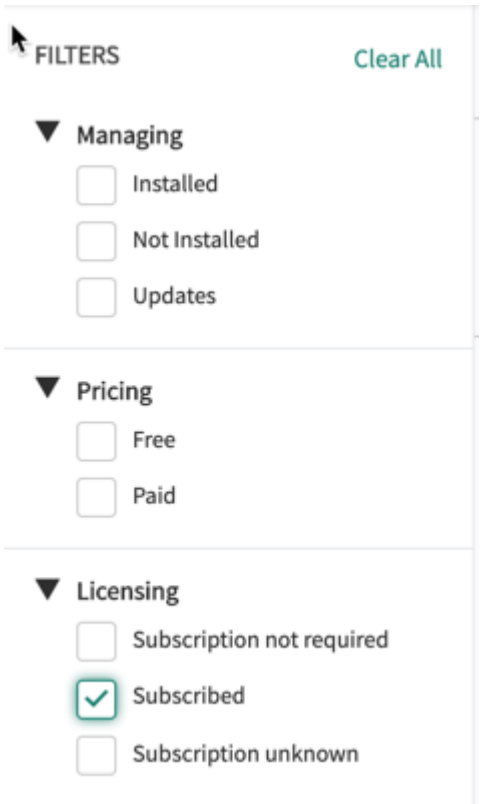
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Em **Filtros**, localize a seção Licenciamento e selecione **Assinado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Pesquise plug-ins com Performance Analytics premium no nome.
4. Encontre o plug-in premium Performance Analytics que corresponde ao seu direito e clique em **Instalar**.
   Somente os plug-ins premium do Performance Analytics para os quais você tem uma assinatura devem aparecer na lista filtrada.
   A caixa de diálogo Ativar plug-in é aberta.
5. Na caixa de diálogo Ativar plug-in, clique em **Ativar**.

Resultado
Uma barra de andamento mostra o andamento da ativação do plug-in, após a qual você tem várias opções do que exibir.

O que Fazer Depois
Quando o processo estiver concluído, considere a instalação de soluções de análise e emissão de relatórios, que incluem painéis pré-configurados e todos os componentes subjacentes necessários. Para obter mais informações, consulte Soluções de análise.

Considere também ativar Spotlight. O Spotlight ajuda a priorizar registros avaliando-os em relação a vários critérios ponderados. Para obter mais informações, consulte Classificando registros com Spotlight.

Soluções de análise

Soluções pré-empacotadas com painéis Análise da plataforma com visualizações de dados e principais indicadores de desempenho (KPIs) estão disponíveis para muitos produtos ServiceNow®. Use essas soluções para começar rapidamente.

Performance Analytics em suas soluções

Análise da plataforma visualizações de dados usam dados do indicador Performance Analytics para mostrar dados ao longo do tempo, ajudando você a analisar seus processos de negócio e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

As Soluções Análise da plataforma oferecem todos os registros de configuração necessários para analisar os aplicativos padrão. Personalize esses registros para uso em seu ambiente de produção. Para obter mais informações, consulte ConfigurarSoluções Análise da plataforma.

Direito Performance Analytics necessário

Para habilitar um Solução Análise da plataforma, você deve ter o direito de usar Performance Analytics com o produto ServiceNow relevante. Sem a atribuição apropriada, pode não ser possível ativar o pacote ou o pacote terá limitações de intervalo de dados. Por exemplo, para habilitar o Customer Service Management - Advanced Solução Análise da plataforma, você deve ter direito a usar Performance Analytics para o Customer Service Management.

Soluções Análise da plataforma que não contenham nenhum componente de Performance Analytics não precisam de um direito do Performance Analytics.

Tópicos relacionados

Ativando sua assinatura do Performance Analytics

Soluções Análise da plataforma disponíveis

As seguintes Soluções Análise da plataforma estão disponíveis para os direitos do ServiceNow Performance Analytics correspondentes. As soluções não têm custo extra, mas os aplicativos subjacentes exigem o licenciamento apropriado.

As Soluções Análise da plataforma oferecem painéis e componentes subjacentes do Performance Analytics. Esses painéis aproveitam o Performance Analytics para criar maior valor para o produto compatível com Solução Análise da plataforma.

Soluções Performance Analytics gerais

Ative as seguintes soluções de Performance Analytics com qualquer direito pago do Performance Analytics.

- Gestão de configuração (CMDB) (com.snc.pa.cmdb)
- Painel de tours guiados
- Gestão de conhecimento (com.snc.pa.knowledge_v2)
- Bate-papo do Central de serviços (com.snc.pa.chat)

Performance Analytics Soluções para APM

Ative as seguintes Soluções quando você tiver o direito do Performance Analytics para o APM.

- Application Portfolio Management e Gestão de mudanças (com.snc.pa.apm.change_request)
- Application Portfolio Management e Gestão de problemas (com.snc.pa.apm.problem)
- Gestão financeira (com.snc.pa.fm)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão financeira para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm)
- Gestão financeira para Gestão de serviço de campo (com.snc.pa.fm.fsm)
- Financial Management para Financial Planning (com.snc.pa.financial_planning)
- Pacote de portfólio de projetos com finanças (com.snc.financial_planning_pmo) A partir de New York, esta solução substitui a solução Project Portfolio Suite (com.snc.pa.ppm). Inclui painéis para Gestão de registro de horas.

Performance Analytics para Soluções de Atendimento ao cliente

Ative as seguintes Soluções quando você tiver o direito do Performance Analytics para o Atendimento ao cliente.

- Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa)
- Gestão de mudanças (com.snc.pa.change)
- Comunidades (com.snc.pa.communities)
- Atendimento ao cliente (com.snc.pa.customer_service) - Inclui um grupo Spolight e relatórios. A ativação também ativa o plug-in Spotlight. Consulte Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight.
- Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) Indicadores pré-configurados da Análise de desempenho e detalhamentos para o Customer Service Management. Tem o conteúdo da solução Análise de desempenho do Atendimento ao cliente OOTB mais antiga e também é compatível com os seguintes recursos:
  - Gestão de casos
  - Gestão de problemas graves
  - Status da ação de Casos de atendimento ao cliente
  - Atendimento ao cliente com Gestão de solicitações
  - Atendimento ao cliente com Gestão de serviços
  - Bate-papo do agente
  - Advanced Work Assignment para CSM
  - Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment
- Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_pa)
- Gestão de incidentes (com.snc.pa)

> **Nota:**
> O conteúdo de gestão de incidentes está disponível por padrão com Performance Analytics em uma Teste do Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes.

- ANS de incidente (com.snc.pa.sla)
- Painéis do ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards)
- Gestão de incidentes graves (com.snc.pa.incident.mim)
- Gestão de problemas (com.snc.pa.problem)
- Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para usar Performance Analytics com a Análise de Autoatendimento para aplicações que não sejam o Customer Service Management, consulte Self-Service Analytics .

- Pacote de conteúdo do Virtual Agent: esta versão Solução Análise da plataforma foi descontinuada a partir de Quebec. No lugar, use o Painel de análise de conversas .
- Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight Incident (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight Problem (com.snc.pa.spotlight.problem)
- Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight Request (com.snc.pa.spotlight.request)

Nota:
Para Performance Analytics soluções de Spotlight, consulte Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight.

Performance Analytics para Soluções Governança, risco e conformidade

Quando você tiver o direito do Performance Analytics para GRC, primeiro ative o plug-in de integrações GRC: Performance Analytics Premium. Em seguida, ative as seguintes Soluções:

- Gestão de auditorias para GRC
- GRC: Gestão de políticas e conformidade
- GRC: Gestão de riscos

Performance Analytics para Soluções de Gestão de Recursos Humanos

Ative as seguintes Soluções quando você tiver o direito do Performance Analytics para o Gerenciamento de Recursos Humanos:

- Content Analytics
- Aplicativo com escopo do Gestão de documentos de funcionários de Recursos Humanos (com.sn_hr_employee_files_pa)
- Aplicativo com escopo de Recursos Humanos (com.sn_hr_pa)

Nota:
A solução para a versão sem escopo de Recursos Humanos, com.snc.pa.hr_core, está descontinuada. Se você estiver usando a versão sem escopo do Recursos Humanos e quiser ativar seu plug-in de solução, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

- Aplicativo com escopo de Eventos de ciclo de vida de Recursos Humanos (com.sn_hr_lifecycle_pa)

Performance Analytics para Soluções de Gestão de negócios, Gestão financeira e Estratégia de serviço

Ative as seguintes soluções se você tiver um direito do Performance Analytics para a Gestão de negócios, Performance Analytics para o Gestão financeira ou Performance Analytics para a Estratégia de serviço:

- Agile 2.0 (sn_scrum_dashboard on ServiceNow Store)
- Essential SaFE
- Gestão financeira (com.snc.pa.fm)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Gestão financeira for Application Portfolio Management (com.snc.pa.fm.apm)
- Gestão financeira para Atendimento ao cliente (com.snc.pa.fm.csm)
- Gestão financeira para Gestão de serviço de campo (com.snc.pa.fm.fsm)
- Financial Management para Financial Planning (com.snc.pa.financial_planning)
- Operações de serviços financeiros (sn_bom_pa)
- Pacote de portfólio de projetos com finanças (com.snc.financial_planning_pmo) A partir de New York, esta solução substitui a solução Project Portfolio Suite (com.snc.pa.ppm). Inclui painéis para Gestão de registro de horas.

Performance Analytics para soluções de ITOM

Ative as seguintes Soluções quando você tiver direitos do Performance Analytics para IT Operations Suite ou Performance Analytics para IT Operations Management:

- Descoberta (com.snc.pa.discovery)
- Gestão de eventos (com.snc.pa.em)
- Inteligência operacional (com.snc.sa.metric.pa.content)
- Mapeamento de serviços (com.snc.service-mapping.pa.content)

Performance Analytics para Soluções de Project Portfolio Management

Ative as seguintes Soluções quando você tiver o direito do Performance Analytics para Project Portfolio Management, Pacote de portfólio de projetos com finanças (com.snc.financial_planning_pmo) . A partir do New York, essa solução substitui a solução Project Portfolio Suite (com.snc.pa.ppm). Inclui painéis para Gestão de registro de horas.

Performance Analytics para soluções de Incidente de segurança e Resposta a vulnerabilidades

Ative as seguintes Soluções quando você tiver o direito do Performance Analytics para o Resposta a incidentes de segurança:

- Resposta a incidentes de segurança (com.snc.security_incident.analytics - no ServiceNow Store)
- Resposta a vulnerabilidades (com.snc.vulnerability.analytics - no ServiceNow Store)

Performance Analytics para Soluções de Gestão de serviços

Ative as seguintes Soluções quando você tiver o direito do Performance Analytics para o Gestão de serviços:

- Gestão de mudanças (com.snc.pa.change)
- Gestão de incidentes (com.snc.pa)

Nota:
O conteúdo de gestão de incidentes está disponível por padrão com Performance Analytics em uma Teste do Performance Analytics gratuito para Gestão de incidentes.

- ANS de incidente (com.snc.pa.sla)
- Painéis do ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Painel do Workbench de inteligência preditiva para ITSM - Requer a aplicação Inteligência preditiva, que está disponível no ITSM Pro SKU.
- Gestão de incidentes graves (com.snc.pa.incident.mim)
- Gestão de problemas (com.snc.pa.problem)
- Gestão de nível de serviço (com.snc.pa.sla.overview)
- Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight Incident (com.snc.pa.spotlight.incident)
- Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight Problem (com.snc.pa.spotlight.problem)
- Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight Request (com.snc.pa.spotlight.request)

Nota:
Para Performance Analytics soluções de Spotlight, consulte Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight.

Performance Analytics para Soluções de Software Asset Management

Ative as seguintes Soluções quando tiver o direito do Performance Analytics para Gestão de serviços, Software Asset Management Professional (com.snc.pa.samp) .

Como adicionar widgets de Análise de autoatendimento a um painel ou Portal de serviços

Se você tiver a Análise de autoatendimento ativada em uma instância, poderá adicionar widgets de análise de autoatendimento aos seus painéis Performance Analytics ou a um Portal de serviços. Para obter um conjunto pronto de indicadores e detalhamentos, ative o plug-in Análise de autoatendimento PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Encontre os indicadores de autoatendimento por meio do Performance Analytics Console de administração, crie widgets e adicione-os ao seu painel ou portal. Ative também o trabalho de coleta de dados de Análise de Autoatendimento [SSA].

Nota:
Clientes do Customer Service Management podem instalar o Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente. Esta Solução contém detalhamentos e indicadores adicionais específicos do Atendimento ao cliente, bem como widgets e um painel. Para obter mais informações, consulte Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente .

Soluções de painéis ITSM

O plug-in Painéis de ITSM (com.snc.pa.itsm_dashboards) ativa as seguintes soluções, junto com um conjunto de painéis adicionais:

- Gestão de mudanças (com.snc.pa.change)
- Gestão de problemas (com.snc.pa.problem)
- ANS de incidente (com.snc.pa.sla)
- Gestão de incidentes graves (com.snc.pa.incident.mim)
- Spotlight - Pacote de conteúdo Spotlight Incident (com.snc.pa.spotlight.incident)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para Performance Analytics soluções de Spotlight, consulte Como ativar as soluções de análise e relatório do Spotlight.

- Custos fixos (com.snc.fixed_costs)

ServiceNow Store aplicações com Performance Analytics conteúdo

As aplicações a seguir no ServiceNow® Store incluem componentes Performance Analytics, como um painel que mostra widgets para indicadores.

Ao contrário das soluções de Análise da plataforma, essas aplicações incluem funcionalidade autônoma. Os componentes Performance Analytics incluídos na aplicação são compatíveis com essa funcionalidade.

Um administrador Performance Analytics pode precisar reprogramar os trabalhos de coleta de dados fornecidos com essas aplicações. A maioria das aplicações não tem trabalhos de coleta de dados históricos e seus trabalhos agendados estão ativos por padrão.

Nota:
Esteja ciente de que essas aplicações podem ter requisitos de licenciamento. Verifique a entrada do app no ServiceNow Store.

Aplicações do Configuration Management Database

Painéis de CSDM e CMDB Data Foundations

Aplicações de Atendimento ao cliente

- Conversational Analytics dashboard in Platform Analytics experience
- Otimização da força de trabalho para Customer Service Management

Aplicações de DevOps

DevOps Insights

Gestão de serviços a funcionários

Painel do Safe Workplace

Aplicações do IT Asset Management

Insights da nuvem

Gestão estratégica de portfólios aplicações

Strategic Spend Tracking for PPM

Aplicações do IT Operations Management

Firewall Audits and Reporting

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações do IT Service Management

- Coaching
- Gestão de melhorias contínuas
- Agendamento de plantão
- Gestão de portfólio de serviços Premium (espaço do responsável pelo serviço)

Aplicações da experiência com IA

NLU Workbench

Ativar uma solução usando a Configuração assistida

Se um produto tiver uma configuração assistida Performance Analytics, use essa configuração assistida para ativar e configurar a solução associada de análise e emissão de relatórios de forma rápida e consistente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Performance Analytics As configurações assistidas orientam você na habilitação e no teste de soluções de análise e emissão de relatórios para o produto relacionado. Depois de concluir a configuração assistida, você pode coletar dados e exibir pontuações do indicador no Hub de análise e nos painéis de solução pré-configurados.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Se uma configuração assistida não estiver disponível para uma Solução, você poderá instalar essa Solução na lista de Plug-ins. Se a Solução não estiver na lista de Plug-ins, procure-a em ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Configuração assistida**.
   Você também pode executar a configuração assistida no console do administrador do Performance Analytics.
2. Selecione **"Primeiros passos"**.
3. Role até a aplicação para a qual você deseja configurar uma solução, como Incidente ou Atendimento ao cliente.
4. Se o plug-in ainda não estiver ativo, a configuração assistida ficará bloqueada até que você ative o plug-in de solução.

   Nota:
   Um usuário deve ter a função de administrador para concluir essas etapas.

   a. Selecione **Exibir plug-ins**.

   b. Selecione o link relacionado **Ativar/Fazer upgrade**.

   c. Selecione **Ativar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar um plug-in de solução do Performance Analytics também ativa todos os plug-ins da aplicação associada, caso ainda não estejam ativos. Por exemplo, ativar o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente também ativa o plug-in Atendimento ao cliente, caso ainda não esteja ativo.

d. Depois que o plug-in for ativado, feche a janela do plug-in para retornar à configuração assistida.

5. Selecione **Introdução** para a aplicação que você está configurando.
6. Siga as instruções de configuração assistida para revisar os registros fornecidos, como indicadores, detalhamentos, widgets e painéis, e para começar a coletar pontuações do Performance Analytics. Conforme você executa cada etapa, informações adicionais aparecem no menu **Ajuda** do lado direito.

Tópicos relacionados

Como usar a configuração assistida

Lista de plug-ins

Instalar um painel

Use a biblioteca de soluções para instalar um painel e todas as suas visualizações associadas, como widgets e relatórios, e para configurar painéis existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao instalar ou fazer upgrade de uma solução de Performance Analytics, o conteúdo pronto para uso na instância é substituído e um novo conteúdo é adicionado ao painel. Qualquer conteúdo personalizado anteriormente no painel não vai ser alterado.

Para reinstalar um registro de metadados de solução de um painel, como um widget, sem afetar outros registros usados pelo mesmo painel, consulte Instalar um único registro de metadados de solução.

Procedimento

1. Navegar até **Biblioteca de Solução de PA** > **Soluções**.
2. Selecione o painel que você deseja instalar.

   Os painéis fornecidos na Biblioteca de Soluções podem depender de indicadores, fontes de indicador ou outros registros de configuração. O conteúdo da Biblioteca de soluções sempre inclui a visualização associada e o conteúdo de configuração.

3. Clique em **Instalar**.
4. Na janela de confirmação, clique em **Instalar**.
   A instalação pode levar algum tempo para ser concluída após a confirmação. Clicar em **Cancelar** durante esse tempo fecha a janela de confirmação, mas não interrompe a instalação em andamento.
   Quando a instalação estiver concluída, a janela de confirmação desaparecerá e a lista relacionada **Metadados instalados** será preenchida com os registros que foram instalados.

O que Fazer Depois

Navegue até o painel para começar a analisar seus dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Ativar um plug-in

Fazer upgrade de um painel

Quando você faz upgrade de um painel, os metadados da solução que têm atualizações disponíveis, incluindo todos os novos registros adicionados ao painel, são instalados. Os registros de metadados da solução que você personalizou, mesmo que esses registros sejam atualizados na versão mais recente, não são afetados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao instalar ou fazer upgrade de uma solução de Performance Analytics, o conteúdo pronto para uso na instância é substituído e um novo conteúdo é adicionado ao painel. Qualquer conteúdo personalizado anteriormente no painel não vai ser alterado.

Procedimento

1. Navegar até **Biblioteca de Solução de PA** > **Soluções**.
   Registros em que o campo **Atualizar disponível** é verdadeiro podem ser atualizados.
2. Selecione o painel do qual você deseja fazer upgrade.
3. Revise a lista relacionada de **metadados da solução**.
   Quando você clica em **Fazer upgrade**, os registros de metadados da solução nos quais update_available = verdadeiro são instalados. Registros personalizados anteriormente não são substituídos.
4. Clique **em Fazer upgrade**.
   O botão **Fazer upgrade** estará disponível se pelo menos um registro de metadados de solução tiver uma atualização disponível e o conteúdo da solução tiver sido instalado pelo menos uma vez.
5. Na janela de confirmação, clique em **Fazer upgrade**.
   O upgrade pode levar algum tempo para ser concluído após a confirmação. Se você clicar em **Cancelar** durante esse tempo, a janela de confirmação será fechada, mas não interromperá um upgrade em andamento.

Resultado

Novos registros de painel são adicionados ao painel. As atualizações nos registros do painel que não são personalizados são aplicadas. Os registros do painel que você personalizou permanecem inalterados.

O que Fazer Depois

Se o painel não for exibido conforme o esperado após a instalação do conteúdo da solução, verifique se os registros desinstalados aparecem na tabela de atualização do cliente. Todos os registros desinstalados nesta tabela foram personalizados anteriormente. Para exibir a tabela de atualizações do cliente, insira `sys_update_xml.list` no navegador de filtros.

Instalar um único registro de metadados de solução

Instale um único registro de metadados de solução usado por um painel, como um widget, para corresponder à versão mais recente do registro sem afetar outros registros usados pelo mesmo painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para instalar o painel inteiro e todos os registros associados, consulte Instalar um painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A instalação de um registro não substitui nenhuma personalização feita nesse registro.

Tipos de metadados de solução disponíveis:

- Detalhamento
- Origem de detalhamento
- Grupo de buckets
- Painel
- Grupo de Painéis
- Filtro
- Indicador
- Origem do Indicador
- Permissão
- Relatório
- Origem do Relatório
- Coleta de dados programada
- Script
- Marcador
- Widget

Procedimento

1. Navegar até **Biblioteca de Solução de PA** > **Soluções**.
2. Selecione o painel que usa o registro que você deseja instalar.
3. Na lista relacionada **Metadados da solução**, selecione o registro que você deseja instalar.
4. Clique em **Instalar**.
5. Na janela de confirmação, clique em **Instalar**.

Duplicar um painel da Solução de análise e emissão de relatórios

Copie um painel Solução Análise da plataforma, incluindo guias, páginas do portal e registros de tela. Os widgets no painel não são duplicados.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao duplicar um painel, você pode modificar ou fazer upgrade de uma cópia sem afetar a outra.

Nota:
Duplicar um painel não duplica os widgets exibidos nele. Você pode reorganizar ou remover widgets de uma cópia do painel sem afetar a outra. No entanto, modificar um registro de widget afeta o painel original e a duplicata.

Para copiar um painel que não faz parte de um Solução Análise da plataforma, consulte Gerenciar painéis dinâmicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Biblioteca de Solução de PA** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções, clique no nome do painel que você deseja copiar.
3. No formulário Soluções, clique no ícone **Duplicar painel** ( ).
4. Confirme que você deseja duplicar o painel.

Resultado

Uma cópia do painel com o nome Cópia de (nome do painel original) é criada. Você pode exibi-lo na Visão geral dos painéis.

Como configurar o Soluções Análise da plataforma

Soluções Análise da plataforma vem configurado com a expectativa de que você mantenha seus dados Now Platform em um conjunto padrão de tabelas e campos. Se você estiver usando campos diferentes, configure as Soluções para apontar para os locais corretos.

Dica:

Você pode achar conveniente usar o console do administrador Performance Analytics como ponto de partida para configurar Soluções Análise da plataforma. No console do administrador, você pode executar as seguintes ações:

- Ative a Solução na lista de plug-ins ou por meio de uma configuração assistida, se houver uma disponível. (Você não pode ativar Soluções que estão disponíveis somente em ServiceNow Store no console do administrador.)
- Verifique se Performance Analytics está totalmente ativado nesta instância.
- Executar diagnósticos.
- Pesquisar KPIs para configurar.
- Use a Avaliação de dependência para encontrar os indicadores, detalhamentos e origens relacionados à sua Solução.

Para obter mais informações, consulte Console do administrador do Performance Analytics.

Executar diagnóstico

Depois de instalar qualquer Soluções Análise da plataforma, execute todos os diagnósticos em todos os registros, conforme descrito em Executar diagnósticos para todos os registros. Esses diagnósticos podem detectar muitas incompatibilidades entre a configuração de suas Soluções Análise da plataforma e suas tabelas.

Domain Separation e usuário "Executar como"

Por padrão, o Administrador do sistema é o usuário **Executar como** para trabalhos de coleta de dados no Soluções Análise da plataforma. Verifique se este usuário existe na instância e se ele tem o nível de acesso apropriado. Um usuário **Executar como** inadequado pode causar erros ou limitar os dados coletados. Se a Separação de domínios estiver habilitada, certifique-se de definir um usuário **Executar como** apropriado em cada domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisar as origens do indicador

Determine quais campos contêm os dados que você está procurando em cada aplicação que você está habilitando para o Performance Analytics.

Antes de Iniciar

Você habilitou Performance Analytics de acordo com seu direito. Você também instalou as soluções relevantes de análise e emissão de relatórios e executou os diagnósticos.

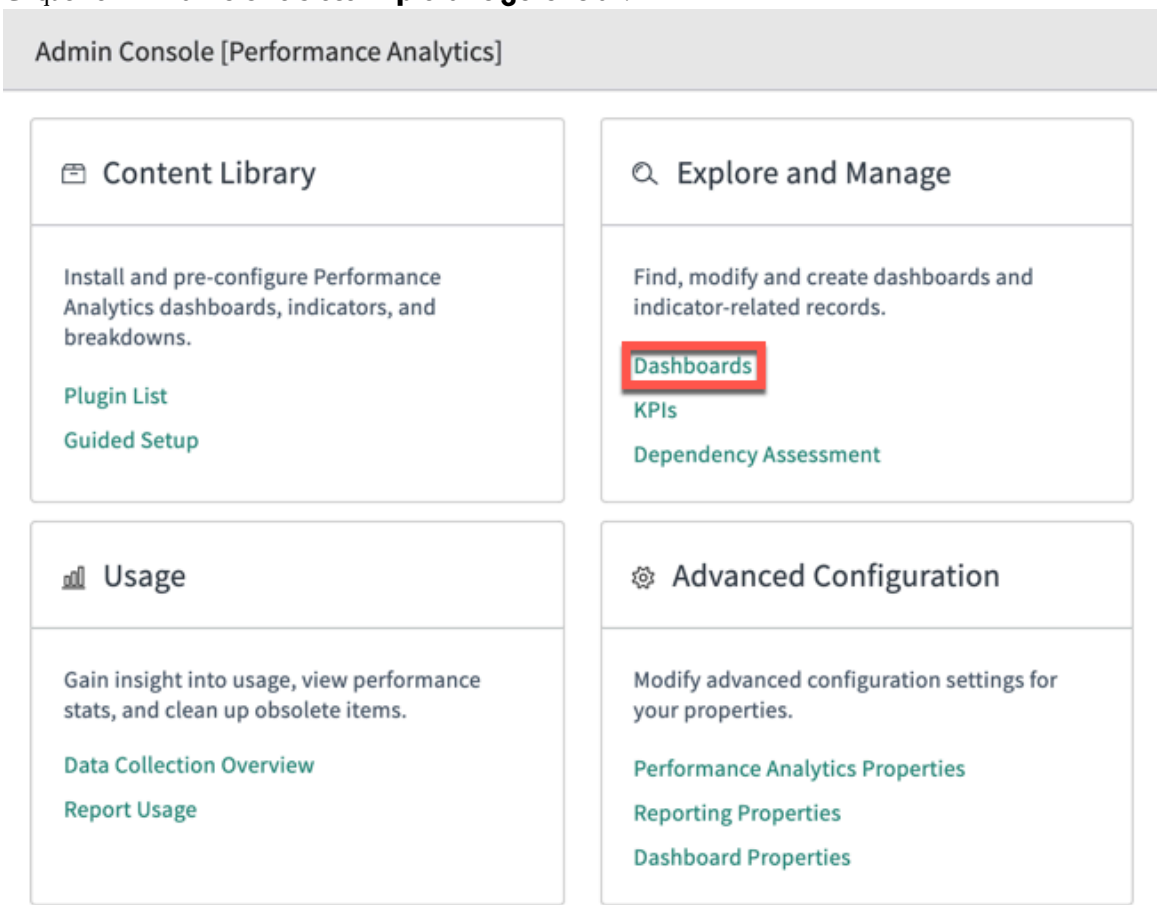
Função necessária: pa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de que as origens de indicador que contêm Soluções Análise da plataforma apontem para os campos corretos para que você possa medir o desempenho de seus processos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Console de administração**.
2. Clique no link **Painéis** no bloco **Explorar e gerenciar**.



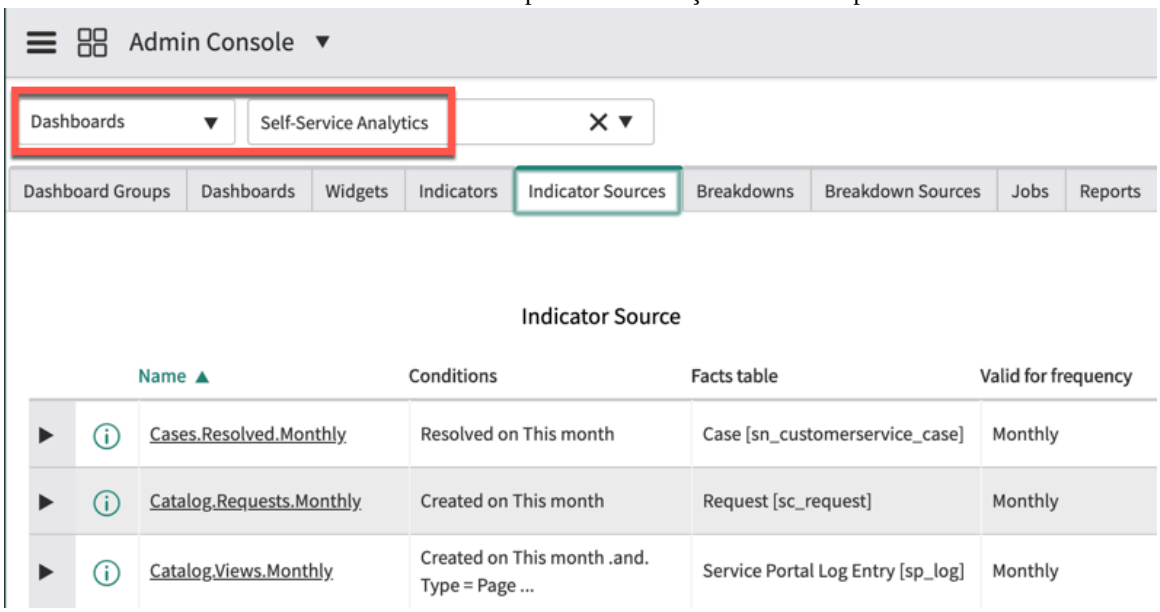
3. Verifique os nomes dos painéis que foram instalados com esta Solução Análise da plataforma.
4. Abra a guia **Fontes do indicador**.
5. Para cada painel incluído nesta Solução Análise da plataforma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Filtre as fontes do indicador no nome do painel.

Example
Esta captura de tela mostra as origens de indicador filtradas no painel Análise de autoatendimento da Análise de autoatendimento para CSM Solução Análise da plataforma.



b. Analise a tabela de fatos, as condições e a frequência das fontes do indicador em comparação com a estrutura de dados em sua própria instância.

Importante:
Preste atenção especial aos campos de carimbo de data/hora, como Resolvido, Aberto ou Criado nas Condições. Pode ser necessário usar campos de carimbo de data/hora diferentes.

c. Se necessário, abra uma fonte do indicador e faça correções.

d. Se você estiver editando um registro de fonte do indicador, vá para a lista relacionada Indicadores e revise o campo **Condições** de cada indicador.
Alterar a fonte do indicador também pode afetar as condições adicionais nos indicadores individuais.

e. Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Tópicos relacionados

Fontes do indicador

Atualizar Performance Analytics scripts

Soluções Análise da plataforma incluem Performance Analytics scripts para executar cálculos em registros. Esses scripts usam os campos de carimbo de data/hora das origens do indicador. Se você alterar os carimbos de data/hora em uma origem de indicador, modifique também os scripts relacionados.

Antes de Iniciar

Importante:
Se você não atualizou nenhuma origem de indicador em seu Soluções Análise da plataforma, pule esta tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: pa_admin, admin

Procedimento

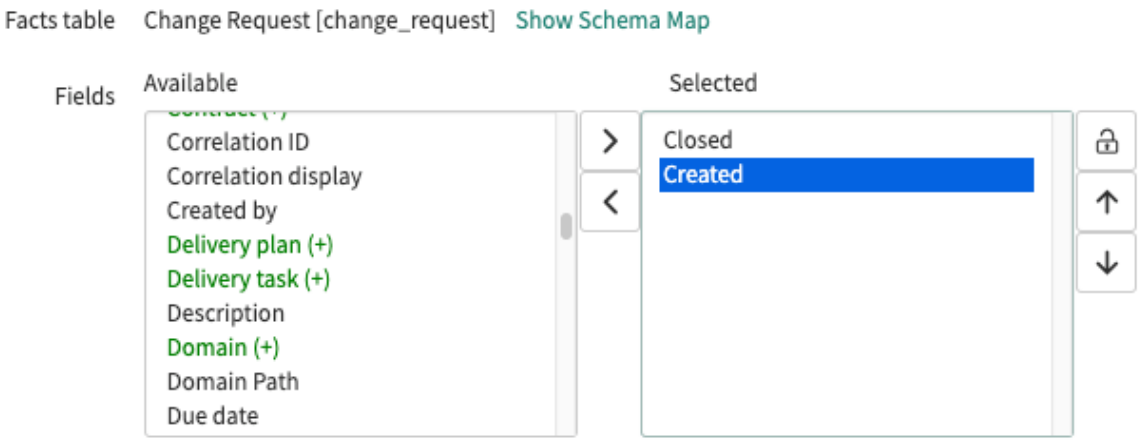
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Automação** > **Scripts**.
2. Clique em um script para abrir seus detalhes.

   Example
   Por exemplo, o registro de script Change.CloseTime.Hours contém o seguinte script:

   ```
   var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
   var hours=function(x,y){return diff(x,y)/(60*60*1000);};
   hours(current.opened_at, current.closed_at);
   ```

3. Na seção Origem, clique no ícone de cadeado ao lado da lista de Campos.
   O seletor Campos é aberto.
4. Mova os campos desejados para os campos **Selecionados** para o script e remova os campos que não são apropriados.

   Example
   Por exemplo, se sua organização usa o campo Carimbo de data/hora de **criação** para definir uma nova mudança, substitua **Aberto** por **Criado**.

5. No campo **Script**, substitua as referências a campos em desuso por referências aos campos que você acabou de selecionar.

   Example
   Neste exemplo, as referências ao campo **Aberto** são substituídas por referências a **Criado**.

   ```
   var diff=function(x,y){return y.dateNumericValue() - x.dateNumericValue();};
   var hours=function(x,y){return diff(x,y)/(60*60*1000);};
   hours(~~current.opened_at~~current.sys_created_on, current.closed_at);
   ```

6. Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Revisar as origens de detalhamento

As origens de detalhamento representam os elementos que você usa para examinar um KPI com mais detalhes. Modifique a origem de detalhamento para limitar a lista de elementos somente aos itens que são significativos para a análise de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, o detalhamento automatizado Grupo de atribuição usa a origem de detalhamento Grupos. Esta origem de detalhamento retorna TODOS os grupos ativos em sua instância e o sistema usa todos esses grupos para examinar seus dados. Se você observar o indicador Número de mudanças em aberto e examinar o detalhamento do Grupo de atribuição, verá todos os grupos em sua instância em vez de apenas os grupos que estão realmente trabalhando em suas solicitações de mudança.

Restringir o número de elementos que uma origem de detalhamento retorna tem os seguintes benefícios:

- Listas de elementos menores facilitam para os consumidores encontrar os dados de que precisam. Classificar uma lista de 25 grupos associados a um processo específico é mais fácil do que tentar classificar milhares de grupos.
- Listas de elementos menores levam a menos coleta de dados e a um uso mais eficiente dos dados. Em vez de o coletor de dados analisar 1.000 grupos diferentes, o coletor de dados pode analisar os 25 grupos que são significativos para o processo.

Nota:
Você provavelmente não precisará alterar as origens de detalhamento em Soluções Análise da plataforma. No entanto, pode ser útil revisar e entender exatamente o que está sendo medido em seus processos.

Procedimento

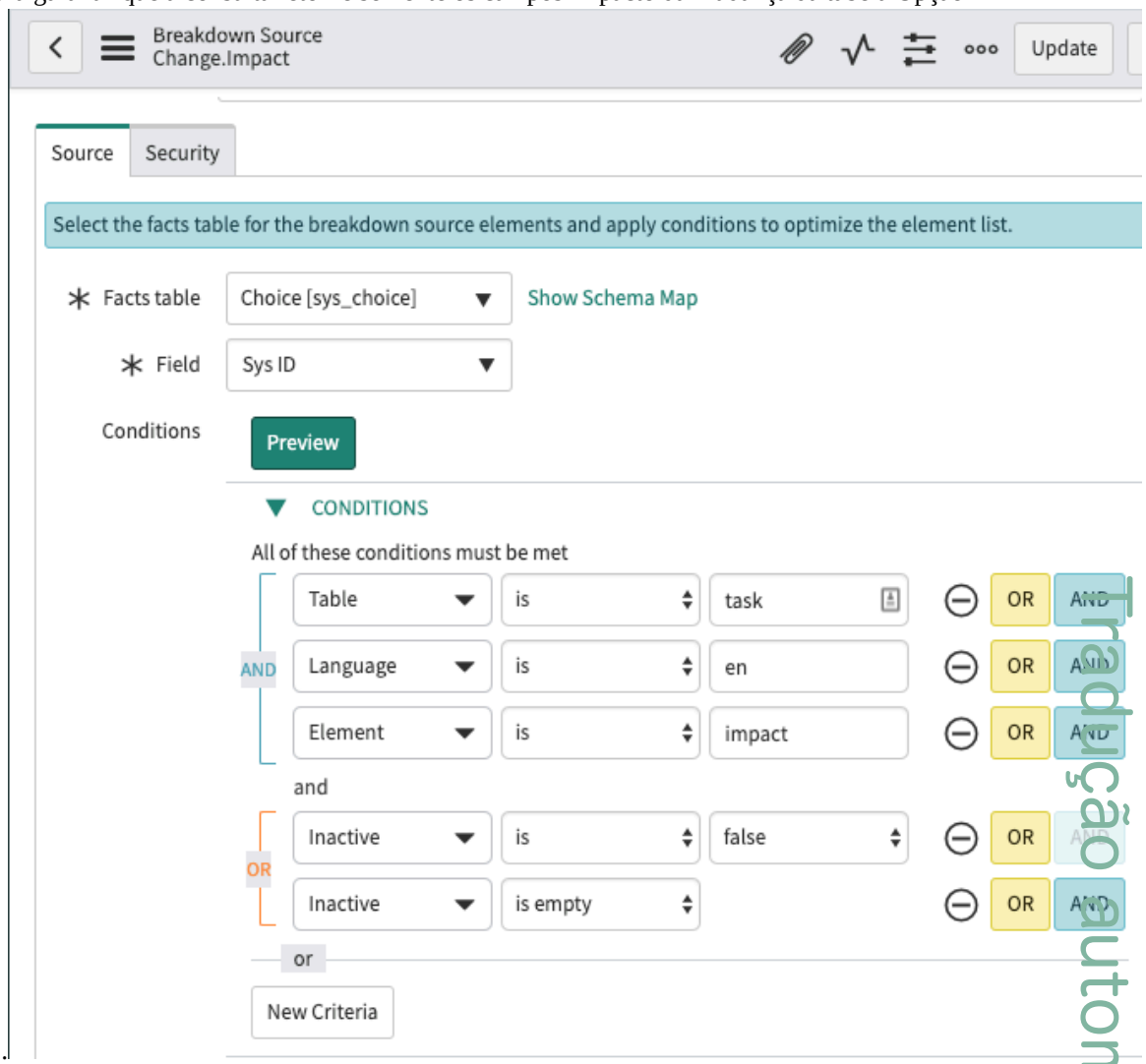
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Origens** > **Fontes de Detalhamento**.
2. Clique em uma origem de detalhamento para ver seus detalhes.
3. Na guia Origem, examine a definição dos elementos de detalhamento, incluindo a tabela que contém a lista exclusiva de sys_ids.

Example
Por exemplo, na origem de detalhamento Change.Impact, os valores exclusivos contidos no campo Impacto da solicitação de mudança vêm da tabela Opção [sys_choice]. As condições fornecem filtros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionais para garantir que a consulta retorne somente os campos Impacto da mudança da tabela Opção [sys_choice].



4. Clique em **Visualizar** para ver o número de elementos que a consulta retorna.

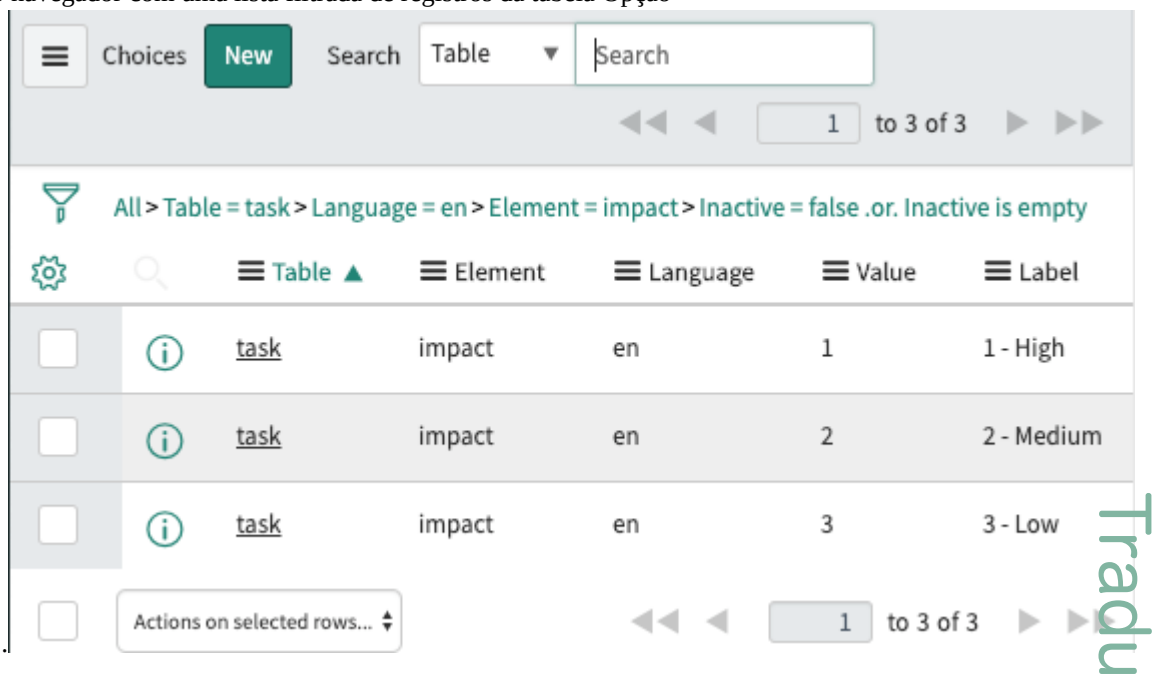
   Example
   No exemplo, a consulta retorna três elementos de impacto.

5. Clique em **x registros que correspondem à condição** para ver os valores específicos que a consulta retornou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example
No exemplo, clicar em **3 registros corresponde à condição** abre uma nova guia do navegador com uma lista filtrada de registros da tabela Opção [sys_choice].



6. Verifique se a lista de registros corresponde ao que você espera ver na lista de elementos de detalhamento.
7. Se os registros não forem o que você esperava, modifique as condições na guia Origem da origem de detalhamento para corresponder ao seu ambiente e repita as etapas 4 a 6 até que você esteja satisfeito.
8. Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

O que Fazer Depois
Agora você está pronto para coletar dados, conforme descrito em Coletar dados para Soluções Análise da plataforma.

Tópicos relacionados

Definir uma origem de detalhamento

Coletar dados para Soluções Análise da plataforma

Depois de instalar um Solução Análise da plataforma e garantir que ele aponte para as estruturas de dados corretas em sua instância, colete os dados para os indicadores e detalhamentos.

Sempre que você ativa um Solução Análise da plataforma, você instala automaticamente trabalhos do Coletor de dados para essa Solução. Esses trabalhos do Coletor de dados coletam informações de análise para os indicadores e detalhamentos na Solução. Depois que os trabalhos são executados, você pode ver os dados nos widgets e painéis da Solução. Tecnicamente, os trabalhos do Coletor de dados realizam as seguintes ações:

- Executar periodicamente, geralmente diariamente
- Leia suas tabelas operacionais
- Meça os dados do período (geralmente um dia) em relação às definições que os indicadores e detalhamentos especificam
- Armazene as pontuações de medição resultantes e (opcionalmente) os dados brutos em Performance Analytics tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O plug-in ou a aplicação ServiceNow Store para um Solução Análise da plataforma geralmente instala os dois trabalhos a seguir:

Coleta de dados históricos

Execute o trabalho histórico do Coletor de dados ao instalar um Solução Análise da plataformapela primeira vez. Por padrão, o trabalho histórico do Coletor de dados coleta os últimos 60 dias de dados para os indicadores especificados no trabalho. Se quiser voltar mais no tempo, você pode configurar o trabalho para coletar mais dados históricos. Um trabalho histórico do Coletor de dados substitui todos os dados do período de coleta. Portanto, execute-o apenas uma vez, ao instalar o Solução Análise da plataformapela primeira vez. Execute um trabalho periódico do Coletor de dados para todos os dados subsequentes.

Coleta de dados periódica (geralmente diária)

Este trabalho preenche as tabelas Performance Analytics com dados daqui para frente. Programe o coletor de dados periódicos para ser executado com a mesma periodicidade que a frequência dos indicadores para os quais ele coleta dados. A maioria dos indicadores tem uma frequência diária, portanto, a maioria dos trabalhos do Coletor de dados também é executada diariamente. Depois de programar o trabalho, verifique se ele está Ativo ou não será executado.

Tópicos relacionados

Coleta de pontuações do indicador

Executar coleta de dados históricos para um Solução Análise da plataforma

Depois de ativar um Solução Análise da plataforma, execute um trabalho de coleta de dados históricos. Este trabalho fornece informações imediatas dos dados existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.
2. Filtre a lista de trabalhos para aqueles que contêm a palavra "Histórico".
3. Localize e abra o trabalho de histórico que corresponde ao seu novo Solução Análise da plataforma.
4. Vá para a seção Parâmetros de coleta e defina os campos Início **relativo** e **Intervalo de início relativo** para coletar dados tão antigos quanto você quiser.
   O Coletor de dados é executado um número de vezes igual ao número de dias (ou outros períodos de coleta) especificado no formulário. Por exemplo, a configuração padrão de 60 dias faz com que o Coletor de dados seja executado 60 vezes seguidas. O Coletor de dados começa em T-60 dias e examina todos os registros como se a data fosse 60 dias atrás. Depois de processar esses registros, o Coletor de dados é executado novamente em T-59 dias. O Coletor de dados repete o processo até chegar à data atual.

   A coleta de cada dia pode levar um ou dois minutos para ser concluída, dependendo do tamanho das tabelas. Uma coleta de dados históricos ao longo de vários meses pode levar algum tempo para ser concluída.

   Se o produto ou a aplicação para o qual você instalou o Solução Análise da plataforma for novo, talvez você não tenha muitos dados históricos. Nesse caso, você pode encurtar o intervalo de início relativo. Se você ainda não usou o produto ou a aplicação, pode ignorar totalmente a coleta de dados históricos.
5. Certifique-se de que o usuário especificado no campo **Executar como** exista.
   Se você estiver usando o Domain Separation, colete somente registros de domínios que o usuário **Executar como** pode exibir. No entanto, as permissões de ACL do usuário **Executar como** não afetam a coleta de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Verifique se o fuso horário **Executar como tz** é apropriado para sua empresa.
   As consultas ao banco de dados com base nesta origem de indicador usam este fuso horário. Este fuso horário afeta os carimbos de data/hora do trabalho de coleta de dados. Este fuso horário também define que dia é "Hoje" para condições como [[Criado][em][Hoje]].
7. Clique **em Executar agora** para executar o trabalho.
8. Navegar até **Coletor de dados** > **Logs de Trabalho**.
9. Observe o **Estado** do trabalho que você está executando.
   Atualize a exibição periodicamente até que o trabalho seja concluído. Se o trabalho for bem-sucedido, o **Estado** mudará para Coletado.

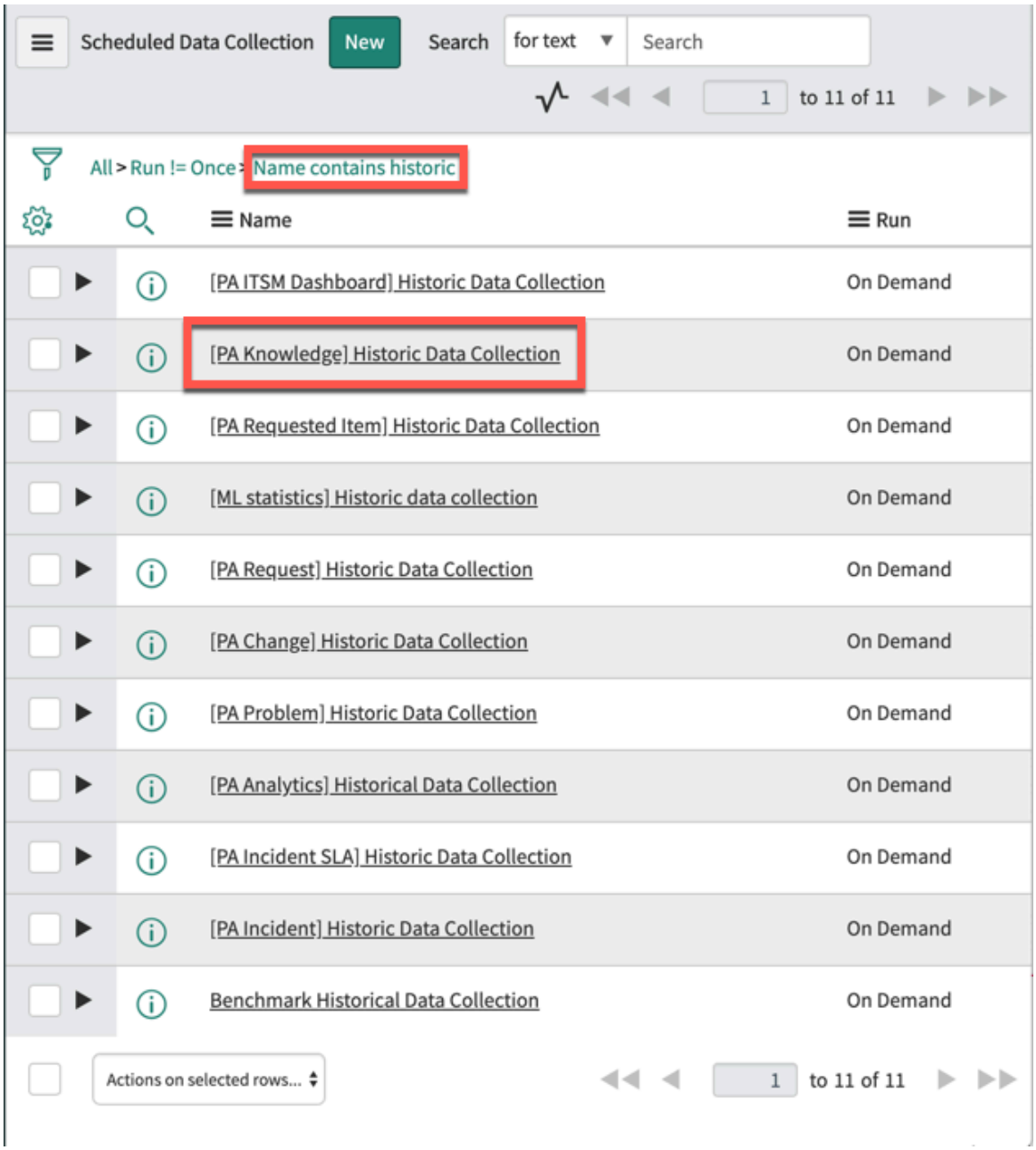
Example: Coletando dados históricos para recém-instalados Solução Análise da plataforma

Você acabou de instalar um conjunto de Soluções Análise da plataforma. Você deseja executar o trabalho de coleta de dados históricos inicial neles, então navegue até **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**. Para encontrar os trabalhos históricos de Soluções Análise da plataforma, você filtra a lista em [[Nome][contém][Histórico]].

Dica:
Quando você começar a criar seus próprios trabalhos de coletor de dados históricos, inclua a palavra "Histórico" em seus nomes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

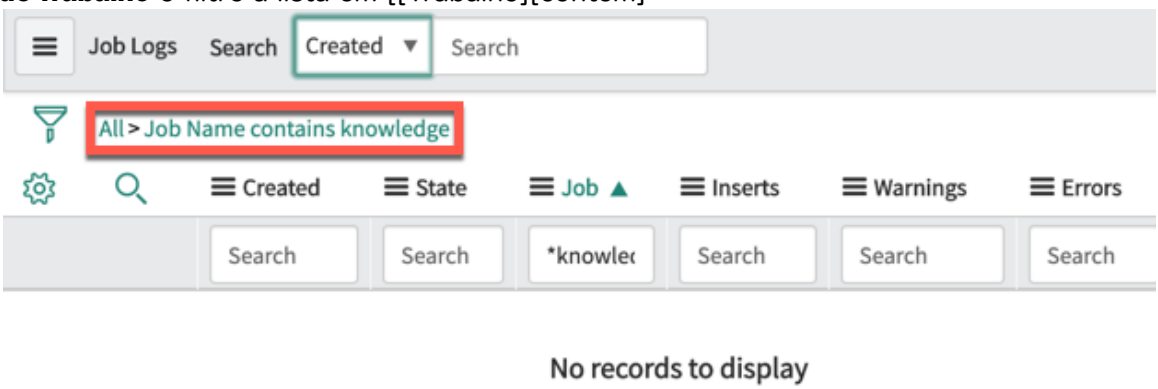


Você decide executar o trabalho para a solução Gestão de conhecimento primeiro. Para garantir que ninguém tenha executado o trabalho histórico da gestão de conhecimento ainda, navegue até **Coletor**

Tradução automática

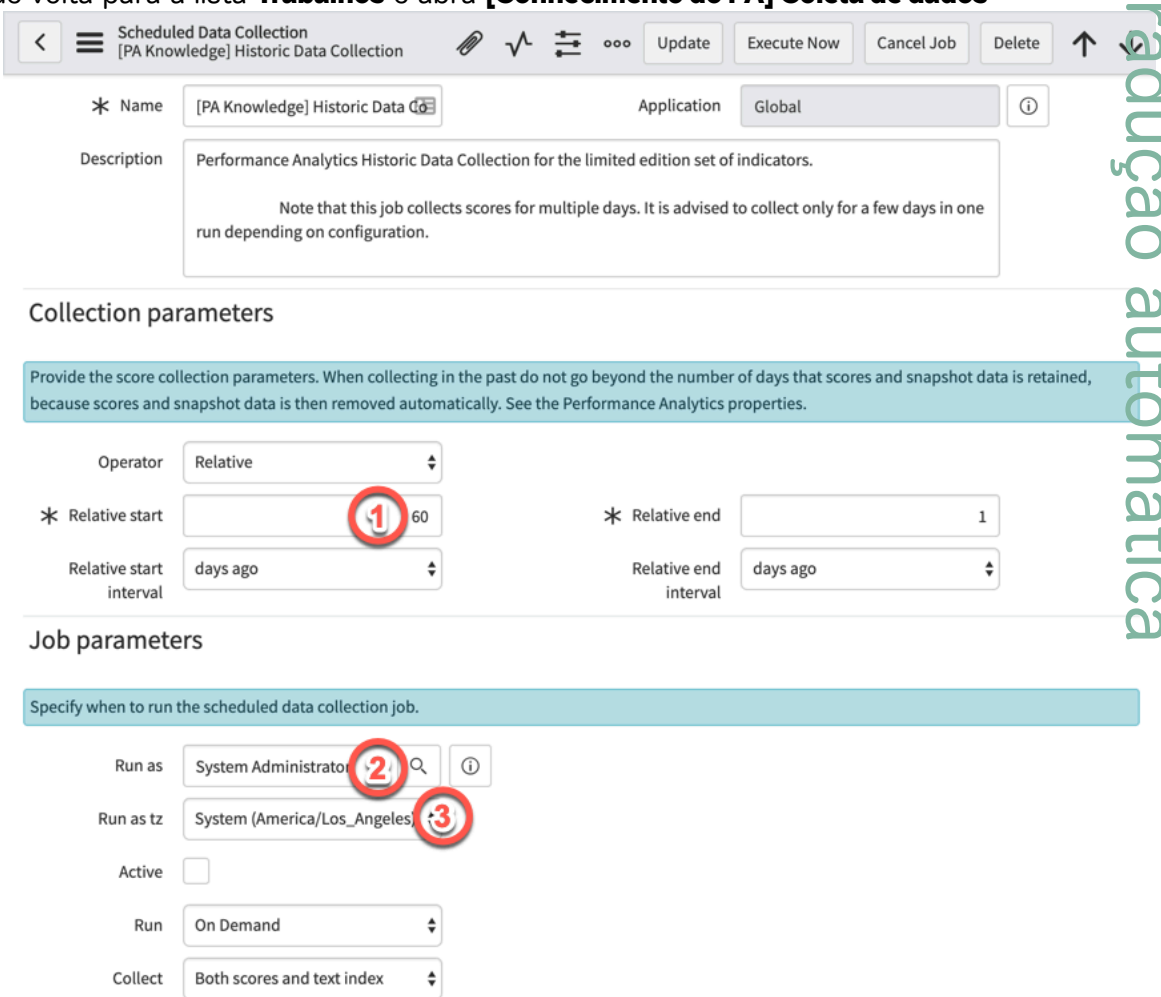
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de dados > **Logs de Trabalho** e filtre a lista em [[Trabalho][contém]



[conhecimento]].

Nesse caso, você verá que o trabalho não foi executado desde o último zBoot.
Navegue de volta para a lista **Trabalhos** e abra **[Conhecimento do PA] Coleta de dados históricos**.

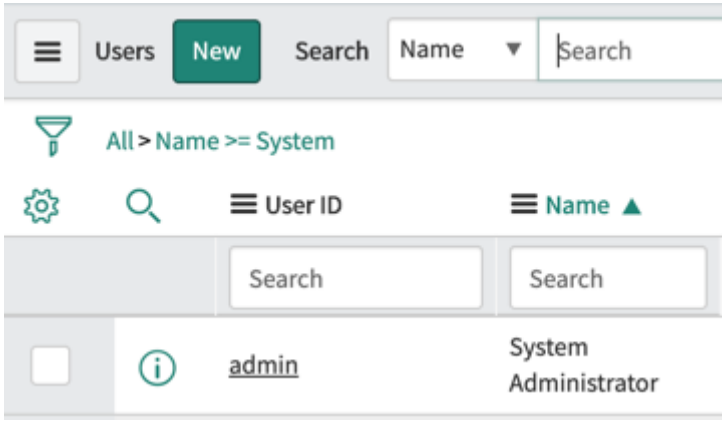


No formulário, você verifica os seguintes detalhes:

1. O campo **Início relativo** está definido para o padrão de 60 dias, o que é bom para você.
2. O usuário **Executar como** existe em sua instância. Caso contrário, você teria que escolher um usuário diferente.

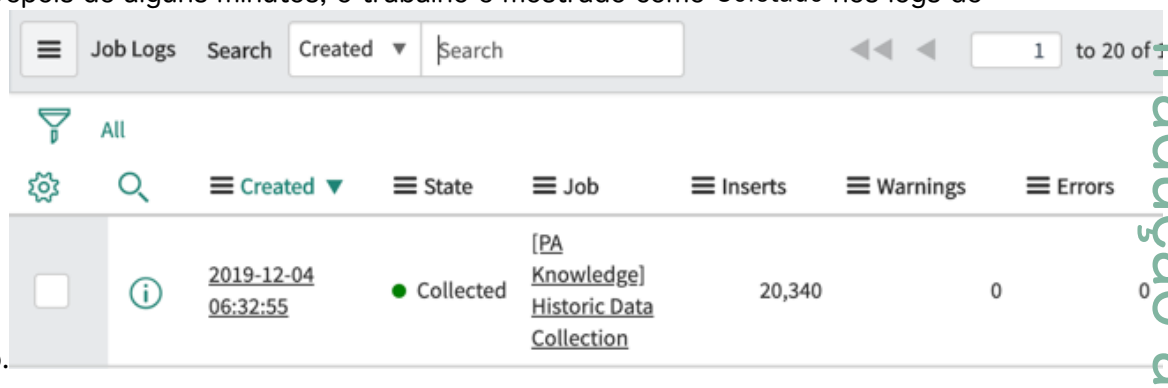
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. O fuso horário é apropriado para sua empresa.

Você está satisfeito com as configurações do trabalho histórico e clica em **Executar agora**. Depois de alguns minutos, o trabalho é mostrado como Coletado nos logs de trabalho.



Tópicos relacionados

Coletar dados históricos

Programar coleta de dados para um Solução Análise da plataforma

Habilite o trabalho periódico de coleta de dados para seu Solução Análise da plataforma. Verifique se a hora em que ele é executado está correta.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

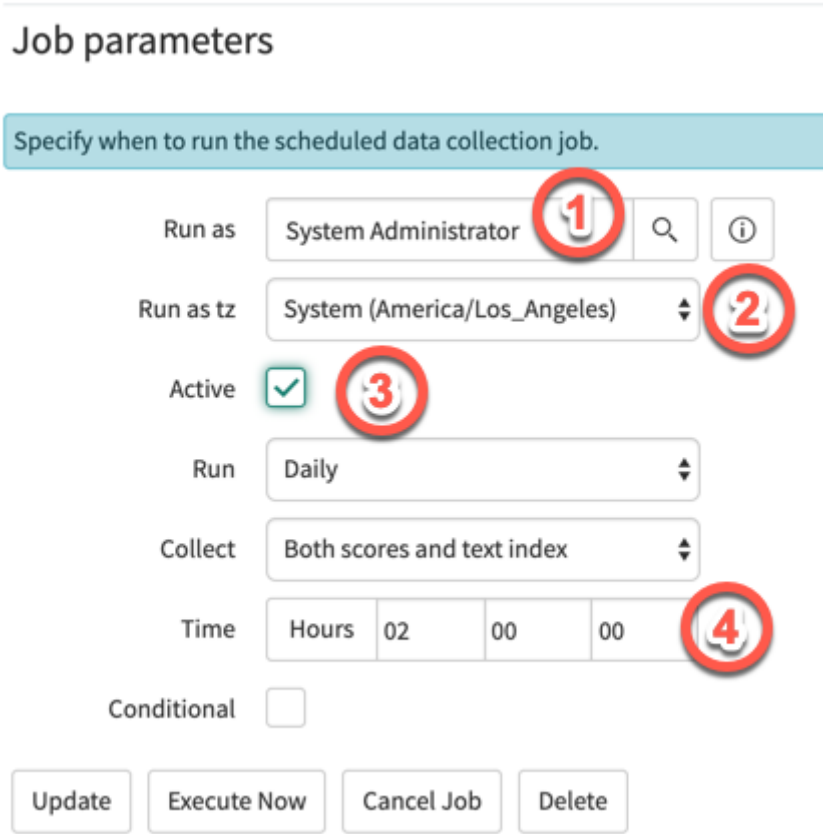
Cada Solução Análise da plataforma inclui um trabalho periódico de coleta de dados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.
2. Filtrar a lista de trabalhos em [[[Executar][não é um de][Uma vez | Sob demanda]] E [[Ativo][é][falso]]].
   Agora você vê somente os trabalhos periódicos de coleta de dados que não ativou.
3. Abra o trabalho de coleta de dados periódica para seu Solução Análise da plataforma.
   As etapas a seguir se referem à seção Parâmetros do trabalho do registro do trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Certifique-se de que o usuário especificado no campo **Executar como** exista.
   Se estiver usando o Domain Separation, você coletará registros somente de domínios que o usuário **Executar como** pode exibir. No entanto, as permissões da lista de controle de acesso do usuário **Executar como** não afetam a coleta de dados.
5. Verifique se o fuso horário **Executar como tz** é apropriado para sua empresa.
   As consultas ao banco de dados criadas para este trabalho usam este fuso horário, que é refletido nos logs deste trabalho. Este fuso horário também determina que dia é "Hoje" para condições do indicador como [[Criado][em][Hoje]].
6. Selecione **Ativo** para habilitar a execução programada do trabalho.
   As opções de programação agora estão disponíveis.
7. Certifique-se de que o tempo em que o trabalho é executado seja durante o tempo de inatividade da sua empresa.
   - O valor de **Tempo** é baseado no fuso horário da sessão do usuário, não no fuso horário **Executar como tz**.
   - Para obter uma medição precisa de um dia, o dia deve ter sido concluído. Para um trabalho diário, o valor de **Tempo** deve estar entre meia-noite e 06:00 no fuso horário **Executar como tz**, para coletar para o dia anterior. Por exemplo, se você estiver conectado em Nova York e quiser executar o trabalho às 05:00 no fuso horário do Sistema/Los Angeles, defina **Hora** como 08:00:00.
   - Para um trabalho mensal, você também define o dia em que deseja executar o trabalho. Em geral, defina-o para ser executado no primeiro dia do mês, logo após a meia-noite no fuso horário **Executar como tz**. Esta configuração obtém todos os dados do mês anterior, independentemente da duração do mês.

Resultado

Após o próximo período de coleta, os painéis e widgets devem mostrar as pontuações desse período.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Verifique os **logs de trabalho** para ver se o trabalho foi executado com sucesso após o próximo período.

Tópicos relacionados

Criar ou programar um trabalho de coleta de dados

Indicadores do Performance Analytics instalados

Esta seção contém listas dos indicadores incluídos no Soluções Análise da plataforma e em outras aplicações.

Para obter uma lista completa de Soluções Análise da plataforma, incluindo aqueles que não contêm Performance Analytics indicadores, consulte Soluções Análise da plataforma disponíveis.

Para obter uma lista completa de outras aplicações que contêm Performance Analytics indicadores, consulte ServiceNow Store aplicações com Performance Analytics conteúdo.

Indicadores do Advanced Work Assignment

Indicadores incluídos no Advanced Work Assignment Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Advanced Work Assignment (com.snc.pa.awa) .

Indicador	Versão introduzida
Percentual de itens de trabalho de tarefa que excedem a meta	Nova York
Número de itens de trabalho de interação que excedem a meta	Nova York
Número de itens de trabalho de tarefa aceitos	Nova York
Número de itens de trabalho de tarefa que atingiram o tempo limite	Nova York
Percentual de itens de trabalho de tarefa rejeitados	Nova York
Percentual de itens de trabalho de interação que excedem a meta	Nova York
Soma dos tempos de espera de tarefa aceitos	Nova York
Número de itens de trabalho de tarefa rejeitados	Nova York
Número de itens de trabalho de interação rejeitados	Nova York
Soma dos tempos de espera de interação aceitos	Nova York
Percentual de itens de trabalho de interação com tempo esgotado	Nova York
Percentual de itens de trabalho de interação rejeitados	Nova York
Número de itens de trabalho de tarefa	Nova York
Percentual de itens de trabalho de interação abandonados	Nova York
Número de itens de trabalho de tarefa que excedem a meta	Nova York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de itens de trabalho de interação que atingiram o tempo limite	Nova York
Número de itens de trabalho de interação	Nova York
Percentual de itens de trabalho de tarefa aceitos	Nova York
Percentual de itens de trabalho da tarefa que atingiu o tempo limite	Nova York
Número de itens de trabalho de interação abandonados	Nova York
Média dos tempos de espera de tarefa aceitos	Nova York
Percentual de itens de trabalho de interação aceitos	Nova York
Média dos tempos de espera de interação aceitos	Nova York
Número de itens de trabalho de interação aceitos	Nova York
AWA para envio de mensagens: taxa de abandono	Paris
AWA para envio de mensagens: conversas canceladas	Paris
AWA para envio de mensagens: total de conversas encerradas	Paris

Indicadores de gestão de grupo de agentes

Os indicadores a seguir estão incluídos com a aplicação Gestão de grupo de agentes no ServiceNow® Store.

Indicadores	Versão adicionada
WFO: nº de pesquisas de satisfação do cliente encerradas	Paris
WFO: nº de pesquisas de satisfação do cliente	Paris
WFO: média de satisfação do cliente para novos incidentes	Paris
Pontuação da satisfação do cliente normalizado no WFO para novos incidentes	Paris
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente no WFO para novos incidentes	Paris
WFO: taxa de resposta de índice de satisfação do cliente	Paris
WFO: média de satisfação do cliente para incidentes de P5	Paris
WFO: média de satisfação do cliente para P4	Paris
WFO: média de satisfação do cliente para incidentes de P3	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores	Versão adicionada
WFO: média de satisfação do cliente para incidentes de P2	Paris
WFO: média de satisfação do cliente para incidentes de P1	Paris
Pontuação da satisfação do cliente normalizada no WFO para incidentes de P5	Paris
Pontuação da satisfação do cliente normalizada no WFO para incidentes de P4	Paris
Pontuação da satisfação do cliente normalizada no WFO para incidentes de P3	Paris
Pontuação da satisfação do cliente normalizada no WFO para incidentes de P2	Paris
Pontuação da satisfação do cliente normalizada no WFO para incidentes de P1	Paris
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente no WFO para incidentes de P5	Paris
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente no WFO para incidentes de P4	Paris
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente no WFO para incidentes de P3	Paris
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente no WFO para incidentes de P2	Paris
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente no WFO para incidentes de P1	Paris
WFO: média de satisfação do cliente	Paris
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente no WFO	Paris
Pontuação da satisfação do cliente normalizada no WFO	Paris
WFO: número de incidentes encerrados que foram reabertos	Paris

Tradução automática

Indicadores do Agile 2.0

Indicadores incluídos no Agile 2.0 (sn_scrum_dashboard em ServiceNow Store) Solução Análise da plataforma.

Para obter informações sobre este painel, consulte Instalar pacote de conteúdo do Performance Analytics para Agile 2.0

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Scrum: soma de pontos das histórias ativas na versão atual	Nova York
Scrum: soma dos pontos da história das histórias ativas no sprint atual	Nova York
Scrum: soma de pontos de história de todas as histórias em versões ativas	Nova York
Scrum: soma de pontos de história de todas as histórias em épicos	Nova York
Scrum: soma dos pontos de todas as histórias no sprint atual	Nova York
Scrum: soma de pontos de história de histórias concluídas em versões ativas	Nova York
Scrum: soma de pontos das histórias concluídas em épicos	Nova York
Scrum: tempo decorrido no sprint	Nova York
Scrum: duração média do estado da história	Orlando
Scrum: porcentagem concluída por pontos	Orlando
Scrum: porcentagem concluída por pontos para liberação	Orlando
Scrum: duração do estado da história	Orlando
Scrum: soma dos pontos das histórias concluídas no sprint atual	Orlando
Scrum: tempo decorrido na liberação	Orlando
Scrum: contagem de todas as histórias em versões ativas	Paris
Scrum: contagem de todas as histórias no épico atual	Paris
Scrum: contagem de histórias no sprint atual	Paris

Tradução automática

Indicadores do Application Portfolio Management

Indicadores incluídos no Performance Analytics Application Portfolio Management Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólio de aplicações (com.snc.pa.apm) .

Indicador	Versão introduzida
Soma da pontuação de app no trimestre fiscal	Pré-Kingston
Soma de pontuações do indicador de aplicação – Trimestralmente	Pré-Kingston
Custo médio por usuário por trimestre	Pré-Kingston
Soma da quantidade de usuários ativos	Pré-Kingston

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de segurança da aplicação

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo de segurança de aplicações Performance Analytics e no recurso base, com.snc.pa.instance_sec_dash e com.glide.instance_sec_center.

Indicador	Versão introduzida
AppSec - número total de propriedades de configuração	Londres
AppSec - número das propriedades de configuração fora de conformidade	Londres
AppSec - número de propriedades de configuração de conformidade	Londres
Logins Externos	Londres
Logins de administrador	Londres
Logins com falha	Londres
AppSec - cálculo da pontuação total de conformidade	Londres
Elevações de segurança	Londres
Representações	Londres
Usuários administradores adicionados	Londres
AppSec-E-mails de spam por dia	Madri
AppSec- Número de e-mails por dia	Madri
Logins SNC	Nova York

Indicadores de gestão de casos

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo Performance Analytics de gestão de casos, com.snc.pa.customer_service_advanced.

Indicadores	Versão introduzida
Nº de casos resolvidos no primeiro contato	Kingston
Percentual de casos resolvidos no primeiro contato	Kingston
Número de casos em aberto com ANS violados	Kingston
Percentual de casos resolvidos reabertos	Kingston
Nº de casos em aberto não atribuídos	Kingston
Soma da contagem de reatribuições de agente de casos encerrados	Kingston
Número de promotores (NPS)	Kingston
Número de casos em aberto reabertos	Kingston
NPS	Kingston
Índice de satisfação do cliente	Kingston
Soma da contagem de reatribuições de agente de casos em aberto	Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores	Versão introduzida
Percentual de casos em aberto que foram reabertos	Kingston
Número de casos em aberto reatribuídos	Kingston
Percentual de casos de P1 em aberto	Kingston
Soma da duração do tempo da primeira resposta	Kingston
Número de casos em aberto	Kingston
Percentual de casos em aberto que foram escalonados	Kingston
Número de clientes satisfeitos (índice de satisfação do cliente)	Kingston
Número de entrevistados de pesquisa do índice de satisfação do cliente	Kingston
Percentual de casos em aberto com reatribuição de agente	Kingston
Número de entrevistados da pesquisa do NPS	Kingston
Número de casos em aberto que foram escalados	Kingston
Soma da reabertura de casos resolvidos	Kingston
Percentual de promotores (NPS)	Kingston
Percentual de detratores (NPS)	Kingston
Nº de casos em aberto com PRBs anexados	Kingston
Percentual de casos em aberto com ANS violados	Madri
Percentual de casos em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Madri
Número de casos em aberto por agente	Madri
Percentual de casos encerrados reatribuídos	Madri
Soma da idade da última atualização de casos em aberto	Madri
NPS médio de caso	Madri
Idade média da última atualização de casos em aberto	Madri
Número de casos encerrados por agente por semana	Madri
Número de casos encerrados reatribuídos	Madri
Número de agentes ativos	Madri
Número de casos resolvidos	Madri
Percentual de novos casos P1	Madri
Soma das idades dos casos em aberto	Madri
Média de reatribuição de casos em aberto	Madri
Soma da duração dos casos encerrados	Madri
Número de casos encerrados no mesmo dia em que foram abertos	Madri
Número de casos encerrados por agente por mês	Madri
Número de casos em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Madri
Idade média dos casos em aberto	Madri
Número de casos em aberto não atualizados nos últimos 5 dias	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores	Versão introduzida
Soma da contagem de reatribuições de casos em aberto	Madri
Número de novos casos por agente por mês	Madri
Média de satisfação geral do cliente do caso	Madri
Número de novos casos por agente por semana	Madri
Número de novos casos	Madri
Tempo médio de resolução de casos	Madri
Percentual de casos encerrados com ANS violados	Madri
Percentual de casos encerrados no mesmo dia em que foram abertos	Madri
Número de casos encerrados	Madri
Número de casos encerrados com ANS violados	Madri
Tempo médio de encerramento de casos	Madri
Percentual de casos em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Madri
Soma da duração dos casos resolvidos	Madri
Número de casos bloqueados em aberto	Madri
Número de casos em aberto causados por mudança	Madri
Taxa de reabertura	Madri
Número de casos principais em aberto	Madri
Percentual de casos importantes resolvidos	Madri
Percentual de casos secundários criados automaticamente a partir de um caso principal	Madri
Número de casos em aberto com incidente	Madri
Número de casos secundários do caso principal	Madri
Percentual de candidatos a caso principal	Madri
Número de casos com incidente encerrados	Madri
Número de casos principais resolvidos	Madri
Número de clientes impactados por caso principal	Madri
Número de casos resolvidos que são secundários de um caso principal	Madri
Percentual de casos em aberto com incidente	Madri
Número de casos resolvidos reabertos	Madri
Número de casos em aberto secundários do caso principal	Madri
Número de casos respondidos	Madri
Crescimento do backlog de caso	Madri
Número de casos em aberto com solicitação	Madri
Percentual de casos causados por mudança encerrados	Madri
Número de casos encerrados com solicitação	Madri
Número de detratores (NPS)	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores	Versão introduzida
Percentual de casos principais em aberto	Madri
Percentual de casos causados por mudança em aberto	Madri
ANS do caso em aberto	Madri
Percentual de casos com problema encerrados	Madri
Número de casos causados por mudança encerrados	Madri
Número de candidatos a caso principal	Madri
Número de casos secundários criados automaticamente de um caso principal	Madri
Percentual de casos com mudança em aberto	Madri
Percentual de casos com problema em aberto	Madri
Número de casos com mudança encerrados	Madri
Percentual de casos com mudança encerrados	Madri
Número de casos com problema em aberto	Madri
Número de casos desbloqueados em aberto	Madri
Percentual de casos com solicitação encerrados	Madri
Percentual de casos em aberto com solicitação	Madri
Tempo médio de resposta de caso	Madri
Número de casos com problema encerrados	Madri
Número de casos em aberto sem mudança	Madri
Número médio de reatribuições de agente por caso em aberto	Madri
Percentual de casos com incidente encerrados	Madri
Número médio de reatribuições de agente por caso encerrado	Madri
PCSO: porcentagem de casos relatados internamente que foram promovidos a caso principal	Nova York
PCSO: número de alertas em que o caso não está vazio	Nova York
PCSO: número de implantações afetadas	Nova York
PCSO: número de casos proativos	Nova York
PCSO: percentual de alertas críticos e confirmados que geraram um caso proativo	Nova York
PCSO: número de alertas críticos e confirmados	Nova York
PCSO: número de clientes afetados	Nova York
PCSO: número de casos proativos relatados promovidos a principal	Nova York

Indicadores da Gestão de mudanças

Indicadores incluídos no Gestão de mudanças Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de mudanças (com.snc.pa.change) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de mudanças encerradas antes da data de término planejada	Pré-Kingston
Número de mudanças em aberto reatribuídas	Pré-Kingston
Tempo médio de implementação de mudanças encerradas como % de mudanças urgentes	Pré-Kingston
Contagem média de reatribuições de mudanças encerradas	Pré-Kingston
Percentual de novas mudanças de alto risco	Pré-Kingston
Percentual de mudanças rejeitadas	Pré-Kingston
Crescimento da backlog de alterações	Pré-Kingston
Número de alterações em aberto	Pré-Kingston
Percentual de mudanças em aberto reatribuídas pelo menos uma vez	Pré-Kingston
Idade média das mudanças em aberto% mudanças malsucedidas	Pré-Kingston
Reatribuição média de mudanças em aberto	Pré-Kingston
Número de mudanças encerradas rejeitadas	Pré-Kingston
Número de novas mudanças	Pré-Kingston
Tempo médio de encerramento das alterações	Pré-Kingston
Idade somada de mudanças em aberto desde o upgrade	Pré-Kingston
Número de mudanças encerradas	Pré-Kingston
Idade média de mudanças em aberto desde a atualização	Pré-Kingston
Percentual de mudanças em aberto antes da data de término planejada	Pré-Kingston
Número de novas mudanças emergenciais	Pré-Kingston
Soma da duração de alterações encerradas	Pré-Kingston
Tempo somado de implementação de mudanças encerradas	Pré-Kingston
Percentual de novas mudanças emergenciais	Pré-Kingston
Percentual de mudanças encerradas antes da data de vencimento planejada	Pré-Kingston
Número de mudanças em aberto antes da data de término planejada	Pré-Kingston
Soma da idade das alterações em aberto	Pré-Kingston
Número de mudanças malsucedidas	Pré-Kingston
Número de mudanças em aberto após a data de término planejada	Pré-Kingston
Reatribuições somadas de mudanças em aberto	Pré-Kingston

Indicadores de pontuação de sucesso na mudança

Indicadores incluídos na aplicação Gestão de mudanças - Pontuação de sucesso na mudança, com.snc.change_management.change_success_score.

Para obter mais informações, consulte Gestão de mudanças (com.snc.pa.change) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Percentual de mudanças malsucedidas	Paris
Percentual de mudanças bem-sucedidas com problemas	Paris
Percentual de mudanças bem-sucedidas	Paris
Média de pontuação de sucesso na mudança	Paris
Pontuações de sucesso na mudança	Paris
Mudanças malsucedidas	Paris
Incidentes de P3 causados pela mudança	Paris
Incidentes de P2 causados pela mudança	Paris
Incidentes de P1 causados pela mudança	Paris
Mudanças bem-sucedidas com problemas	Paris
Mudanças bem-sucedidas	Paris
Total de mudanças	Paris
Total de mudanças	Paris
Pontuação de sucesso na mudança.Incidentes de P3 causados por mudança.Multiplicador	Paris
Pontuação de sucesso na mudança.Incidentes de P2 causados por mudança.Multiplicador	Paris
Pontuação de sucesso na mudança.Incidentes de P1 causados por mudança.Multiplicador	Paris
Pontuação de sucesso na mudança.Mudanças bem-sucedidas com problemas.Multiplicador	Paris
Pontuação de sucesso na mudança.Mudanças malsucedidas.Multiplicador	Paris
Pontuação de sucesso na mudança.Mudanças bem-sucedidas.Multiplicador	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Pontuação de sucesso na mudança.Ajustes da pontuação de ontem	Paris
Incidentes de P3 causados por mudança.Ontem	Paris
Incidentes de P2 causados por mudança.Ontem	Paris
Incidentes de P1 causados por mudança.Ontem	Paris
Mudanças malsucedidas.Ontem	Paris
Mudanças bem-sucedidas com problemas.Ontem	Paris
Mudanças bem-sucedidas.Ontem	Paris

Indicadores de Insights da nuvem

Todas as aplicações Insights da nuvem na ServiceNow Store compartilham os seguintes indicadores.

Indicadores	Data de inclusão
Recomendações de possível economia com Insights da nuvem	2020-03-16
Economia realizada nos Insights da nuvem	2020-02-18
Percentuais de economia em potencial dos Insights da nuvem	18/02/2020
Gastos dos Insights da nuvem	18/02/2020
Possível economia de Insights da nuvem	18/02/2020

Indicadores de gestão de nuvem

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo Performance Analytics Gestão de nuvem, com.snc.pa.cmp.

Importante:

Na versão Tokyo, o suporte para o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Gestão de nuvem (com.snc.pa.cmp) foi descontinuado. Este plug-in faz parte do plug-in Gestão de nuvem v1, que foi descontinuado na versão Paris.

Indicador	Versão introduzida
Soma do custo diário de cobrança de gestão de nuvem	Pré-Kingston
Percentual do custo total	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Soma das horas de GB de uso diário	Pré-Kingston
Soma das horas de uso diário	Pré-Kingston
Soma de GB de uso diário	Pré-Kingston

Indicadores de gastos em nuvem

A aplicação Cloud Spend Core no ServiceNow Store usa os seguintes indicadores.

Indicadores	Data de inclusão
Gasto de SaaS atual	2020-03-27
Percentual de possível economia com o SaaS	2020-03-24
Resumo das recomendações de SaaS	2020-04-28
Candidatos recuperados da assinatura de SaaS	27/03/2020
Gasto com desempenho insuficiente de SaaS	27/03/2020

Indicadores dos Painéis de fundações de dados do CMDB e do CSDM

A aplicação Painéis de fundações de dados do CMDB e CSDM no ServiceNow Store usa os seguintes indicadores.

Indicadores usados no CSDM Data Foundations Dashboard

Esses indicadores são usados no CSDM Data Foundations Dashboard.

Indicadores no Foundation

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
Modelos de produto nomeados sem responsáveis pelo produto	2020-12-17 versão 1.2.0	Modelos de produto nomeados sem responsáveis do produto
Locais sem elemento primário	2020-12-17 versão 1.2.0	Locais sem elementos primários
Unidades de negócio sem empresas	2020-12-17 versão 1.2.0	Unidades de negócio sem empresas

Indicadores no Engatinhar

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
Serviços de aplicações com relação de aplicação de negócios incorreta	2020-12-17 versão 1.2.0	Serviços de aplicações para relacionamento de aplicações de negócios não são consumidos por
Serviços de aplicações com relação de app de negócios faltando	2020-12-17 versão 1.2.0	Serviços de aplicações com relacionamento de app de negócios ausente
Serviços de aplicações sem relação de app de negócios	2020-12-17 versão 1.2.0	Aplicação de negócios com relação de serviço de aplicações ausente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores no Walk

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
Ofertas de serviços técnicos sem uma referência aos serviços técnicos	2020-12-17 versão 1.2.0	Ofertas de serviços técnicos sem uma referência aos serviços técnicos
Ofertas de serviço técnico	2020-12-17 versão 1.2.0	Ofertas de serviço técnico
Oferta de serviço técnico sem suporte ou grupo de mudanças	26/03/2021 versão 1.3.0	Ofertas de serviço técnico sem suporte ou grupo de mudanças
Grupos de IC dinâmicos sem Grupo do CMDB	26/03/2021 versão 1.3.0	Grupos de IC dinâmicos sem Grupo do CMDB

Indicadores em execução

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
Serviços usando tabelas CMDB personalizadas	2020-12-17 versão 1.2.0	Serviços usando tabelas CMDB personalizadas
Tabelas de serviço personalizadas	2020-12-17 versão 1.2.0	Tabelas de serviço personalizadas
Serviços de aplicações sem ofertas de serviço de negócio	2020-12-17 versão 1.2.0	Serviços de aplicações com oferta de relação de Serviço de negócios ausente
Ofertas de serviço de negócio sem relação com o app	2020-12-17 versão 1.2.0	Ofertas de serviço de negócio sem relação com o app

Indicadores no Voar

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
Objeto de informação com relação de app de negócios faltando	2020-12-17 versão 1.2.0	Objeto de informação com relação de app de negócios faltando
Objetos de informação	2020-12-17 versão 1.2.0	Objetos de informação

Indicadores usados no Painel de fundações de dados do CMDB

Esses indicadores são usados no Painel de fundações de dados do CMDB.

Indicadores em práticas recomendadas

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
IC de hardware sem número de série	2020-12-17 versão 1.2.0	Números de série ausente no CIs de hardware
Serviços sem proprietários	28/07/2022 versão 2.0.0	Serviços sem responsáveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores em Personalizações

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
Tabelas de aplicação de negócios personalizadas	28/07/2022 versão 2.0.0	Tabelas de aplicação de negócios personalizadas
Tabelas do CMDB personalizadas que não usam nomenclatura padrão	28/07/2022 versão 2.0.0	Tabelas do CMDB personalizadas que não usam nomenclatura padrão
Tipos de relacionamento do CMDB personalizados	28/07/2022 versão 2.0.0	Tipos de relacionamento do CMDB personalizados
Tipos de relacionamento do CMDB do sistema de base excluídos e recriados	28/07/2022 versão 2.0.0	Tipos de relacionamento do CMDB do sistema de base excluídos e/ou recriados

Indicadores em práticas de gestão de dados

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
ICs não processados via IRE	28/07/2022 versão 2.0.0	ICs não processados via IRE
ICs duplicados não processados	2020-12-17 versão 1.2.0	ICs duplicados não processados
ICs sem nome	2020-12-17 versão 1.2.0	Nomes de ICs ausentes
ICs ativos não atualizados em 90 dias	2020-12-17 versão 1.2.0	ICs ativos não atualizados em 90 dias
ICs gerenciados sem entradas de modelo	28/07/2022 versão 2.0.0	ICs gerenciados sem entradas de modelo
Nomenclatura de IC do servidor instalado não reflete o nome do host	28/07/2022 versão 2.0.0	Nomenclatura de IC do servidor instalado não reflete o nome do host
Locais duplicados	28/07/2022 versão 2.0.0	Locais duplicados
ICs órfãos	2020-12-17 versão 1.2.0	ICs órfãos
Servidores sem local	28/07/2022 versão 2.0.0	Servidores sem local

Indicadores em processos de ITSM

Indicadores	Data e versão adicionadas	Visualização de exemplo
Incidentes que não fazem referência a um IC	28/07/2022 versão 2.0.0	Incidentes que não fazem referência a um IC
Mudanças que não fazem referência a um IC	28/07/2022 versão 2.0.0	Mudanças que não fazem referência a um IC
Incidentes não relacionados a um serviço nem a um IC	28/07/2022 versão 2.0.0	Incidentes não relacionados a um serviço nem a um IC
Mudanças não relacionadas a um serviço nem a um IC	28/07/2022 versão 2.0.0	Mudanças não relacionadas a um serviço nem a um IC

Indicadores do Espaço do CMDB

O Espaço do CMDB no ServiceNow Store usa os seguintes indicadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores	Versão adicionada
Visão geral de IC	San Diego
Mapas de serviço atualizados	San Diego
Novos mapas de serviço	San Diego
Novas aplicações	San Diego
Novos dispositivos	San Diego
Indisponibilidade do serviço de aplicativos	San Diego
Serviço de aplicações atualizado	San Diego
Novo serviço de aplicações	San Diego
Total de serviço de aplicações	San Diego
ICs atualizados	San Diego
ICs criados	San Diego

Indicadores de coaching

Indicadores incluídos na aplicação Coaching, com.sn_coaching.

Indicador	Data de inclusão
Avaliações do Coaching encerradas	2020-04-13
Avaliações do Coaching encerradas com feedback - inaceitável	2020-02-11
Avaliações do Coaching encerradas com feedback - ruim	11-02-2020
Avaliações do Coaching encerradas com feedback - mediano	11-02-2020
Avaliações do Coaching encerradas com feedback - bom	11-02-2020
Avaliações do Coaching encerradas com feedback - excelente	11-02-2020
Coaching: pontuação de feedback de avaliação calculada	2020-02-12
Avaliação de qualidade: classificação do feedback	12-02-2020
Coaching: nº de avaliações relacionadas a incidentes	2020-04-20
Coaching: nº de avaliações relacionadas a incidentes que foram concluídas	20/04/2020
Coaching: percentual de avaliações encerradas com incidentes	13/04/2020
Classificação de qualidade do estagiário no Coaching	2021-08-23
Instâncias de pesquisa do estagiário no Coaching	23/08/2021
Pontuação normalizada do estagiário no Coaching	23/08/2021

Indicadores de Comunidades

Indicadores incluídos nas Comunidades Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Comunidades (com.snc.pa.communities) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Comunidades - percentual de conteúdo com alguma atividade	Kingston
Comunidades - percentual de perguntas marcadas como solucionadas	Kingston
Comunidades - percentual de perguntas não respondidas	Kingston
Comunidades - número médio de respostas/comentários por item de conteúdo	Kingston
Comunidades - número médio de atividades sociais por item de conteúdo	Kingston
Comunidades - média de visualizações por item de conteúdo	Kingston
Comunidades - número de colaboradores ativos	Kingston
Comunidades - número de exibições de conteúdo	Kingston
Comunidades - número de contribuição de novo conteúdo	Kingston
Comunidades - número de membros novos	Kingston
Comunidades - número de perguntas que foram respondidas	Kingston
Comunidades - número de perguntas que foram solucionadas	Kingston
Comunidades - número de pesquisas	Kingston
Comunidades - número de sessões entrando na comunidade	Kingston
Comunidades - número total de membros	Kingston
Comunidades - número de perguntas não respondidas	Kingston
Comunidades - número total de blogs, vídeos e documentos	Kingston
Comunidades - número total de comentários e respostas no conteúdo	Kingston
Comunidades - número total de conteúdos	Kingston
Comunidades - número total de conteúdos sem ser comentário ou resposta	Kingston
Comunidades - número total de conteúdos com qualquer atividade	Kingston
Comunidades - número total de colaboradores	Kingston
Comunidades - número total de discussões	Kingston
Comunidades - Número total de marcações úteis	Kingston
Comunidades - número total de pontos obtidos	Kingston
Comunidades - número total de perguntas	Kingston
Comunidades - número total de votos a favor	Kingston
Comunidades - atividade social total	Kingston
Comunidades - quantidade de conteúdo em destaque	Nova York
Comunidades - quantidade de conteúdo movido de atividades	Nova York
Comunidades - quantidade de conteúdo movido para as atividades	Nova York

Indicadores de gestão de configuração (CMDB)

Indicadores incluídos na Gestão de configuração Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de configuração (CMDB) (com.snc.pa.cmdb) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Soma do custo de compra de IC	Pré-Kingston
Número de incidentes em aberto nos ICs	Pré-Kingston
Média da contagem de falhas de ICs	Pré-Kingston
Resultados de Integridade do CMDB - detalhamento	Pré-Kingston
Relação de precisão do CMDB	Pré-Kingston
Soma do custo de ICs	Pré-Kingston
Cartão de pontuação de integridade do CMDB	Pré-Kingston
Soma da contagem de falhas de ICs	Pré-Kingston
Número de novos ICs	Pré-Kingston
Resultados de Integridade do CMDB	Pré-Kingston
Número de ICs Descobertos	Pré-Kingston
Número de Itens de Configuração	Pré-Kingston
Percentual de itens de configuração monitorados	Pré-Kingston
Número de mudanças em aberto nos ICs	Pré-Kingston
Número de ICs instalados	Pré-Kingston
Número de ICs comprados	Pré-Kingston
Percentual de propriedade de ICs	Pré-Kingston
Número de itens de configuração monitorados	Pré-Kingston

Indicadores de Análise de conteúdo

Indicadores incluídos em Solução Análise da plataforma para Análise de conteúdo.

Para obter mais informações, consulte Análise de conteúdo [com.sn_content_analytics] .

Indicador	Versão introduzida
Todas as visitas nos últimos 365 dias	Madri
Média de exibições de páginas por sessão	Madri
Visitas por dia	Madri
Exibições de páginas por dia	Madri
Páginas principais de hoje	Madri
Páginas principais desta semana	Madri

Publicação de conteúdo indicadores

Indicadores incluídos no Solução Análise da plataforma para Publicação de conteúdo.

Para obter mais informações, consulte Análise de conteúdo mede o engajamento dos funcionários .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Dias em Execução	Madri
Compromisso Total	Madri
Atividade do evento ao longo do tempo	Madri
Eventos ao longo do tempo por conteúdo	Madri
Eventos ao longo do tempo por ação	Madri
Campanha: Meta do Impacto	Orlando
Campanha: Avaliação de Impacto	Orlando
Campanha: linha de base de impacto	Orlando

Indicadores de melhoria contínua de serviço

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo Performance Analytics de melhoria contínua de serviço, sn_cim.

Indicador	Versão introduzida
CIM: iniciativas em aberto	Londres

Customer Service Management - Indicadores avançados

Indicadores incluídos em Solução Análise da plataforma para Customer Service Management.

Para obter mais informações, consulte Customer Service Management - Advanced (com.snc.pa.customer_service_advanced) .

Indicador	Versão introduzida
Índice de satisfação do cliente	Madri
Percentual de casos resolvidos no primeiro contato	Madri
Destino de Bate-papo Excedente	Madri
Destino de Caso Excedente	Madri
Tempo médio de resolução	Madri
Crescimento do backlog de casos	Madri
Número de clientes impactados por caso principal	Madri
Percentual de casos secundários criados automaticamente a partir de um caso principal	Madri
Número de casos bloqueados em aberto	Madri
Número de casos desbloqueados em aberto	Madri
Percentual de casos em aberto não atualizados em 5 dias	Madri
Percentual de casos principais em aberto	Madri
Percentual de casos em aberto com ANS violados	Madri
Percentual de casos em aberto de P1	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Percentual de casos em aberto que foram escalonados	Madri
Percentual de casos com problema em aberto	Madri
Percentual de casos em aberto com reatribuição de agente	Madri
Percentual de candidatos a caso principal	Madri
Percentual de casos em aberto que foram reabertos	Madri
Percentual em aberto com solicitação	Madri
Percentual de casos com problema encerrados	Madri
Percentual de casos causados por mudança encerrados	Madri
Número de casos encerrados no mesmo dia em que foram abertos	Madri
Percentual de casos resolvidos reabertos	Madri
Percentual de casos importantes resolvidos	Madri
Percentual de casos encerrados reatribuídos	Madri
Percentual de casos encerrados com ANS violados	Madri
Percentual de casos com mudança encerrados	Madri
Percentual de casos com incidente encerrados	Madri
Percentual encerrado com solicitação	Madri
Tendência de eficiência do agente	Madri
Casos Encerrados por Agente e Conta	Madri
Percentual de itens de trabalho de tarefa que excedem a meta	Madri
Percentual de itens de trabalho de tarefa aceitos	Madri
Percentual de itens de trabalho de interação aceitos	Madri
Percentual de itens de trabalho de interação abandonados	Madri
Número de casos em aberto	Madri
PCSO: indisponibilidades de caso ativas	Orlando
PCSO: duração média da indisponibilidade	Orlando
PCSO: número de itens-base de instalação afetados	Orlando
PCSO: número de indisponibilidades encerradas	Orlando
PCSO: número de clientes afetados	Orlando
PCSO: número de clientes impactados	Orlando
PCSO: número de indisponibilidades	Orlando
PCSO: soma da duração de indisponibilidades	Orlando
Tempo de resolução mais demorado do caso	Rome
Tempo de resolução mais rápido do caso	Rome
Tempo de resposta mais demorado do caso	Rome
Tempo de resposta mais rápido do caso	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de Insights de DevOps

A aplicação DevOps Insights no ServiceNow Store usa os seguintes indicadores.

Indicadores	Data de inclusão
Duração média de incidentes resolvidos causados pela mudança do DevOps	2020-05-10
Duração média de incidentes resolvidos causados pela mudança do DevOps	2020-04-05
Duração média de incidentes resolvidos causados pela mudança do DevOps nos últimos 30 dias	2020-04-10
Tempo médio de resolução de incidentes resolvidos causados pela mudança do DevOps	05/04/2020
Disponibilidade média de serviço nos últimos 30 dias	10/04/2020
Taxa de falha de mudança	2020-04-07
Mudanças do DevOps encerradas nos últimos 30 dias	10/05/2020
Mudanças do DevOps encerradas diariamente	10/05/2020
Número diário de incidentes	2020-04-27
Número diário de indisponibilidades	27/04/2020
Número de solicitações de mudança de DevOps vinculadas a incidentes	07/04/2020
Número de incidentes resolvidos causados pela mudança do DevOps	05/04/2020
Número de implantações de produção bem-sucedidas com mudança	07/04/2020
Disponibilidade de serviço - Ontem	2020-03-20
Disponibilidade de serviço nos últimos 30 dias	2020-05-06
Total de mudanças do DevOps	2020-05-07

Indicadores da Gestão de portfólios digitais

A aplicação Gestão de portfólios digitais na ServiceNow Store usa os seguintes indicadores.

Indicadores	Versões compatíveis
Número de alertas	San Diego
Incidentes causados por alertas	San Diego
Severidade do serviço ao longo do tempo	San Diego
Taxa impactada pelo serviço	San Diego
Soma das durações dos alertas	San Diego
Incidentes críticos: tempo médio de resolução	San Diego
Número de incidentes críticos resolvidos	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores	Versões compatíveis
Soma da duração de incidentes críticos resolvidos	San Diego
Incidentes críticos causados por alertas	San Diego
Alertas de gravidade crítica	San Diego
Mudanças de alto risco encerradas	San Diego
Mudanças de emergência encerradas	San Diego
Contagem de incidentes P1	San Diego
Contagem de incidentes de P2	San Diego
Incidentes críticos	San Diego
Número de itens solicitados encerrados	San Diego
Número de novos problemas P5	San Diego
Número de novos problemas P4	San Diego
Número de novos problemas P3	San Diego
Número de novos problemas P2	San Diego
Número de novos problemas P1	San Diego
Número de novos incidentes P1	San Diego
Número de novos incidentes graves	San Diego
Média de satisfação do cliente para incidentes	San Diego
Pontuação de satisfação do cliente normalizada para incidentes	San Diego
Instâncias da pesquisa de satisfação do cliente para incidentes	San Diego
Índice de satisfação do cliente de 1 classificação	San Diego
CSAT de classificação 2	San Diego
Índice de satisfação do cliente com classificação 3	San Diego
Índice de satisfação do cliente com classificação 4	San Diego
Índice de satisfação do cliente com classificação 5	San Diego
Número de incidentes resolvidos	San Diego
Soma da duração dos incidentes resolvidos	San Diego
Tempo médio de resolução	San Diego
Atividade do catálogo por item	San Diego
Tempo médio para fechamento por item	San Diego
RITMs fechados e ignorados	San Diego
Percentual de RITMs encerrados ignorados	San Diego
Percentual de RITMs encerrados concluídos	San Diego
RITMs fechados e concluídos	San Diego
RITMs fechados e incompletos	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores	Versões compatíveis
Percentual de RITMs encerrados incompletos	San Diego
Tempo médio para encerramento	San Diego
Novas mudanças emergenciais	San Diego
Indisponibilidades planejadas	San Diego
Indisponibilidades degradadas	San Diego
Duração média da indisponibilidade	San Diego
Indisponibilidades	San Diego
Minutos de indisponibilidade planejada	San Diego
Minutos de indisponibilidade degradada	San Diego
Minutos de indisponibilidade não planejada	San Diego
Número de solicitações em aberto	San Diego
Número de novas solicitações	San Diego
Número de alterações em aberto	San Diego
Número de novas mudanças	San Diego
Número de problemas em aberto	San Diego
Número de novos problemas	San Diego
Crescimento da backlog de alterações	San Diego
Número de mudanças encerradas	San Diego
Número de mudanças futuras	San Diego
Minutos totais de indisponibilidade	San Diego

Indicadores de descoberta

Indicadores incluídos na Descoberta Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Descoberta (com.snc.pa.discovery) .

Indicador	Versão introduzida
Soma da duração de trabalhos executados hoje	Pré-Kingston
Número de novas descobertas concluídas hoje	Pré-Kingston
Logs da Descoberta	Pré-Kingston
Percentual de problemas com novos dispositivos descobertos	Pré-Kingston
Novos dispositivos descobertos com problemas	Pré-Kingston
Novos dispositivos descobertos	Pré-Kingston
Média de problemas no dispositivo	Pré-Kingston
Soma do problema de novos dispositivos descobertos	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores essenciais de SaFE

Indicadores incluídos no Essential SAFe Solução Análise da plataforma no ServiceNow Store.

Para obter mais informações, consulte Essential SaFE.

Indicador	Versão adicionada
SAFe: duração média do estado da história	
SAFe: porcentagem concluída por pontos	
SAFe: porcentagem concluída por pontos para PI	
SAFe: duração do estado da história	
SAFe: soma de pontos das histórias ativas no PI atual	
SAFe: soma dos pontos das histórias ativas no sprint atual	
SAFe: soma de pontos de história de todas as histórias no PI atual	
SAFe: soma dos pontos de todas as histórias no sprint atual	
SAFe: soma dos pontos das histórias concluídas no PI atual	
SAFe: soma dos pontos da história de histórias concluídas no sprint atual	
SAFe: tempo decorrido no PI	
SAFe: contagem de todas as histórias no épico atual	Paris
SAFe: contagem de todas as histórias no PI atual	Paris
SAFe: contagem de histórias no sprint atual	Paris
SAFe: soma de pontos de história de todas as histórias em épicos	Paris
SAFe: soma de pontos de todas as histórias no recurso	Paris
SAFe: soma de pontos de história das histórias concluídas em épicos	Paris
SAFe: soma de pontos das histórias concluídas no recurso	Paris

Indicadores de gestão de eventos

Indicadores incluídos na Gestão de eventos Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de eventos (com.snc.pa.em) .

Indicador	Versão introduzida
Soma da idade dos alertas em aberto	Pré-Kingston
Percentual de alertas em aberto e não confirmados	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de alertas reabertos	Pré-Kingston
Número de alertas primários no total de alertas	Pré-Kingston
Percentual de alertas primários no total de alertas	Pré-Kingston
Número de todos os alertas criados hoje, exceto virtuais	Pré-Kingston
Percentual de alertas encerrados no mesmo dia em que foram abertos	Pré-Kingston
Percentual de alertas encerrados por operador	Pré-Kingston
Percentual de novos alertas críticos	Pré-Kingston
Número de alertas em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Pré-Kingston
Idade média da última atualização dos alertas em aberto	Pré-Kingston
Número de alertas em aberto não atualizados nos últimos dois dias	Pré-Kingston
Número de alertas não confirmados em aberto	Pré-Kingston
Soma da duração de alertas encerrados	Pré-Kingston
Percentual de alertas reabertos pelo menos uma vez	Pré-Kingston
Percentual de serviços de negócio impactados de hoje	Pré-Kingston
Percentual de alertas sem tarefa atribuída	Pré-Kingston
Percentual de alertas oscilando	Pré-Kingston
Tempo médio de resolução de alertas encerrados	Pré-Kingston
Percentual de alertas em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Pré-Kingston
Número de alertas oscilando	Pré-Kingston
Número de alertas encerrados	Pré-Kingston
Idade média dos alertas em aberto	Pré-Kingston
Número de alertas desagrupados	Pré-Kingston
Percentual de alertas em aberto não atualizados nos últimos 2 dias	Pré-Kingston
Número de alertas encerrados no mesmo dia da abertura	Pré-Kingston
Soma da idade da última atualização dos alertas em aberto	Pré-Kingston
Taxa de compactação de eventos para alertas (hoje)	Pré-Kingston
Percentual de alertas não agrupados	Pré-Kingston
Número de alertas em aberto	Pré-Kingston
Número de todos os eventos criados hoje	Pré-Kingston
Percentual do total de serviços de negócio	Pré-Kingston
Percentual do tempo de atividade dos serviços de negócio hoje	Pré-Kingston
Novos serviços de negócio impactados	Pré-Kingston
Percentual do total de serviços impactados	Pré-Kingston
Percentual de tempo de impacto de hoje	Pré-Kingston
Serviços de negócio impactados	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Novos serviços de negócio	Pré-Kingston
Tempo médio de impacto dos serviços de negócio	Pré-Kingston
Soma do tempo de impacto de serviços de negócio	Pré-Kingston
Número de novos alertas	Pré-Kingston
Número de serviços de negócio	Pré-Kingston
Número de novos alertas não secundários	Madri
Percentual de cobertura de grupos de alertas	Madri
Número de grupos de alertas	Madri
Número de novos alertas virtuais	Madri
Percentual de compactação de grupos de alertas	Madri
Número de alertas sem tarefa atribuída	Nova York
Número de novos alertas agrupados	Nova York
Número de alertas não encerrados pelo administrador do sistema	Nova York

Indicadores da Gestão de serviços de campo

Indicadores incluídos no Gestão de serviços de campo Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de serviços de campo (com.snc.work_management_pa) .

Indicador	Versão introduzida
Número de novas ordens de serviço	Pré-Kingston
Soma da duração das tarefas de ordem de serviço	Pré-Kingston
Soma da duração do trabalho das tarefas de ordem de serviço	Pré-Kingston
Percentual da duração real em relação à duração planejada das tarefas de ordem de serviço encerradas	Pré-Kingston
Percentual de utilização de agentes para tarefas de ordem de serviço	Pré-Kingston
Número de ordens de serviço encerradas	Pré-Kingston
Tempo médio de encerramento das ordens de serviço	Pré-Kingston
Soma da duração planejada das tarefas de ordem de serviço	Pré-Kingston
Duração total planejada para tarefas de ordem de serviço em horas	Pré-Kingston
Soma da duração de ordens de serviço encerradas	Pré-Kingston
Duração total real das tarefas de ordem de serviço em horas	Pré-Kingston
Percentual de tempo do agente produtivo para tarefas de ordem de serviço	Pré-Kingston
Número de ordens de serviço em aberto	Pré-Kingston
Número de agentes exclusivos das tarefas de ordem de serviço encerradas	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de Gestão financeira

Indicadores incluídos no Gestão financeira Soluções Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão financeira Soluções Análise da plataforma .

Indicador	Versão introduzida
Soma de cobranças.Serviço.Cobrança.Detalhes.LinhaDe.Despesas	Pré-Kingston
Soma de custos.Serviço.Cobrança.Detalhes.LinhaDe.Despesas	Pré-Kingston
Variação de cobrança total do último período	Pré-Kingston
Total de Capex fiscal trimestral	Pré-Kingston
Total de Opex por trimestre fiscal	Pré-Kingston
Custo por caso de produtos	Pré-Kingston
Número de casos encerrados no trimestre fiscal	Pré-Kingston
Custo por caso da conta	Pré-Kingston
Custo por caso	Pré-Kingston
Custo por tarefa de ordem de serviço para empresas	Pré-Kingston
Custo por tarefa de ordem de serviço para produtos	Pré-Kingston
FSM. Custo por OrdemDeServiço	Pré-Kingston
FSM. Custo total do trimestre	Pré-Kingston
FSM. Número de ordens de serviço por trimestre	Pré-Kingston
FSM.Custo total por trimestre fiscal	Pré-Kingston
Valores reais do plano por ano	Kingston
Número de tarefas pendentes	Kingston
Valor total do item de plano orçado	Kingston
Número de tarefas aprovadas	Kingston
Valor OpEx total	Kingston
Valor total de CAPEX	Kingston
Número de tarefas de plano	Kingston
Custos reais do orçamento mensal	Kingston
Valor total do orçamento	Kingston
Variação do valor real x orçado	Kingston
Variação do valor previsto x orçado	Kingston
Valor total de tarefas aprovadas	Kingston
Valor total de previsão	Kingston
Percentual de tarefas aprovadas	Kingston
Valor total de tarefas pendentes	Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Total de despesas do trimestre fiscal - Modelo de custo do serviço	Madri
Total de despesas do trimestre fiscal - Modelo de custo da capacidade de negócios	Madri
Detalhamentos do total de despesas do trimestre fiscal - Modelo de custo da capacidade de negócios	Madri
Custo médio por usuário	Madri
Total de despesas do trimestre fiscal - Modelo de custo do serviço de negócio	Madri
Total de despesas do trimestre fiscal de agregados - serviços compartilhados	Madri
Total de despesas do trimestre fiscal dos agregados - Modelo de custo de aplicação	Madri
Custo médio por usuário - Aplicação	Madri
Percentual de custo da aplicação para gastos totais	Madri
Total de despesas do trimestre fiscal - Modelo de custo de aplicação	Madri
Total de usuários no trimestre fiscal	Madri
Detalhamentos do total de despesas do trimestre fiscal - ITSS - Modelo de custo da aplicação	Madri
Total de despesas do trimestre fiscal - aplicação	Madri
Detalhamentos do total de despesas do trimestre fiscal - Modelo de custo do serviço de negócio	Nova York
Total de despesas do trimestre fiscal	Nova York
Detalhamentos do total de despesas do trimestre fiscal - Modelo de custo de aplicação	Nova York
Plano direcionado total por ano	Nova York

Indicadores de Operações de serviços financeiros (FSO)

Indicadores incluídos em Operações de serviços financeiros (FSO) Solução Análise da plataforma, disponíveis em ServiceNow Store.

Para obter mais informações, consulte Soluções de análise e emissão de relatórios para Operações de serviços financeiros .

Indicador	Versão introduzida
Produtividade do agente	1.0.1
Número de casos de pagamento encerrados	1.0.1
Número de agentes	1.0.1
Número de casos encerrados (casos encerrados hoje)	1.0.1
Número de casos encerrados (ANS encerrado hoje)	1.0.1
Número de casos encerrados com ANS violados	1.0.1
Número de casos encerrados com ANS	1.0.1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no resultado	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com tratamento real como exceção	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com tratamento real como protegido	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com tratamento solicitado como exceção	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com tratamento solicitado como protegido	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento real como exceção	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento real como protegido	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como exceção	1.0.1
Número de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como protegido	1.0.1
Número de novos casos	1.0.1
Número de casos em aberto	1.0.1
Número de casos em aberto com tratamento solicitado como protegido	1.0.1
Número de casos em aberto com tratamento solicitado como exceção	1.0.1
Número de casos em aberto com tratamento solicitado definido como nenhum	1.0.1
Número de casos em aberto com ANS violados	1.0.1
Número de casos em aberto com ANS violados > 80%	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto com categoria de erro do banco com tratamento solicitado como nenhum	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com tratamento solicitado como nenhum	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com tratamento solicitado como exceção	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com tratamento solicitado como protegido	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com processador de pagamento como exceção	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com o processador de pagamento como nenhum	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com o processador de pagamento como protegido	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como exceção	1.0.1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como nenhum	1.0.1
Número de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com tratamento solicitado como protegido	1.0.1
Pagamento: número de casos em aberto com ANS violados	1.0.1
Soma do valor de sinistros encerrados	1.0.1
Soma do valor do reembolso para sinistros encerrados	1.0.1
Soma do valor reembolsado para sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco	1.0.1
Soma do valor reembolsado de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real	1.0.1
Soma do valor total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco	1.0.1
Soma do valor total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente	1.0.1
Soma das idades dos casos em aberto	1.0.1
Soma da duração dos casos encerrados	1.0.1
Soma da duração dos casos encerrados de pagamento	1.0.1
Contagem total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base no tratamento solicitado	1.0.1
Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente	1.0.1
Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco	1.0.1
Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco com base no tratamento real	1.0.1
Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco usado na recuperação do número total	1.0.1
Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente	1.0.1
Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no tratamento real	1.0.1
Número total de sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente com base no resultado	1.0.1
Número total de sinistros internos encerrados	1.0.1
Número total de casos em aberto com tratamento solicitado como exceção	1.0.1
Número total de casos em aberto que solicitaram tratamento como protegido	1.0.1
Número total de casos de sinistro interno em aberto	1.0.1
Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco	1.0.1
Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do banco com base na categoria de erro	1.0.1
Número total de sinistros internos em aberto com erro do banco agrupados por processador de pagamento	1.0.1
Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente	1.0.1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente agrupados por processador de pagamento	1.0.1
Número total de sinistros internos em aberto que apresentam erro do cliente com categoria de erro personalizada	1.0.1
Soma total do valor reembolsado para sinistros externos encerrados que apresentam erro do banco	1.0.1
Soma total de reembolsos para sinistros externos encerrados que apresentam erro do cliente	1.0.1
Volume total	1.0.1

Indicadores de Auditoria e Emissão de relatórios de firewall

Indicadores incluídos com a aplicação Auditorias e relatórios de firewall do ServiceNow Store.

Indicador	Data de criação
Dispositivos de firewall	2020-04-01
Políticas de segurança do firewall	2020-04-06
Novas políticas de segurança do firewall	06/04/2020
Respostas de auditoria de firewall em aberto	06/04/2020
Tarefas de firewall em aberto	06/04/2020

GRC: indicadores do painel avançado

Indicadores incluídos com o plug-in GRC: Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced).

Indicador	Data de inclusão
Problemas aceitos	2020-03-08
Exceções aprovadas	2020-03-09
Problemas de prioridade crítica	2020-03-06
Exceções expiradas	09/03/2020
Problemas de alta prioridade	06/03/2020
Riscos altos	2020-03-31
Problemas encerrados hoje	2020-03-02
Problemas criados hoje	02/03/2020
Problemas a serem resolvidos até este mês	02/03/2020
Problemas a serem resolvidos até este trimestre	02/03/2020
Problemas a serem resolvidos até esta semana	02/03/2020
Problemas a serem resolvidos até este ano	02/03/2020
Problemas a serem resolvidos até hoje	02/03/2020

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Data de inclusão
Riscos baixos	31-03-2020
Riscos moderados	31-03-2020
Número de exceções aprovadas	09/03/2020
Número de exceções solicitadas	09/03/2020
Exceções em aberto	09/03/2020
Problemas em aberto	06/03/2020
Problemas atrasados	06/03/2020
Novos problemas atrasados	02/03/2020
Problemas atrasados no estado analisar	02/03/2020
Resposta de estado de problemas atrasados	02/03/2020
Revisão do estado de problemas atrasados	02/03/2020
Tarefas de correção atrasadas em aberto	02/03/2020
Tarefas de correção atrasadas no estado responder	02/03/2020
Revisão de estado de tarefas de correção atrasadas	02/03/2020
Tarefas de correção atrasadas no estado trabalho em andamento	02/03/2020
Aprovações de exceção pendentes para este mês	2020-03-10
Aprovações de exceção pendentes para este trimestre	10/03/2020
Aprovações de exceção pendentes para esta semana	10/03/2020
Aprovações de exceção pendentes para hoje	10/03/2020
Aprovações de extensão de exceção pendentes para este mês	10/03/2020
Aprovações de extensão de exceção pendentes para este trimestre	10/03/2020
Aprovações de extensão de exceção pendentes para esta semana	10/03/2020
Aprovações de extensão de exceção pendentes para hoje	10/03/2020
Exceções rejeitadas	09/03/2020
Tarefas de correção encerradas hoje	02/03/2020
Tarefas de correção criadas hoje	02/03/2020
Tarefas de correção a serem concluídas até este mês	02/03/2020
Tarefas de correção a serem concluídas até este trimestre	02/03/2020
Tarefas de correção a serem concluídas até esta semana	02/03/2020
Tarefas de correção a serem concluídas até este ano	02/03/2020
Tarefas de correção a serem concluídas até hoje	02/03/2020
Vencimento da próxima tarefa de aceitação este mês	31-03-2020
Vencimento da próxima tarefa de aceitação este trimestre	31-03-2020
Vencimento da tarefa de aceitação esta semana	31-03-2020
Vencimento da tarefa de aceitação este ano	2020-04-13

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Data de inclusão
Vencimento da próxima tarefa de aceitação hoje	31-03-2020
Expirações das próximas exceções na próxima semana	31-03-2020
Expirações das próximas exceções neste mês	31-03-2020
Expirações das próximas exceções esta semana	31-03-2020
Próximas expirações de exceção para hoje	31-03-2020
Expirações das próximas exceções amanhã	31-03-2020
Riscos muito altos	31-03-2020
Riscos muito baixos	31-03-2020

GRC: Indicadores de risco avançado

Indicadores incluídos com os painéis GRC: eventos de risco, GRC: exposição por declarações de risco, GRC: exposição por entidade e GRC: gestão de riscos operacionais na aplicação GRC: risco avançado (sn_risk_advanced).

Indicador	Versão introduzida
Eventos ativos	Nova York, Orlando modificado
Média da ALE média calculada para este trimestre [de ActiveGRCEntities]	Nova York
Média da ALE média calculada para este trimestre [de ActiveGRCRiskStatements]	Nova York
Média da soma calculada da ALE para este trimestre [de ActiveGRCRiskStatements]	Nova York
Média da soma calculada da ALE para este trimestre [de ActiveGRCEntities]	Nova York
Minhas tarefas de risco por prioridade	Nova York
Backlog de risco da equipe	Nova York
Riscos muito altos da equipe	Nova York
Riscos não atribuídos	Nova York
Avaliações de risco atrasadas	Nova York
Riscos da equipe por pontuação calculada	Nova York
Conformidade do documento de autoridade de citação	Nova York
Conformidade geral de perfil (trimestral)	Nova York
Pontuação média de conformidade do documento de autoridade de citação	Nova York
Máximo de ALE calculado para este trimestre [de ActiveGRCEnties]	Nova York
Máximo de ALE calculado para este trimestre [de ActiveGRCRiskStatements]	Nova York
Mínimo de ALE calculado para este trimestre [de ActiveGRCEntities]	Nova York
Mínimo de ALE calculado para este trimestre [de ActiveGRCRiskStatements]	Nova York
Nº de eventos com alto impacto não financeiro (mensal)	Orlando
Nº de eventos com alto impacto não financeiro (trimestral)	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Nº de eventos com impacto > 1 M (mensal)	Orlando
Nº de eventos com impacto > 1 M (trimestralmente)	Quebec
Expectativa de perda anual [de ActiveGRCMonthlyEntities]	Orlando
Expectativa de perda anual [de ActiveGRCMonthlyRiskStatement]	Orlando
Custo médio adicional por evento	Orlando
Média de perdas brutas por evento	Orlando
Perda líquida média por evento	Orlando
Recuperação média realizada por evento de perda	Orlando
Perda bruta diária	Orlando
Quase acidente	Orlando
Perda líquida diária	Orlando
Impacto não financeiro	Orlando
Número de eventos	Orlando
Nº de riscos residuais altos	Paris
Nº de controles ineficazes	Paris
Nº de eventos de risco relacionados ao risco	Paris
Eficácia média do controle	Paris
Risco médio inerente	Paris
Média de risco residual	Paris
Eventos de risco não financeiro	Paris
Avaliações de risco (em aberto)	Paris
Avaliações de risco no estado de monitoramento	Paris
Total de perda esperada	Paris
Total de perda bruta de risco	Paris
Perda líquida total de risco	Paris
Total de perda potencial	Paris
Tendência de risco residual da entidade	Quebec
Risco residual	Quebec
PPM: avaliações de risco do projeto	Quebec
PPM: avaliações de risco empresarial	Quebec
PPM: riscos avaliados	Quebec
PPM - Riscos com Impace empresarial	Quebec
PPM: total de riscos	Quebec
Alto risco com falha de controle	Quebec
Altos riscos com indicadores com falha	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Tendência de risco	Quebec
Avaliação de controle	San Diego
Pontuação da avaliação residual	San Diego
Pontuação de avaliação inerente	San Diego

GRC: indicadores de gestão de auditoria

Indicadores incluídos com o GRC: Gestão de auditorias Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte GRC: Solução de análise e emissão de relatórios para gestão de auditorias

Indicador	Versão introduzida
Todos os testes de controle	Quebec
Testes de controle criados neste trimestre	Quebec
Falha no teste de controle trimestralmente	Quebec
Testes de controle com falha	Quebec
Percentual de testes de controle com falha (últimos 6 meses)	Quebec
Percentual de testes de controle com falha	Quebec
Controles com falha	Quebec
Controles-chave não testados	Quebec
Teste de controle contínuo	Quebec
Problema de auditoria em aberto	Quebec
Controles aprovados	Quebec

GRC: indicadores de política e conformidade

Indicadores incluídos com a aplicação GRC: Policy and Compliance do ServiceNow Store.

Indicador	Data de criação
Nº de indicadores de controle com falha	2020-03-30
Nº de Testes de controle com falha	30-03-2020
Controles (não descontinuados)	30-03-2020
Nº de falhas de certificação	26/03/2021, versão 12.0.1
Nº de indicadores de controle com falha	26/03/2021, versão 12.0.1
Nº de testes de controle com falha	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles ativos	26/03/2021, versão 12.0.1
Todos os indicadores de controle ativos nos últimos seis meses	26/03/2021, versão 12.0.1
Percentual de pontuação de conformidade do documento de autoridade	26/03/2021, versão 12.0.1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Data de criação
Percentual de pontuação de conformidade da citação	26/03/2021, versão 12.0.1
Controle não atestado	26/03/2021, versão 12.0.1
Percentual de pontuação de conformidade do objetivo de controle	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles sem KCIs	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles sem planos de testes	26/03/2021, versão 12.0.1
Percentual de pontuação de conformidade da entidade	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles isentos	26/03/2021, versão 12.0.1
Indicadores de controle com falha nos últimos seis meses	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles-chave	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles-chave com indicadores com falha	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles obrigatórios	26/03/2021, versão 12.0.1
Novos controles	26/03/2021, versão 12.0.1
Controles órfãos	26/03/2021, versão 12.0.1
Percentual de pontuação de conformidade da política	26/03/2021, versão 12.0.1
Total de indicadores de controle	26/03/2021, versão 12.0.1
Percentual de indicadores de controle com falha por mês	2021-05-06, versão 14.2.0
Número total de indicadores de controle em execução por mês	2021-05-06, versão 14.2.0
Números de indicadores de controle com falha por mês	2021-05-06, versão 14.2.0

GRC: indicadores de perfis

Indicadores incluídos com a aplicação GRC: perfis do ServiceNow Store.

Indicador	Data de criação
Tarefa do indicador (criada neste trimestre)	2020-03-31
Problemas (criados este trimestre)	31-03-2020
Todos os problemas em aberto	2021-03-27
Todos os problemas em aberto por trimestre fiscal	27/03/2021
Todos os problemas não atribuídos	27/03/2021
Por este mês (todos os problemas em aberto mensalmente)	27/03/2021
Por este mês (todas as tarefas de correção ativas por mês)	27/03/2021
Por este trimestre (todos os problemas em aberto trimestralmente)	27/03/2021
Por este trimestre (todas as tarefas de correção ativas trimestralmente)	27/03/2021
Por esta semana (todos os problemas em aberto semanalmente)	27/03/2021
Por esta semana (todas as tarefas de correção ativas semanalmente)	27/03/2021
Até este ano (todos os problemas em aberto anualmente)	27/03/2021
Até este ano (todas as Tarefas de correção ativas anualmente)	27/03/2021

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Data de criação
Até hoje (todos os problemas em aberto diariamente)	27/03/2021
Até hoje (todas as tarefas de correção ativas diariamente)	27/03/2021
Indicador de envelhecimento de problemas	27/03/2021
Novos problemas	27/03/2021
Tarefa de correção em aberto	27/03/2021
Indicador de envelhecimento da tarefa de correção	27/03/2021
Este mês	27/03/2021
Este trimestre	27/03/2021
Esta semana	27/03/2021
Hoje	27/03/2021

GRC: indicadores de gestão de riscos

Indicadores incluídos com a aplicação GRC: Gestão de riscos do ServiceNow Store.

Indicador	Data de criação
Nº de indicadores de risco com falha	2020-03-30
Nº de tarefas de mitigação em aberto	30-03-2020
Declaração de risco para objetivo de controle	2021-01-07
Tendência de risco	2021-03-22
Número total de problemas em aberto	2021-01-18
Percentual de indicadores de risco com falha por mês	2021-01-17
Número de indicadores de risco com falha por mês	17/01/2021
Total de indicadores de risco por mês	17/01/2021
Novo risco	07/01/2021
Risco sem KPIs	2020-07-26
Risco não avaliado	26/07/2020
Risco de órfão	26/07/2020
Risco sem controle de mitigação	26/07/2020
Risco ativo	26/07/2020
Percentual de indicadores de risco com falha	2020-05-19
Total de indicadores de risco (trimestral)	19/05/2020

Indicadores de tour guiado

Indicadores incluídos no Tour guiado Solução Análise da plataforma. Esta Solução está disponível como uma aplicação ServiceNow Store.

Para obter mais informações, consulte .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Tour guiado: todos os usuários de tour qualificados	Nova York
Tour guiado: usuários exclusivos que concluíram os tours	Nova York
Tour guiado: tours com falha	Nova York
Tour guiado: usuários exclusivos	Nova York
Tour guiado: usuários exclusivos por semana	Nova York
Tour guiado: soma da duração da sessão	Nova York
Tour guiado: tours concluídos	Nova York
Tour guiado: tours dispensados	Nova York
Tour guiado: peças	Nova York
Tour guiado: usuários exclusivos que concluíram o tour semanal	Nova York
Tour guiado: duração média da sessão (em segundos)	Nova York
Tour guiado: número de usuários desativados	Nova York
Tour guiado: todos os usuários de conclusão do tour	Nova York
Tour guiado: conclusões do usuário em relação aos usuários do tour qualificado	Nova York

Indicadores da Gestão de ativos de hardware - HAM

Indicadores incluídos com Soluções Análise da plataforma para Gestão de ativos de hardware, disponíveis no ServiceNow Store.

Para obter mais informações, consulte Soluções de Performance Analytics para Gestão de ativos de hardware - HAM.

Indicador	Versão compatível
Percentual de normalização de modelo	San Diego
Contagem total de modelos	San Diego
Contagem de normalização de modelo	San Diego

Indicadores de Análise de logs de integridade

Indicadores incluídos com Soluções Análise da plataforma para Análise de logs de integridade, disponíveis no ServiceNow Store.

Para obter mais informações, consulte Soluções Análise da plataforma para Análise de logs de integridade

Indicador	Data de criação
$ salvos	28/03/2021 versão 19.1.4
Dinheiro economizado (MTTR)	28/03/2021 versão 19.1.4

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Data de criação
Endpoints de fluxo ativos	28/03/2021 versão 19.1.4
Taxa de compactação de alertas	28/03/2021 versão 19.1.4
Alertas com base de conhecimento	28/03/2021 versão 19.1.4
Alertas.Aberto	28/03/2021 versão 19.1.4
Tempo médio entre o tempo de ocorrência do alerta do HLA e o de encerramento do alerta	28/03/2021 versão 19.1.4
Alertas encerrados sem tíquete de ITSM	28/03/2021 versão 19.1.4
Detecções.Aceito	28/03/2021 versão 19.1.4
Alertas do HLA marcados como significativos	28/03/2021 versão 19.1.4
Alertas do HLA transformados em tíquete de ITSM	28/03/2021 versão 19.1.4
Alertas do HLA com tíquete de ITSM	28/03/2021 versão 19.1.4

Indicadores de Recursos Humanos

Indicadores incluídos nos eventos de Recursos Humanos, Recursos Humanos: Relacionamentos do funcionário e Ciclos de vida de Recursos Humanos Soluções Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Soluções com escopo de Análise de desempenho de RH e Soluções de análise e emissão de relatórios para Relacionamentos do funcionário .

Indicador	Versão introduzida
Idade média dos casos em aberto	Pré-Kingston
Número de novos casos	Pré-Kingston
Soma da duração dos casos encerrados	Pré-Kingston
Número total de casos e solicitações registrados nos primeiros 30 dias	Kingston
Número de casos de RH registrados nos primeiros 30 dias de emprego	Kingston
Número de solicitações de TI registradas nos primeiros 30 dias de emprego	Kingston
Número de solicitações de instalações registradas nos primeiros 30 dias de emprego	Kingston
Média de reatribuição de casos em aberto	Kingston
Idade média de casos encerrados	Kingston
Tempo médio necessário para atividades de integração - funcionário	Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de funcionários que saem da empresa	Kingston
Tempo médio necessário para atividades de integração - executante	Kingston
Número médio de atividades de integração por caso de integração - executante	Kingston
Número médio de atividades de integração por caso de integração	Kingston
Número médio de atividades de integração por caso de integração: funcionário	Kingston
Tempo médio necessário para atividades de integração	Kingston
Soma de reatribuições de casos em aberto	Kingston
Número de casos em aberto reatribuídos	Kingston
Crescimento de casos do RH	Kingston
Número de casos em aberto com ANS violados	Kingston
Número de casos não atualizados nos últimos 10 dias	Kingston
Número de casos de RH encerrados	Kingston
Soma da duração dos casos em aberto	Kingston
Número de casos não atualizados nos últimos 3 dias	Kingston
Número de casos em aberto não atribuídos	Kingston
Pontuação média de pesquisa de caso	Kingston
Número de casos em aberto	Kingston
Número de casos de RH encerrados	Kingston
Pontuação média da pesquisa de satisfação de recém-contratados	Londres
Número de novos casos de eventos de ciclo de vida	Londres
Número de atividades de integração encerradas - funcionário	Londres
Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - antes do primeiro dia	Londres
Número de atividades de integração encerradas	Londres
Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - após o 1º dia	Londres
Soma da duração das atividades de integração	Londres
Soma da duração das atividades de integração - executante	Londres
Número de casos de eventos de ciclo de vida encerrados	Londres
Soma da duração das atividades de integração - funcionário	Londres
Número de atividades de integração encerradas - executante	Londres
Número de casos de eventos de ciclo de vida em aberto - funcionários que vão iniciar nos próximos sete dias	Londres
Análise de conteúdo.Exibições de páginas diárias	Madri
AnáliseDeConteúdo.Todas as visitas	Madri
AnáliseDeConteúdo.VisitasDiárias	Madri
Análise de conteúdo.Exibições de páginas semanais	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Análise de conteúdo. Usuários exclusivos diários	Nova York
AnáliseDeConteúdo.Eventos diários	Nova York
Análise de conteúdo.Eventos.Acompanhamento da ServiceNow	Nova York
Análise de conteúdo.Exibições de páginas diárias.Somente acompanhamento da ServiceNow	Nova York
Análise de conteúdo. Taxa de devoluções diárias	Nova York
Análise de conteúdo. Novos usuários diários	Nova York
Análise de conteúdo. Tempo médio diário por página	Nova York
Análise de conteúdo.Média de todas as exibições de páginas por sessão.Somente acompanhamento da ServiceNow	Nova York
Análise de conteúdo.Visitas de navegador diárias	Nova York
AnáliseDeConteúdo.Visitas Semanais	Nova York
AnáliseDeConteúdo.Duração média da sessão	Nova York
Análise de conteúdo.Todas as exibições de páginas.Somente acompanhamento da ServiceNow	Nova York
Análise de conteúdo.Duração total da sessão diária	Nova York
Análise de conteúdo. Média semanal de exibições de páginas por sessão	Nova York
Análise de conteúdo.Exibições de páginas semanais.Somente acompanhamento da ServiceNow	Nova York
AnáliseDeConteúdo.Retornos diários	Nova York
Campanha.Tarefas-pendentes.Todos	Nova York
CasosER.TiposDeAlegação	Quebec
CasosDeER.AçõesCorretivas	Quebec
CasosER.NovoNestaSemana	Quebec
CasosDeER.Aberto	Quebec
CasosER.ANSVencidos	Quebec
CasosDeER.Restrito	Quebec

Tradução automática

Indicadores do painel do Gerenciador de ideias

Indicadores incluídos com o painel do Gerenciador de ideias para PPM do ServiceNow Store.

Indicador	Data de criação
Nº de indicadores de risco com falha	2020-03-30
Nº de tarefas de mitigação em aberto	30-03-2020

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de Gestão de incidentes

Indicadores incluídos nos pacotes de conteúdo da Gestão de incidentes Performance Analytics : com.snc.pa, com.snc.pa.itsm_dashboards, com.snc.pa.itsm_dashboards.

Indicador	Versão introduzida
Idade média da última atualização dos incidentes abertos	Pré-Kingston
% de incidentes abertos reatribuídos pelo menos uma vez	Pré-Kingston
Número de incidentes não resolvidos	Pré-Kingston
Número de novos incidentes	Pré-Kingston
Percentual de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
Percentual de incidentes atrasados em aberto	Pré-Kingston
Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias	Pré-Kingston
Duração somada de incidentes encerrados	Pré-Kingston
Soma da idade da última atualização dos incidentes abertos	Pré-Kingston
Número de incidentes em aberto	Pré-Kingston
Tempo médio de encerramento de incidentes	Pré-Kingston
Reatribuição média de incidentes em aberto	Pré-Kingston
Número de incidentes resolvidos no mesmo dia em que foram abertos	Pré-Kingston
Percentual de incidentes resolvidos no mesmo dia em que foram abertos	Pré-Kingston
Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
Número de incidentes encerrados	Pré-Kingston
Tempo de resolução médio dos incidentes resolvidos	Pré-Kingston
Soma da duração dos incidentes resolvidos	Pré-Kingston
Soma da idade dos incidentes em aberto	Pré-Kingston
Crescimento do backlog de incidentes	Pré-Kingston
Número de incidentes atrasados em aberto	Pré-Kingston
Reatribuição somada de incidentes abertos	Pré-Kingston
% de incidentes encerrados por autoatendimento	Pré-Kingston
Número de incidentes encerrados por autoatendimento	Pré-Kingston
% de novos incidentes críticos	Pré-Kingston
Percentual de incidentes resolvidos sem reatribuição	Pré-Kingston
Número de incidentes resolvidos	Pré-Kingston
% de incidentes não resolvidos	Pré-Kingston
Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído	Pré-Kingston
% de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo atribuído	Pré-Kingston
Idade média dos incidentes em aberto	Pré-Kingston
Número de incidentes em aberto reatribuídos	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
% de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias	Pré-Kingston
% de incidentes em aberto de ANS ausente	Kingston
% de incidentes em aberto com problema	Kingston
% de itens atrasados solicitados	Kingston
Incidentes graves Ativos	Kingston
Carga de trabalho encerrada	Kingston
Média de satisfação geral do cliente do ITSM	Kingston
Pontuação do ITSM de satisfação normalizada	Kingston
Instâncias de pesquisa do ITSM	Kingston
Incidentes graves em Aberto Hoje	Kingston
Nova carga de trabalho	Kingston
Número de incidentes de ANS perdido	Kingston
Número de mudanças abertas planejadas para os próximos 7 dias	Kingston
Número de incidentes em aberto não atribuídos	Kingston
Número de incidentes em aberto com problema	Kingston
Número de incidentes graves resolvidos	Kingston
Carga de trabalho aberta	Kingston
Soma da duração dos incidentes graves resolvidos	Kingston
Crescimento da backlog da carga de trabalho	Kingston
Número de incidentes resolvidos com SLAs violados	Madri
Instâncias de pesquisa do ITSM	Madri
% de solicitações encerradas com ANS violado	Madri
% de incidentes em aberto de ANS ausente	Madri
Custo médio previsto de incidentes em aberto	Madri
% de incidentes resolvidos com ANS violado	Madri
Custo médio por solicitação	Madri
Número de mudanças abertas planejadas para os próximos 7 dias	Madri
Carga de trabalho encerrada	Madri
Número de incidentes em aberto com problema	Madri
Número de incidentes em aberto não atribuídos	Madri
Número de ANS de tarefa ativa	Madri
SLAs violados ativos hoje	Madri
Número de solicitações encerradas após o prazo	Madri
Número de solicitações encerradas com SLAs violados	Madri
Crescimento da backlog da carga de trabalho	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Custo de Incidentes resolvidos	Madri
Pontuação do ITSM de satisfação normalizada	Madri
Média de satisfação geral do cliente do ITSM	Madri
% de itens atrasados solicitados	Madri
Carga de trabalho aberta	Madri
Custo de solicitações concluídas	Madri

Indicadores de Gestão de ANS de incidentes

Indicadores incluídos na Gestão de ANS de incidentes Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte ANS de incidente (com.snc.pa.sla) .

Indicador	Versão introduzida
Número de incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston
Soma da idade de incidentes atualizados desde a abertura e atrasados	Pré-Kingston
% de atribuições de incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston
Idade média de atualização desde incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston
Número de atribuições de incidentes respondidas a tempo	Pré-Kingston
Número de incidentes em aberto que deveriam ser resolvidos a tempo	Pré-Kingston
% de incidentes resolvidos a tempo	Pré-Kingston
Percentual de incidentes em aberto e atrasados	Pré-Kingston
Idade média de incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston
Nº de atribuições de incidentes que deveriam ter sido respondidas a tempo	Pré-Kingston
Percentual de atribuições de incidente respondidas a tempo	Pré-Kingston
Soma da idade de incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston
Nº de incidentes resolvidos que deveriam ter sido resolvidos a tempo	Pré-Kingston
Reatribuições somadas de incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston
Média de reatribuições de incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston
Número de incidentes resolvidos a tempo	Pré-Kingston
Nº de atribuições de incidentes em aberto que devem ser respondidas a tempo	Pré-Kingston
Número de atribuições de incidentes abertos e atrasados	Pré-Kingston

Indicadores globais incluídos na Central de segurança da instância

Indicadores incluídos na Central de segurança da instância e disponíveis em todas as instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Data de inclusão
Usuários ativos com MFA	2021-08-16
Usuários de MFA bloqueados	16/08/2021
Número de usuários que usam o desvio de MFA	16/08/2021
Número de usuários inscritos na MFA	16/08/2021
PCI: cálculo da pontuação total de conformidade	16/08/2021
PCI-Número de propriedades de configuração compatíveis	16/08/2021
PCI - Número total de propriedades de configuração	16/08/2021
Exportações	2021-01-11
Usuários inativos	2020-08-24
Usuários ativos	24/08/2020

Indicadores de ITSM

Indicadores incluídos no ITSM Soluções Análise da plataforma (Agente de ITSM, Gerente de ITSM, Executivo de ITSM).

Para obter mais informações, consulte ITSM Dashboards (com.snc.pa.itsm_dashboards) .

Indicador	Versão introduzida
% de solicitações encerradas com ANS violado	Madri
Percentual de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo de atribuição	pré-Kingston
% de novos incidentes críticos	pré-Kingston
% de novos problemas críticos	pré-Kingston
% de incidentes em aberto de ANS ausente	Kingston
% de incidentes em aberto não atualizados nos últimos 5 dias	pré-Kingston
% de incidentes em aberto com problema	Kingston
% de problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	pré-Kingston
% de itens atrasados solicitados	Kingston
Percentual de incidentes em aberto e atrasados	Orlando
% de incidentes resolvidos com ANS violado	Madri
SLAs violados ativos hoje	Madri
Idade média dos problemas em aberto	pré-Kingston
Idade média das solicitações em aberto	pré-Kingston
Idade média dos incidentes abertos	pré-Kingston
Tempo médio de encerramento das solicitações	pré-Kingston
Custo médio por Incidente	Madri
Custo médio por solicitação	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Custo médio por solicitação - Semanal=	Madri
Custo Médio por incidente resolvido - Semanal	Madri
Reatribuição média de incidentes em aberto	pré-Kingston
Média de reatribuições de incidentes em aberto e atrasados	pré-Kingston
Tempo de resolução médio dos incidentes resolvidos	Orlando
Carga de trabalho encerrada	Madri
Custo de Incidentes resolvidos	Madri
Custo de solicitações concluídas	Madri
Média de satisfação geral do cliente do ITSM	Madri
Pontuação do ITSM de satisfação normalizada	Madri
Instâncias de pesquisa do ITSM	Madri
Nova carga de trabalho	Madri
Número de ans de tarefa ativa	Madri
Número de ans de tarefa com violação hoje	Madri
Número de solicitações no estado encerrado concluído	pré-Kingston
Número de incidentes encerrados	pré-Kingston
Número de problemas encerrados	pré-Kingston
Número de solicitações encerradas	pré-Kingston
Número de solicitações encerradas com SLAs violados	Madri
Número de incidentes de ANS perdido	Kingston
Número de novos incidentes	pré-Kingston
Número de novos problemas	pré-Kingston
Número de novas solicitações	pré-Kingston
Número de incidentes abertos e atrasados	pré-Kingston
Número de mudanças em aberto planejadas nos próximos 7 dias	Madri
Número de incidentes em aberto não atribuídos	pré-Kingston
Número de incidentes em aberto	pré-Kingston
Número de incidentes abertos não atualizados nos últimos 5 dias	pré-Kingston
Número de incidentes em aberto que deveriam ser resolvidos a tempo	pré-Kingston
Número de incidentes em aberto com problema	pré-Kingston
Número de problemas em aberto	pré-Kingston
Número de problemas em aberto não atualizados nos últimos 5 dias	pré-Kingston
Número de problemas em aberto com pelo menos um incidente em aberto	pré-Kingston
Número de Itens solicitados em aberto	pré-Kingston
Número de Itens solicitados em aberto antes do prazo	pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de solicitações em aberto	pré-Kingston
Número de solicitações encerradas após o prazo	Madri
Número de incidentes resolvidos	pré-Kingston
Número de incidentes resolvidos pelo primeiro grupo de atribuição	pré-Kingston
Número de incidentes resolvidos com ANS violado	Madri
Carga de trabalho aberta	Kingston
Custo médio previsto de incidentes em aberto	Madri
Custo médio previsto de solicitações em aberto	Madri
Soma da idade dos incidentes em aberto	pré-Kingston
Soma da idade dos problemas em aberto	pré-Kingston
Soma da idade das solicitações em aberto	pré-Kingston
Soma da duração de solicitações encerradas	pré-Kingston
Soma da duração dos incidentes resolvidos	pré-Kingston
Reatribuição somada de incidentes abertos	pré-Kingston
Reatribuições somadas de incidentes abertos e atrasados	pré-Kingston
Crescimento da backlog da carga de trabalho	Kingston

Indicadores da Gestão de conhecimento

Indicadores incluídos no Gestão de conhecimento Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de conhecimento (com.snc.pa.knowledge_v2) .

Gestão de conhecimento, versão pré-Londres (obsoleta)

Indicador	Versão introduzida
Classificação total de artigos de conhecimento publicados	Pré-Kingston
Soma de classificação do novo feedback de conhecimento	Pré-Kingston
Número de perguntas ativas	Pré-Kingston
Número de artigos publicados visualizados	Pré-Kingston
Tempo médio para publicar artigos de conhecimento	Pré-Kingston
Número de artigos publicados usados	Pré-Kingston
Média de visualizações por artigo de conhecimento	Pré-Kingston
Contagem média de exibição de artigos publicados	Pré-Kingston
Número de incidentes evitados por conhecimento	Pré-Kingston
Número de perguntas ativas respondidas	Pré-Kingston
Contagem média de respostas a perguntas	Pré-Kingston
Número de novos feedbacks de conhecimento	Pré-Kingston
Número de artigos publicados sinalizados	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de conhecimento, versão pré-Londres (obsoleta)

Indicador	Versão introduzida
Número de novos artigos de conhecimento	Pré-Kingston
Soma da contagem de exibição de artigos de conhecimento publicados	Pré-Kingston
Percentual de artigos publicados marcados como não úteis	Pré-Kingston
Percentual de artigos publicados marcados como úteis	Pré-Kingston
Número de artigos de conhecimento exibidos	Pré-Kingston
Número de usuários únicos que visualizam artigos de conhecimento	Pré-Kingston
Soma da contagem de uso de artigos de conhecimento publicados	Pré-Kingston
Número de artigos de conhecimento publicados	Pré-Kingston
Média de classificação do artigo	Pré-Kingston
Percentual de uso de artigos de conhecimento visualizados	Pré-Kingston
Percentual de artigos publicados sinalizados	Pré-Kingston
Média de uso por artigo de conhecimento	Pré-Kingston
Percentual de artigos publicados exibidos	Pré-Kingston
Percentual de perguntas respondidas	Pré-Kingston
Número de artigos de conhecimento sinalizados	Pré-Kingston
Número de artigos publicados marcados como úteis	Pré-Kingston
Contagem média de visualização de perguntas	Pré-Kingston
Percentual de artigos publicados usados	Pré-Kingston
Percentual de artigos de conhecimento sinalizados	Pré-Kingston
Soma da duração de artigos publicados	Pré-Kingston
Número de artigos de conhecimento publicados marcados como não úteis	Pré-Kingston
Número de novos feedbacks de conhecimento classificados	Pré-Kingston
Número de artigos de conhecimento usados	Pré-Kingston
Número de artigos de conhecimento	Pré-Kingston

Gestão de conhecimento v2

Indicador	Versão introduzida
% de Artigos de Conhecimento Publicados	Londres
Classificação média de cliques	Londres
Tempo Médio para Publicar	Londres
Taxa de Cliques	Londres
Classificação Média Mensal do Artigo	Londres
Número de usuários ativos que realizaram pesquisas — Mensal	Londres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de conhecimento v2

Indicador	Versão introduzida
Número de usuários ativos que visualizaram artigos — Mensal	Londres
Número de Ativo de Artigos de Conhecimento	Londres
Número de Artigos de Conhecimento Publicados	Londres
Número de artigos de conhecimento classificados — Mensal	Londres
Número de pesquisas de conhecimento com classificação — Mensal	Londres
Número de pesquisas de conhecimento — Mensal	Londres
Soma da classificação do artigo de conhecimento — Mensal	Londres
Soma de classificações de pesquisa de conhecimento — Mensal	Londres
Classificação média de cliques de usuários não autenticados	Quebec
Taxa de cliques de usuários não autenticados	Quebec
Número de exibições de artigos por usuários não autenticados — Mensal	Quebec
Número de pesquisas de conhecimento por usuários não autenticados — Mensal	Quebec
Número de pesquisas de conhecimento com classificação de cliques para usuários não autenticados — Mensal	Quebec
Soma de classificações de pesquisa de conhecimento por usuários não autenticados — Mensal	Quebec

Indicadores de Prestação de serviços jurídicos

Indicadores incluídos no Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Prestação de serviços jurídicos.

Indicador	Versão introduzida
Revisão de conteúdo	Rome
Conflito de interesse	Rome
% de solicitações de privacidade e conformidade que atenderam ao ANS	Rome
Total de solicitações jurídicas concluídas com ANS	Rome
Solicitações concluídas dentro do ANS	Rome
Avaliação de impacto de privacidade	Rome
Pré-autorização de ações	Rome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Perícia digital	Rome
Revisão de contrato de vendas	Rome
Solicitação de NDA	Rome
Solicitação jurídica geral	Rome
Avaliação de privacidade	Rome
Média de solicitações por advogado	Rome
Contagem de membros no grupo jurídico	Rome
Tempos médios de conclusão de solicitação para privacidade e conformidade	Rome
Solicitações jurídicas de privacidade e conformidade acumuladas no ano	Rome
Idade > 60 dias	Rome
Idade 30-60 dias	Rome
Idade < 30 dias	Rome
Tendência MoM de solicitações jurídicas	Rome
Tempo médio de conclusão de solicitação por área de prática	Rome
Solicitações jurídicas acumuladas no ano	Rome

Indicadores de Gestão de incidentes graves

Indicadores incluídos no Gestão de incidentes graves Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de incidentes graves (com.snc.pa.incident.mim) .

Indicador	Versão introduzida
Incidentes graves Ativos	Madri
Selecionar registro para ação: tempo médio de promoção de incidentes graves	Orlando
Selecionar registro para ação: tempo médio de resolução de incidentes graves	Madri
Selecione o registro para ação: Incidentes graves abertos hoje	Madri
Selecionar registro para ação: número de incidentes graves promovidos	Orlando
Selecionar registro para ação: número de incidentes graves resolvidos	Madri
Selecionar registro para ação: soma da duração dos incidentes graves promovidos	Orlando
Selecionar registro para ação: soma da duração dos incidentes graves resolvidos	Madri

Indicadores do Workbench de NLU

Indicadores incluídos com o plug-in Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão adicionada
Contagem de previsões de intenção de NLU	Paris

Indicadores de Agendamento de plantão

Indicadores incluídos com o plug-in Agendamento de plantão (com.snc.on_call_rotation).

Indicador	Versão adicionada
Plantão: percentual de tentativas de contato de escalação reconhecidas	Paris
Plantão: percentual de escalações reconhecidas	Paris
Plantão: percentual de tentativas de contato de escalação não reconhecidas	Paris
Plantão: percentual de escalações não reconhecidas	Paris
Plantão: confirmação de escalação média	Paris
Plantão: reconhecimento de nível médio	Paris
De plantão: resposta média de confirmação de notificação	Paris
Plantão: contagem de tentativas de contato reconhecidas	Paris
Plantão: contagem de tentativas de contato de escalação	Paris
Plantão: contagem de notificações de escalação	Paris
Plantão: contagem de notificações de escalação reconhecidas	Paris
Plantão: contagem de notificações de escalação não reconhecidas	Paris
Plantão: contagem de escalações	Paris
Plantão: contagem de escalações reconhecidas	Paris
Plantão: número de escalações não reconhecidas	Paris
De plantão: número de tentativas de contato de escalação não reconhecidas	Paris

Indicadores de Inteligência para métricas

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo Análise da plataforma da Inteligência para métricas: com.snc.sa.metric.pa.content.

Indicador	Versão introduzida
Percentual de alertas anômalos promovidos	Londres
Soma da duração dos alertas de anomalias promovidos encerrados	Londres
Número de alertas de anomalias promovidos encerrados	Londres
Número de novos alertas de anomalia promovidos	Londres
Número dos novos alertas de anomalia	Londres
Tempo Médio de Resolução dos Alertas Promovidos	Londres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de visão geral de uso do Performance Analytics

Indicadores incluídos no painel e no pacote de conteúdo da visão geral de uso Performance Analytics, que está incluído na instalação base do Performance Analytics: com.snc.pa.usage.overview

Indicador	Versão introduzida
PA: erros diários	Kingston
PA: trabalhos diários	Kingston
PA: exclusões diárias	Kingston
PA: exclusões diárias (como negativas)	Kingston
PA: tempo total de execução diário	Kingston
PA: tempo de execução diária (minutos)	Kingston
PA: trabalhos diários com erros	Kingston
PA: trabalhos diários com avisos	Kingston
PA: avisos diários	Kingston
PA: relatórios	Kingston
Percentual de relatórios não exibidos nos últimos seis meses	Kingston
PA: inserções diárias de pontuação líquida	Kingston
PA: inserções diárias	Kingston

Indicadores de uso da plataforma

Indicadores incluídos no painel e no pacote de conteúdo de uso da plataforma Performance Analytics, que está incluído na instalação base do Performance Analytics: com.snc.usage_admin.dashboards

Indicador	Versão introduzida
Total de tabelas personalizadas	Madri
Tabelas não mapeadas	Madri
Tabelas mapeadas por assinatura	Madri
Tabelas incluídas por assinatura	Madri

Indicadores da Inteligência preditiva

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo de Relatórios de inteligência preditiva: com.glide.platform_ml_pa

Indicador	Versão introduzida
Número de tentativas de previsões com base em Criado hoje	Londres
Cobertura de previsão	Londres
Número de previsões bem-sucedidas não ignoradas com base na data de valor final	Londres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Precisão de previsão	Londres
Número de resultados previstos com base na data de valor final	Londres
Número de previsões aplicadas com base em criado hoje	Londres
Número de tentativas de previsão com base na data de valor final	Orlando
Cancelamento de previsão	Orlando

Workbench de inteligência preditiva - Indicadores de conteúdo do ITSM

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo de Relatórios de inteligência preditiva: com.glide.platform_ml_pa

Indicador	Versão introduzida
Valor da propriedade de limite com desempenho insuficiente	Paris
Incidentes de PIWB de limite de automação de rede	Paris
Automação de rede estimada	Paris
Precisão de previsão para incidente	Paris
Cobertura de previsão para incidente	Paris
Número de previsões bem-sucedidas não ignoradas com base no valor da data final do incidente	Paris
Número de resultados previstos com base na data de valor final do incidente	Paris
Número de tentativas de previsões com base em Criado hoje para Incidente	Paris
Número de previsões aplicadas com base em Criado hoje para Incidente	Paris
Automação de rede para incidente	Paris
Número de previsões para incidentes	Paris

Indicadores de gestão de problemas

Indicadores incluídos na Gestão de problemas Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Gestão de problemas (com.snc.pa.problem) .

Indicador	Versão introduzida
Soma da duração de problemas encerrados	Pré-Kingston
Número de incidentes relacionados em problemas encerrados	Pré-Kingston
% de problemas reatribuídos pelo menos uma vez	Pré-Kingston
Crescimento do backlog de problemas	Pré-Kingston
Número de novos problemas	Pré-Kingston
Número de problemas em aberto classificados como erros conhecidos	Pré-Kingston
Número de problemas em aberto não atualizados nos últimos 90 dias	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de problemas encerrados na primeira atribuição	Pré-Kingston
Número de problemas em aberto reatribuídos	Pré-Kingston
Número de incidentes relacionados em problemas em aberto	Pré-Kingston
% de novos problemas críticos	Pré-Kingston
Percentual de problemas em aberto classificados como erros conhecidos	Pré-Kingston
Soma da idade dos problemas em aberto desde a atualização	Pré-Kingston
Reatribuição média de problemas em aberto	Pré-Kingston
Número de problemas encerrados	Pré-Kingston
Idade média de problemas em aberto desde a atualização.	Pré-Kingston
Idade média dos problemas em aberto	Pré-Kingston
Número de problemas em aberto com pelo menos um incidente em aberto	Pré-Kingston
Reatribuições somadas de problemas em aberto	Pré-Kingston
Número de problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
% de problemas encerrados sem anotações de encerramento	Pré-Kingston
% de problemas em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
% de problemas encerrados na primeira atribuição	Pré-Kingston
Número de problemas em aberto	Pré-Kingston
Soma da idade dos problemas em aberto	Pré-Kingston
Número de problemas encerrados sem anotações de encerramento	Pré-Kingston
Tempo médio de encerramento dos problemas	Pré-Kingston
Percentual de problemas em aberto não atualizados nos últimos 90 dias	Pré-Kingston
% de problemas em aberto com pelo menos um incidente	Pré-Kingston
Contagem média de reatribuições de problema encerrado	Pré-Kingston

Tradução automática

Indicadores do Procurement Service Management

Indicadores incluídos no Performance Analytics para Sourcing and Procurement Operations.

Indicador	Versão introduzida
Número de todas as requisições de compra - mensalmente	Paris
Número de todas as solicitações de fornecimento - mensalmente	Paris
Economia total negociada da linha de compra	Paris
Ordem de compra: valor total da linha	Paris
Valor revisado da linha do pedido	Paris
Economia negociada da linha primária	Paris
Número de requisições de compra encerradas - mensalmente	Paris
Solicitação de fornecimento - tempo médio do ciclo (dias) - mensalmente	Paris

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Valor total da linha de Ordem de compra em aberto	Paris
Número de tarefas de compra em aberto	Paris
Número total de negociações sem sucesso	Paris
Número total de negociações de contenção de custos	Paris
Número total de negociações de termos do contrato	Paris
Número total de negociações de economia padrão	Paris
Número total de negociações	Paris
Economia negociada da linha de compra	Paris
Número total de requisição de compra (ATF)	Paris
(ATF) Linha de compra: valor total da linha	Paris
Número de negociações em aberto	Paris
Valor total da linha do pedido (linha do histórico)	Paris
Número de contratos expirando	Paris
Número de solicitações de fornecimento em aberto	Paris

Pacote de portfólio de projetos com indicadores financeiros

Indicadores incluídos no Pacote de portfólio de projetos com finanças Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Project Portfolio Suite with Financials (com.snc.financial_planning_pmo) .

Indicador	Versão introduzida
Soma da idade de atraso das tarefas de projeto	Pré-Kingston
Percentual médio de conclusão de projetos em aberto	Pré-Kingston
Soma dos custos estimados de projetos	Pré-Kingston
Número de portfólios	Pré-Kingston
Número de tarefas de projeto em aberto	Pré-Kingston
Número de tarefas de projeto atrasadas	Pré-Kingston
Percentual de projetos atrasados	Pré-Kingston
Soma dos custos alocados de recursos de projetos	Pré-Kingston
Soma dos custos reais de projetos	Pré-Kingston
Percentual de tarefas de projeto atrasadas	Pré-Kingston
Número de tarefas de projeto em aberto por projeto	Pré-Kingston
Idade média de atraso das tarefas de projeto atrasadas	Pré-Kingston
Número de tarefas de projeto encerradas	Pré-Kingston
Soma dos custos de orçamento de projetos	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de novas tarefas de projeto	Pré-Kingston
Número de projetos atrasados	Pré-Kingston
Soma dos custos planejados de recursos de projetos	Pré-Kingston
Número de projetos em aberto por gerente de projeto	Pré-Kingston
Percentual médio de conclusão de projetos atrasados	Pré-Kingston
Número de projetos por portfólio	Pré-Kingston
Número de projetos em aberto	Pré-Kingston
Crescimento do backlog de tarefa de projeto	Pré-Kingston
Soma do atraso dos projetos	Pré-Kingston
PPM: número de demandas com projetos este mês	Madri
PPM - Idade total do projeto em aberto	Madri
PPM: idade total da demanda em aberto no estado Enviado, Triagem, Qualificado, Aprovado	Madri
PPM: idade total da demanda para projetar este mês	Madri
PPM - EAC maior que o custo planejado	Madri
PPM - Número de ideias em aberto	Madri
PPM - Projetos ativos no estado Aberto, Pendente, Trabalho em andamento	Madri
PPM: demandas em aberto enviadas, triagem, qualificadas ou aprovadas	Madri
PPM - Idade total da ideia em aberto	Madri
PPM: número total de demandas este mês	Madri
PPM - número de ideias com demandas este mês	Madri

Indicadores de Gestão de solicitações

Indicadores incluídos nas soluções de Análise de desempenho da Gestão de solicitações (Item solicitado) e Gestão de solicitações (Solicitações).

Indicador	Versão introduzida
Soma de reatribuição de incidentes solicitados em aberto	Pré-Kingston
Média de reatribuições de itens solicitados em aberto	Pré-Kingston
Média da idade dos itens solicitados em aberto	Pré-Kingston
Percentual de itens solicitados rejeitados	Pré-Kingston
Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
Percentual de itens solicitados encerrados antes do prazo	Pré-Kingston
Número de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Pré-Kingston
Número de itens solicitados encerrados que foram cancelados	Pré-Kingston
Número de itens solicitados encerrados rejeitados	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Número de Itens solicitados em aberto	Pré-Kingston
Soma da idade dos itens solicitados em aberto	Pré-Kingston
% de Itens solicitados em aberto antes do prazo	Pré-Kingston
Número de itens solicitados encerrados	Pré-Kingston
Idade média de itens solicitados atualizados desde que foram abertos	Pré-Kingston
Número de itens solicitados encerrados antes do prazo	Pré-Kingston
Percentual de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos 30 dias.	Pré-Kingston
Tempo médio de encerramento dos itens solicitados	Pré-Kingston
Soma da idade de itens solicitados atualizados desde que foram abertos	Pré-Kingston
Número de novos itens solicitados	Pré-Kingston
Crescimento do backlog de Itens solicitados	Pré-Kingston
Número de Itens solicitados em aberto antes do prazo	Pré-Kingston
Soma da duração de itens solicitados encerrados	Pré-Kingston
Percentual de itens solicitados em aberto não atualizados nos últimos cinco dias	Pré-Kingston
Percentual de itens solicitado cancelados	Pré-Kingston
Número de solicitações em aberto antes do prazo	Pré-Kingston
Número de novas solicitações	Pré-Kingston
Percentual de solicitações encerradas antes do prazo	Pré-Kingston
Tempo médio de encerramento das solicitações	Pré-Kingston
Crescimento do backlog de solicitações	Pré-Kingston
Média de reatribuições de solicitações em aberto	Pré-Kingston
Percentual de solicitações em aberto antes do prazo	Pré-Kingston
Número de solicitações em aberto	Pré-Kingston
Soma de reatribuição de solicitações em aberto	Pré-Kingston
Número de solicitações encerradas antes do prazo	Pré-Kingston
Soma da idade das solicitações em aberto	Pré-Kingston
Soma da duração de solicitações encerradas	Pré-Kingston
Número de solicitações encerradas	Pré-Kingston
Percentual de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
Idade média de solicitações atualizadas desde que foram abertas	Pré-Kingston
Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos cinco dias	Pré-Kingston
Idade média das solicitações em aberto	Pré-Kingston
Soma da idade das solicitações atualizadas desde que foram abertas	Pré-Kingston
Número de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
Percentual de solicitações em aberto não atualizadas nos últimos cinco dias	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de local de trabalho seguro

Indicadores incluídos com o painel do Safe Workplace do ServiceNow Store.

Indicador	Data de inclusão
Percentual de funcionários que desejam retornar ao trabalho	2020-05-14
Percentual de espaço reservado	2020-05-15
Casos Ativos	2020-06-16
Contatos sob investigação	2020-06-17
Funcionários rejeitaram % de mudança em relação ao dia anterior	15/05/2020
Novos casos confirmados	14/05/2020
Novas mortes	14/05/2020
Número de funcionários admitidos	2020-05-13
Número de funcionários que não estão prontos para retornar	2020-05-12
Número de funcionários prontos para retornar	12/05/2020
Número de funcionários rejeitados	13/05/2020
Número de funcionários pesquisados quanto à prontidão para devolução	14/05/2020
Número de espaços reserváveis do local de trabalho	13/05/2020
Número de espaços reservados no local de trabalho	13/05/2020
Número de espaços no local de trabalho	13/05/2020
Número de tarefas do local de trabalho	13/05/2020
Inventário de EPI	13/05/2020
Percentual de mudança do inventário de EPI em relação ao dia anterior	15/05/2020
Total de casos confirmados	14/05/2020
Total de mortes	14/05/2020

Acompanhamento estratégico de gastos para indicadores de PPM

Indicadores incluídos com a aplicação Gastos estratégicos para PPM do ServiceNow Store.

Indicador	Data de criação
Alinhado vs. Custo real não alinhado	2020-03-19
Alinhado vs. Custo-objetivo real não alinhado	19/03/2020
Alinhado vs. Benefício não alinhado	2020-03-27
Alinhado vs. Objetivos/benefícios não alinhados	27/03/2020
Alinhado vs. Custo planejado não alinhado	19/03/2020
Alinhado vs. Custo-objetivo planejado não alinhado	19/03/2020
Alinhado vs. Projetos não alinhados	2020-03-18
Alinhado vs. Projetos-objetivos não alinhados	19/03/2020

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Data de criação
Número de projetos alinhados aos objetivos	18/03/2020
Número de projetos alinhados às estratégias	18/03/2020
Número de projetos não alinhados aos objetivos	18/03/2020
Número de projetos não alinhados às estratégias	2020-03-13
Custo real total para todos os objetivos	18/03/2020
Custo real total para todas as estratégias	18/03/2020
Custo total real para todos os projetos não alinhados	2020-03-10
Custo total real para objetivos de todos os projetos não alinhados	18/03/2020
Total de benefícios para todos os objetivos	27/03/2020
Total de benefícios para todas as estratégias	27/03/2020
Total de benefícios para todos os projetos não alinhados	27/03/2020
Total de benefícios para objetivos de todos os projetos não alinhados	27/03/2020
Custo total planejado para todos os objetivos	18/03/2020
Custo total planejado para todas as estratégias	18/03/2020
Custo total planejado para todos os projetos não alinhados	10/03/2020
Custo total planejado para objetivos de todos os projetos não alinhados	18/03/2020

Indicadores do Security Incident Response

Indicadores incluídos no Security Incident Response Solução Análise da plataforma, disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store.

Para obter mais informações, consulte Security Incident Response (com.snc.security_incident.analytics) .

Indicador	Versão introduzida
Incidente de segurança: incidente de risco moderado	Pré-Kingston
Percentual de incidentes de segurança em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de prioridade 1	Pré-Kingston
Número de incidentes de segurança encerrados na primeira atribuição	Pré-Kingston
Idade média dos incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Número de incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Incidente de segurança: tempo médio de duração	Pré-Kingston
Soma da duração das tarefas de incidente de segurança encerradas	Pré-Kingston
Tempo médio de fechamento de tarefas de incidente de segurança	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de risco muito alto	Pré-Kingston
Número de tarefas de incidente de segurança encerradas	Pré-Kingston
Percentual de incidentes de segurança não resolvidos	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Incidente de segurança: todos os riscos do incidente	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente essencial para os negócios - não crítico	Pré-Kingston
Média de tempo de resolução de incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Tempo médio de fechamento de incidentes de segurança	Pré-Kingston
Percentual de incidentes de segurança em aberto que foram reatribuídos	Pré-Kingston
Incidentes de segurança: encerrados	Pré-Kingston
Nº de incidentes de segurança em aberto não atualizados nos últimos 5 dias	Pré-Kingston
Soma de reatribuições de incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Reatribuição média de incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Percentual de incidentes de segurança encerrados ao atenuar a ameaça	Pré-Kingston
Incidente de segurança: tempo médio de identificação	Pré-Kingston
Soma da idade dos incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de gravidade 1	Pré-Kingston
Percentual de novos incidentes de segurança	Pré-Kingston
Nº de incidentes de segurança em aberto não atualizados nos últimos 30 dias	Pré-Kingston
Percentual de incidentes de segurança encerrados na primeira atribuição	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de prioridade 2	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de gravidade 2	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de impacto 2	Pré-Kingston
Número de incidentes de segurança em aberto reatribuídos	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de todas as prioridades	Pré-Kingston
Nº de incidentes de segurança encerrados no mesmo dia em que foram abertos	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de importância para os negócios - alto	Pré-Kingston
Incidente de segurança: contagem total de incidentes	Pré-Kingston
Percentual de incidentes de segurança encerrados no mesmo dia em que foram abertos	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de impacto a todos	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de impacto 1	Pré-Kingston
Crescimento do backlog de incidentes de segurança	Pré-Kingston
Percentual de novos incidentes de segurança críticos	Pré-Kingston
Número de incidentes de segurança encerrados	Pré-Kingston
Soma da duração de incidentes de segurança encerrados	Pré-Kingston
Soma da idade dos incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Idade média da última atualização dos incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Percentual de incidentes de segurança em aberto não atualizados nos últimos 5 dias	Pré-Kingston
Incidente de segurança: negação de serviço	Pré-Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Incidente de segurança: incidente de alto risco	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de todas as gravidades	Pré-Kingston
Número de novos incidentes de segurança	Pré-Kingston
Soma da idade da última atualização dos incidentes de segurança em aberto	Pré-Kingston
Incidente de segurança: incidente de criticalidade para os negócios – crítico	Pré-Kingston
Tempo médio de identidade (por semana)	Pré-Kingston
Tempo Médio para Conter (Por Semana)	Pré-Kingston
Tempo Médio para Eliminar (Por Semana)	Pré-Kingston
Novos Incidentes de segurança nesta semana	Pré-Kingston
Incidentes de segurança encerrados nesta semana	Pré-Kingston
Número de incidentes de segurança por prioridade	Pré-Kingston
Novo vs. Incidentes de segurança encerrados (por semana)	Pré-Kingston
Mapa de incidentes de segurança	Pré-Kingston
Serviços de negócio com incidentes de segurança - Impacto nos negócios	Pré-Kingston

Indicadores de PA de análise de autoatendimento

Indicadores incluídos no plug-in do PA de análise de autoatendimento. Este plug-in fornece os indicadores e detalhamentos necessários para criar Performance Analytics widgets para colocar a Análise de autoatendimento em seus painéis. Este plug-in é instalado automaticamente como uma dependência do pacote de conteúdo de Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.

Fontes do indicador

Fonte do indicador	Versão introduzida
Exibições.Catálogo.Mensalmente	Paris
Catálogo.Solicitações.Mensalmente	Paris
Feedback.Comunidade.Mensalmente	Paris
Exibições.Comunidade.Mensalmente	Paris
Exibições.Conhecimento.Mensalmente	Paris
Conhecimento.Feedback.Mensalmente	Paris
VA.Conversas.Mensalmente	Paris
Desvios.Criado.Mensalmente	Paris
Casos.Resolvidos.Mensalmente	Paris

Indicadores

Indicador	Versão introduzida
Catálogo: percentual de solicitações	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores

Indicador	Versão introduzida
Catálogo: taxa de sucesso	Paris
Catálogo: exibições deste mês	Paris
Comunidades: feedback útil	Paris
Comunidades: percentual da comunidade exibido	Paris
Comunidades: exibições neste mês	Paris
Conhecimento: artigos visualizados neste mês	Paris
Conhecimento: feedback útil	Paris
Conhecimento: percentual de artigos exibidos	Paris
Número de solicitações do catálogo	Paris
Percentual de conteúdo útil da comunidade	Paris
Percentual de artigos de conhecimento úteis	Paris
Autoatendimento: compromissos	Paris
Autoatendimento: taxa de sucesso	Paris
Autoatendimento: compromissos bem-sucedidos	Paris
Autoatendimento: custo economizado	Paris
VA: Conversas neste mês	Paris
VA: percentual de conversas	Paris
VA: taxa de sucesso	Paris
VA: conversas bem-sucedidas	Paris
VA: desvios	Paris
Catálogo: desvios	Paris
Comunidades: desvios	Paris
Autoatendimento: desvios possíveis	Paris
Autoatendimento: desvios confirmados	Paris
Conhecimento: desvios	Paris
Número de desvios	Paris
Número de casos resolvidos	Paris

Análise de autoatendimento para indicadores do Atendimento ao cliente

Indicadores incluídos no plug-in Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente. Ao instalar este pacote de conteúdo, você instala o PA de análise de autoatendimento automaticamente como uma dependência. Os dois pacotes de conteúdo juntos contêm todos os indicadores do Solução Análise da plataforma de autoatendimento para Customer Service Management.

Para obter mais informações, consulte Análise de autoatendimento PA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fontes do indicador

Fonte do indicador	Versão introduzida
Casos.Resolvidos.Mensalmente	Paris
Desvios.Criado.Mensalmente	Paris

Indicadores

Indicador	Versão introduzida
Catálogo: desvios	Paris
Comunidades: desvios	Paris
Conhecimento: desvios	Paris
Número de casos resolvidos	Paris
Número de desvios	Paris
Autoatendimento: desvios confirmados	Paris
Autoatendimento: custo economizado	Paris
Autoatendimento: desvios possíveis	Paris
VA: desvios	Paris

Indicadores de bate-papo da Central de serviços

Indicadores incluídos no Bate-papo da Central de serviços Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Bate-papo da Central de serviços (com.snc.pa.chat) .

Indicador	Versão introduzida
Número de novos bate-papos	Pré-Kingston
Percentual do total de bate-papos encerrados	Pré-Kingston
Tempo Médio de Resposta	Pré-Kingston
Tempo médio de resposta na fila de bate-papo	Pré-Kingston
Duração média de bate-papo encerrado	Pré-Kingston
Número de bate-papos encerrados	Pré-Kingston

Gestão de nível de serviços indicadores

Indicadores incluídos no Soluções Análise da plataforma para Gestão de nível de serviços.

Indicador	Versão introduzida
Durações médias de tarefa violada de ANS encerrada hoje	London
Número de tarefa de ANS encerrado hoje	London
Duração média de ANS atingida hoje	London
Número de tarefa de ANS encerrado atingido hoje	London

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
ANSs atingidos hoje	London

Para obter mais informações, consulte Soluções Análise da plataforma for Gestão de nível de serviços .

Indicadores do Mapeamento de serviços

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo do Mapeamento de serviços Performance Analytics : com.snc.service-mapping.pa.content

Indicador	Versão introduzida
Status do mapa de serviço	Kingston
Categorias de erro de mapeamento de serviço	Kingston

Indicadores da Gestão de portfólio de serviços

Indicadores incluídos no Gestão de portfólio de serviços Premium: snc_spm

Indicador	Versão introduzida
Disponibilidade de GPS	Madri
Contagem de incidente de P1 e de incidente grave de GPS	Madri
Atividade do catálogo de GPS	Madri
Ofertas de serviço: assinantes	Madri
Desempenho do serviço	Madri
ANS violado de GPS	Madri
Desempenho do nó de taxonomia	Madri
Percentual de ANS de GPS	Madri
Índice de satisfação do cliente de GPS por oferta de serviço	Madri
Peso da métrica da oferta	Nova York
Desempenho da oferta	Nova York
CSAT de Serviço	Nova York
Desempenho do portfólio de serviços	Orlando

Indicadores de planejamento de turno

Indicadores incluídos na aplicação Planejamento de turno no ServiceNow Store. O Planejamento de turnos é um recurso do Otimização da força de trabalho para ITSM.

Indicador	Versão introduzida
Cumprimento da programação	San Diego
Conformidade de programação	San Diego
Soma da duração do tempo não trabalhado	San Diego

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Soma da duração do tempo planejado	San Diego
Soma da duração do tempo disponível não planejado	San Diego
Soma da duração do tempo trabalhado	San Diego
Conformidade da Agenda do agente	San Diego
Cumprimento da Agenda do agente	San Diego
Soma do tempo semanal disponível não planejado	San Diego
Soma do tempo semanal não trabalhado	San Diego
Soma do total do tempo semanal planejado	San Diego
Soma do total de tempo semanal trabalhado	San Diego

Indicadores do Software Asset Management

Indicadores incluídos no Gestão de ativos de software Professional Solução Análise da plataforma.

Para obter mais informações, consulte Software Asset Management Professional (com.snc.pa.samp) .

Indicador	Versão introduzida
Valor com excesso de licenças	Pré-Kingston
Possível economia	Pré-Kingston
Fornecedores fora de conformidade	Pré-Kingston
Fornecedores com excesso de licenças	Pré-Kingston
Possível economia	Pré-Kingston
Produtos com excesso de licenças	Pré-Kingston
Fornecedores fora de conformidade	Pré-Kingston
Produtos com excesso de licenças	Pré-Kingston
Valor com excesso de licenças	Pré-Kingston
Fornecedores com excesso de licenças	Pré-Kingston
Produtos fora de conformidade	Pré-Kingston
% de produtos em conformidade	Kingston
Percentual de gastos em uso	Kingston
Candidatos a remoção ativos	Kingston
Economia real até o momento	Kingston
Contagem de produtos	Kingston
Porcentagem de gastos não usados	Kingston
Produtos em conformidade	Kingston
Percentual de mudança de gastos com software do SAM mensalmente	Kingston
Produtos SAM fora de conformidade	Kingston

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Gastos com software	Kingston
Custo total de true-up	Kingston
Custo de True-up	Kingston
Porcentagem de gastos não usados	Londres
% de produtos em conformidade	Londres
Percentual de assinaturas não utilizadas	Londres
Percentual de gastos em uso	Londres
Custo de True-up	Londres
Valor com excesso de licenças	Londres
Possível economia	Londres
Fornecedores com excesso de licenças	Londres
Fornecedores fora de conformidade	Londres
Produtos com excesso de licenças	Londres
Produtos fora de conformidade	Londres
Candidatos a remoção ativos	Londres
Economia real acumulada no ano	Londres
Gastos com software	Londres
Soma de direitos ativos	Londres
Gastos atuais com assinatura	Londres
Assinaturas não utilizadas	Londres
Assinaturas disponíveis	Londres
Contagem de produtos	Londres
Produtos SAM fora de conformidade	Londres
Custo total de true-up	Londres
Produtos em conformidade	Londres
Contagem de instalações do SQL Server	Londres
Modelos de software fora de conformidade	Londres
Assinaturas atribuídas	Londres
Direitos Consumidos	Madri
Direitos Possuídos	Madri
Usuários exclusivos do SAP por mês	Madri
Possível economia com o SAP	Madri
Usuários do sistema SAP sem uma atribuição de usuário nomeada	Madri
Usuários do SAP que fizeram login pela última vez há mais de 90 dias	Madri
Usuários bloqueados pelo SAP consumindo uma licença	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Usuários do SAP que não seja de diálogo com uma atribuição de usuário nomeada	Madri
Valor com excesso de licenças SAP	Madri
Custo total de true-up do SAP	Madri
Usuários nomeados fora de conformidade	Madri
Usuário em potencial do SAP para otimização baseada em função	Nova York
Assinaturas disponíveis para SAAS	Nova York
Atividade do usuário do SAP	Nova York
Assinaturas atribuídas mensalmente	Nova York
Gastos com assinaturas com desempenho insuficiente	Nova York
Envelopes restantes	Nova York
Candidatos recuperados da assinatura	Nova York
Percentual de assinaturas obsoletas	Nova York
Envelopes consumidos	Nova York
Despesas	Nova York
Atividade na web do SAP	Nova York
Contas a pagar	Nova York
Assinaturas em uso	Nova York
Custo de true-up da assinatura de software	Nova York
Obsoleto	Nova York
Usado ativamente	Nova York
SAM: gasto atual da aplicação de engenharia	Orlando
SAM: possível economia com a aplicação de engenharia	Orlando
SAM: atividade do usuário do SAP de PA para possível...	Orlando
SAM: atividade na web do SAP PA para acesso indireto	Orlando
Manutenção de vencimento do SAM	Orlando
Mecanismos ativos do SAP	Paris
Mecanismo do SAP fora de conformidade	Paris
O uso de mecanismos do SAP superou os 90%	Paris
Mecanismos não usados do SAP	Paris
Histórico de consumo de licença da Citrix	Quebec
Produtos Microsoft em ambientes híbridos	Quebec
Possível economia com a otimização de licenças	Quebec
Potencial economia na assinatura de software	Quebec
SAM: possível economia total no SAP	Quebec
Usuário em potencial do SAP para otimização de licença baseada em transação	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Possível economia com a remoção de candidatos no SAP	Quebec
Possível economia com a remoção de candidatos no SAM	Quebec
Assinaturas obsoletas	Quebec
Assinaturas ativas	Quebec
Candidatos que requerem atenção	Quebec
Instalações não alocadas sendo removidas	Quebec
Instalações sem licença sendo removidas	Quebec
Instalações restritas sendo removidas	Quebec
Unidades restantes	Quebec
Unidades consumidas	Quebec
Remover usuários com licença dupla	Quebec
Downgrade do Office 365 E3 para E1	Quebec
Downgrade do Office 365 E5 para E3	Quebec
Usuários com licença dupla	Quebec
Downgrades	Quebec
Relatório de uso do O365	Quebec
Número total de produtos	Quebec
Valor com excesso de licenças	Quebec
Custo de true-up (semanalmente)	Quebec
Gasto total	Quebec

Indicadores em destaque

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo Spotlight Performance Analytics : com.snc.pa.spotlight.incident

Indicador	Versão introduzida
Número de incidentes abertos em destaque	Pré-Kingston
Percentual de incidentes em aberto sob os holofotes	Pré-Kingston

Indicadores da Solicitação universal

Indicadores incluídos no pacote de conteúdo do Performance Analytics and Reporting for Universal Request: com.snc.universal_request.pa. Você precisa ter a aplicação Solicitação universal para usar este conteúdo Performance Analytics.

Indicador	Versão introduzida
Transferência de tíquete primário da Solicitação universal sem resolução	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Violações de ANS de tíquete primário da Solicitação universal	Quebec
Percentual de ANS violados de resolução da Solicitação universal com tíquete primário	Quebec
ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário	Quebec
Violações de ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário	Quebec
Média de ANS de resolução da Solicitação universal	Quebec
Média de ANS de resposta da Solicitação universal	Quebec
Média de ANS de resolução da Solicitação universal com tíquete primário	Quebec
Violações de ANS de resposta da Solicitação universal	Quebec

Indicadores de sucesso do fornecedor para o Espaço de gestão de fornecedores

Indicadores incluídos na aplicação Indicadores de sucesso do fornecedor no ServiceNow Store. Esta aplicação fornece indicadores para o Espaço de gestão de fornecedores.

Indicador	Versão introduzida
Execução média de solicitação	Rome
Média de conquista de execução de solicitação de ANS	Rome
Média de conquista do ANS do incidente	Rome
Número de solicitações encerradas com ANSs violados	Rome
Número de solicitações encerradas com ANSs	Rome
Número de incidentes resolvidos com ANSs violados	Rome
Número de incidentes solucionados com ANSs	Rome
Total de incidentes criados	Rome
Pontuação média do desempenho de ofertas de serviço	Quebec
Pontuação do Fornecedor	Quebec
Estabilidade média: incidentes críticos	Quebec
Média de conquista do ANS	Quebec
Atividade de solicitação média	Quebec
Média de satisfação do cliente	Quebec
Disponibilidade média	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de Resposta a vulnerabilidades

Indicadores incluídos no Resposta a vulnerabilidades Solução Análise da plataforma, disponíveis como uma aplicação no ServiceNow Store.

Para obter mais informações, consulte Resposta a vulnerabilidades (com.snc.vulnerability.analytics) .

Indicador	Versão introduzida
Número de itens vulneráveis	Londres
Vulnerabilidade - Serviços com vulnerabilidades significativas	Londres
Itens vulneráveis - pontuação de vulnerabilidade crítica	Londres
Itens vulneráveis - pontuação de vulnerabilidade alta	Londres
Itens vulneráveis - pontuação de vulnerabilidade não crítica	Londres
Número de vulnerabilidades	Madri
Itens de configuração vulneráveis	Madri
Itens vulneráveis por classificação de risco	Madri
Itens vulneráveis por idade e classificação de risco	Madri
Número de grupos de vulnerabilidade	Madri
Percentual de itens vulneráveis que atenderam à meta de correção	Madri
Tempo médio de correção (MTTR) de IV	Madri
Grupos de vulnerabilidade crítica próximos do vencimento	Madri
Itens vulneráveis novos e encerrados	Madri
Itens vulneráveis encerrados por status da meta de correção	Madri
Itens vulneráveis críticos por grupo de atribuição	Madri
Itens vulneráveis críticos	Madri
Itens vulneráveis críticos que estão atrasados	Madri
Itens vulneráveis de alto risco	Madri
Itens vulneráveis críticos por responsável pelo serviço	Madri
Itens vulneráveis críticos atrasados por responsável pelo serviço	Madri
Itens vulneráveis de alto risco atrasados	Madri
Itens vulneráveis adiados por motivo	Madri
Solicitações de adiamento prestes a expirar	Madri
Grupos de vulnerabilidade por classificação de risco e estado	Madri
Grupos de vulnerabilidade por classificação de risco e status da meta de correção	Madri
Grupos de vulnerabilidade crítica atrasados por grupo de atribuição	Madri
Grupos de vulnerabilidade crítica por grupo de atribuição	Madri
Grupos de vulnerabilidade não atribuídos	Madri
Itens vulneráveis não atribuídos	Madri

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão introduzida
Grupos de vulnerabilidade por estado	Madri
Itens vulneráveis por status da meta de correção	Madri
Detalhes do grupo de vulnerabilidade	Madri
Vulnerabilidades distintas	Orlando
Itens vulneráveis adiados	Paris
Solicitações de adiamento (criadas)	Paris
Percentual de itens vulneráveis encerrados que cumpriram a meta	Quebec
Itens de configuração vulneráveis ativos	Quebec
Itens vulneráveis ativos	Quebec
Idade média dos itens vulneráveis	Quebec
Vulnerabilidades médias por ativo	Quebec
Itens vulneráveis encerrados	Quebec
Itens vulneráveis encerrados (meta atingida)	Quebec
Cobertura de verificação atual	Quebec
Itens vulneráveis adiados	Quebec
Eficiência de correção mensal	Quebec
Novos itens vulneráveis	Quebec
Ativos verificáveis	Quebec
Ativos verificados	Quebec
Serviços com mais vulnerabilidades	Quebec
Duração total de itens vulneráveis encerrados	Quebec
Tempo médio de correção dos itens vulneráveis	Quebec

Indicadores da Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Indicadores incluídos com Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

Indicador	Versão
Nº de casos resolvidos no primeiro contato	Quebec
Nº de casos de P1 resolvidos no primeiro contato	Quebec
Nº de casos de P2 resolvidos no primeiro contato	Quebec
Nº de casos de P3 resolvidos no primeiro contato	Quebec
Nº de casos de P4 resolvidos no primeiro contato	Quebec
Tempo médio de processamento de bate-papos	Quebec
Tempo médio de espera para bate-papos	Quebec
Índice de satisfação do cliente para bate-papos	Quebec
Índice de satisfação do cliente para casos	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão
Índice de satisfação do cliente para casos P1	Quebec
Índice de satisfação do cliente para casos de P2	Quebec
Índice de satisfação do cliente para casos P3	Quebec
Índice de satisfação do cliente para casos de P4	Quebec
MTTR para casos	Quebec
MTTR para casos P1	Quebec
MTTR para casos P2	Quebec
MTTR para casos P3	Quebec
MTTR para casos de P4	Quebec
Número de bate-papos abandonados	Quebec
Número de bate-papos tratados	Quebec
Número de casos encerrados (semanalmente)	Quebec
Número de casos encerrados (diariamente)	Quebec
Número de bate-papos encerrados	Quebec
Número de casos P1 encerrados	Quebec
Número de casos P2 encerrados	Quebec
Número de casos P3 encerrados	Quebec
Número de casos P4 encerrados	Quebec
Número de casos de entrada	Quebec
Número de casos resolvidos	Quebec
Número de casos de P1 resolvidos	Quebec
Número de casos de P2 resolvidos	Quebec
Número de casos de P3 resolvidos	Quebec
Número de casos de P4 resolvidos	Quebec

Tradução automática

Indicadores do Otimização da força de trabalho para ITSM

Indicadores incluídos com Otimização da força de trabalho para ITSM.

Indicador	Versão
Instâncias de pesquisa de estagiário do pacote de conteúdo do WFO	Rome
Pontuação normalizada do estagiário do pacote de conteúdo do WFO	Rome
Classificação de qualidade do trainee	Rome
Tempo médio de tratamento para todos os incidentes	Quebec
Percentual de incidentes de P5 resolvidos na primeira chamada	Quebec

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão
Percentual de incidentes de P4 resolvidos na primeira chamada	Quebec
Percentual de incidentes de P3 resolvidos na primeira chamada	Quebec
Percentual de incidentes de P2 resolvidos na primeira chamada	Quebec
Percentual de incidentes de P1 resolvidos na primeira chamada	Quebec
Percentual de incidentes resolvidos na primeira chamada	Quebec
Número de incidentes resolvidos na primeira chamada	Quebec
Número de incidentes resolvidos na resolução de P5 na primeira chamada	Quebec
Número de incidentes resolvidos na resolução de P4 na primeira chamada	Quebec
Número de incidentes resolvidos na resolução de P3 na primeira chamada	Quebec
Número de incidentes resolvidos na resolução de P2 na primeira chamada	Quebec
Número de incidentes resolvidos na resolução de P1 na primeira chamada	Quebec
Número de incidentes resolvidos de P5	Quebec
Número de incidentes resolvidos de P4	Quebec
Número de incidentes resolvidos de P3	Quebec
Número de incidentes resolvidos de P2	Quebec
Número de incidentes resolvidos de P1	Quebec
Tempo médio de tratamento	Quebec
Tempo médio de tratamento para incidentes de P5	Quebec
Tempo médio de tratamento para incidentes de P4	Quebec
Tempo médio de tratamento para incidentes de P3	Quebec
Tempo médio de tratamento para incidentes de P2	Quebec
Tempo médio de tratamento para incidentes de P1	Quebec
Soma da duração dos incidentes de P5 resolvidos	Quebec
Soma da duração dos incidentes de P4 resolvidos	Quebec
Soma da duração dos incidentes de P3 resolvidos	Quebec
Soma da duração dos incidentes de P2 resolvidos	Quebec
Soma da duração dos incidentes de P1 resolvidos	Quebec
Número de incidentes de P5 encerrados	Quebec
Número de incidentes de P4 encerrados	Quebec

Tradução automática

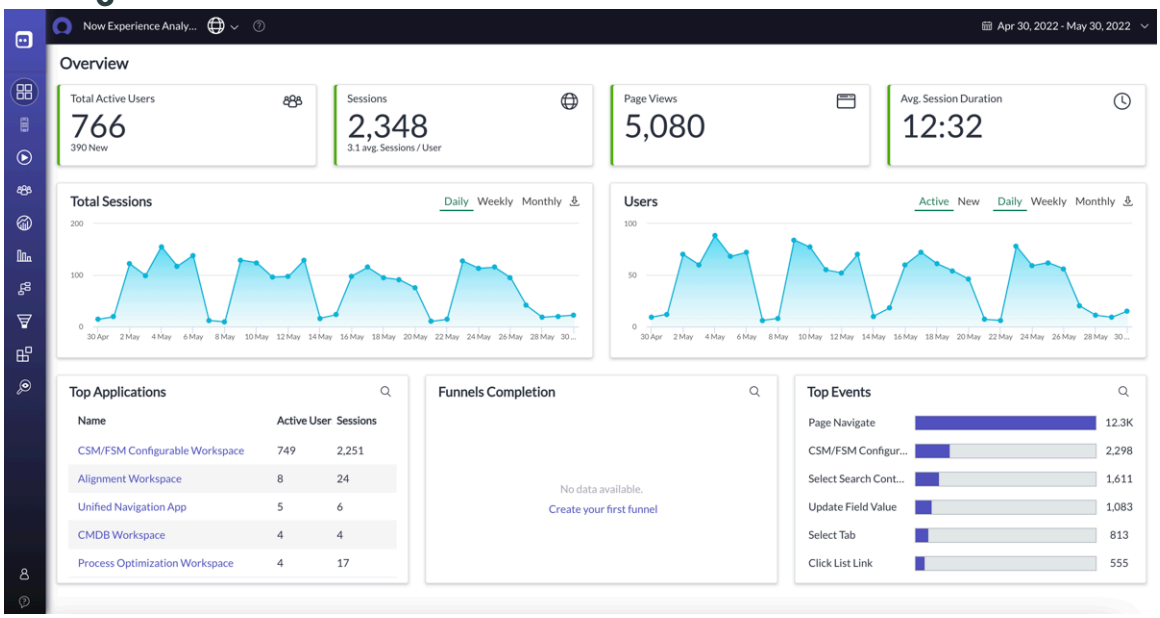
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Versão
Número de incidentes de P3 encerrados	Quebec
Número de incidentes de P2 encerrados	Quebec
Número de incidentes de P1 encerrados	Quebec

Análise da experiência do usuário

A aplicação ServiceNow® Análise da experiência do usuário fornece vistas do painel para monitorar a análise de uso de suas aplicações da web Next Experience, bem como das aplicações Virtual Agent, ServiceNow Mobile e Portal de serviços.

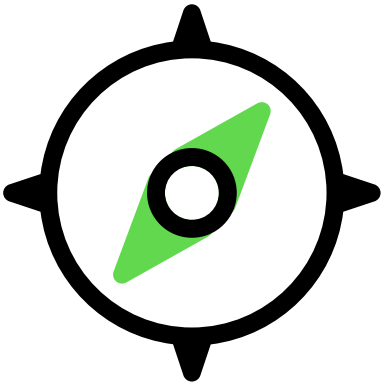
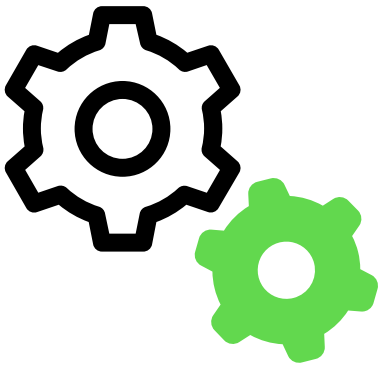
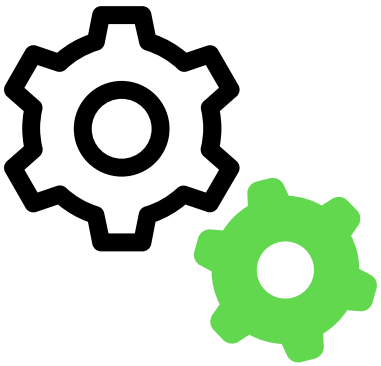
Visão geral



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar	Configurar a análise da experiência do usuário pela Web	Configurar a análise da experiência do usuário por meio do Portal de serviços
		
Visualize métricas e interações para entender melhor a experiência do usuário e criar jornadas mais intuitivas para seus usuários.	Selecione as aplicações cujo uso você deseja rastrear.	Ative a Análise da experiência do usuário em um Portal de serviços e selecione os usuários para os quais a análise será rastreada.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Análise da experiência do usuário página principal antiga

A aplicação ServiceNow® Análise da experiência do usuário fornece vistas do painel para monitorar a análise de uso de suas aplicações da web Next Experience, bem como das aplicações Virtual Agent, ServiceNow Mobilee Portal de serviços. Visualize métricas e interações para entender melhor a experiência do usuário e criar jornadas mais intuitivas para seus usuários.

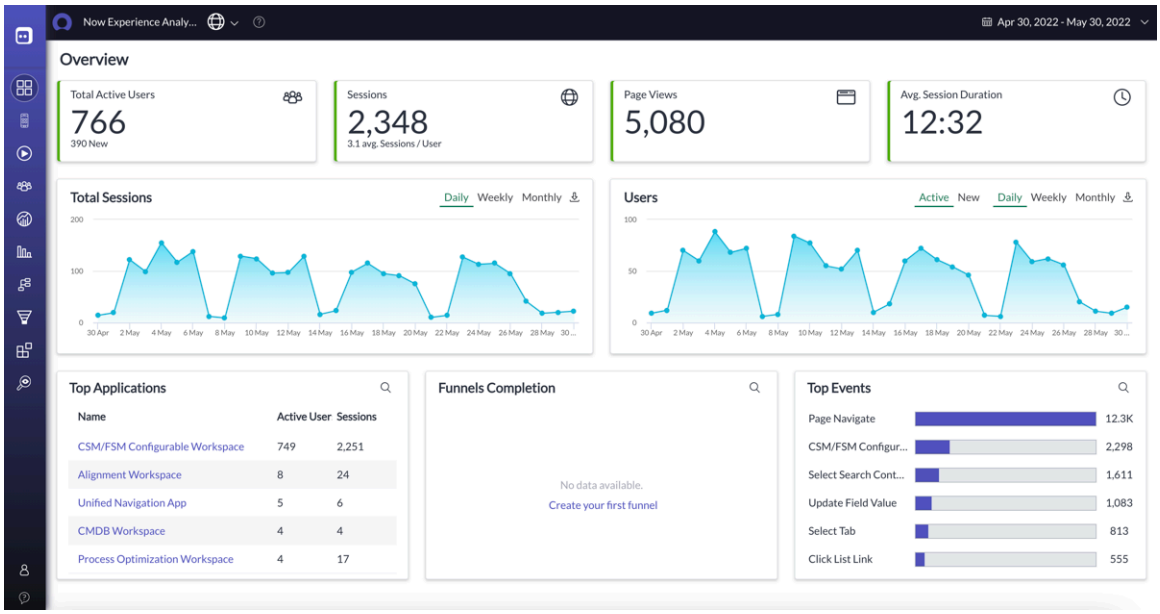
Vídeo que mostra como navegar e usar a Análise da experiência do usuário.

Este vídeo mostra como analisar a experiência do usuário em suas aplicações usando Análise da experiência do usuário.

Use os dados coletados por Análise da experiência do usuário para fins de análise e para fornecer capacidades de emissão de relatórios para que eles possam entender melhor o uso e a adoção dos produtos usados em diferentes canais da plataforma ServiceNow. Nenhuma tecnologia de acompanhamento de terceiros é usada para facilitar o Análise da experiência do usuário acompanhamento do lado do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Acessar dados do Análise da experiência do usuário

Você pode acessar os dados Análise da experiência do usuário :

- Por meio do painel Análise da experiência do usuário. Para obter mais informações, consulte Usar a Análise da experiência do usuário.
- Expondo os dados por meio de um componente de visualização de dados. Para obter mais informações, consulte Visualizações de dados no Análise da plataforma.

Explorando a Análise da experiência do usuário

Acesse os dados de Análise da experiência do usuário por meio do painel de análise de experiências do usuário ou exportando os dados para o Construtor de IU.

Visão geral Análise da experiência do usuário

A aplicação ServiceNow® Análise da experiência do usuário fornece vistas do painel para monitorar a análise de uso de suas aplicações da web Next Experience, bem como das aplicações Virtual Agent, ServiceNow Mobile e Portal de serviços.

Fluxo de trabalho do Análise da experiência do usuário

não existe nenhum infográfico.

T/k de informações

Benefícios do Análise da experiência do usuário

Benefício	Recurso	Usuários
Habilitar ou desabilitar o acompanhamento da análise da experiência do usuário	Link para configurar o UXA	Mostrar a função now_experience_admin
Exibir dados do Domain Separation	web e móvel	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
Exibir uma lista de sessões	web e móvel	
Exibir uma linha do tempo de evento de sessão	web e móvel	

Visão geral do painel Análise da experiência do usuário

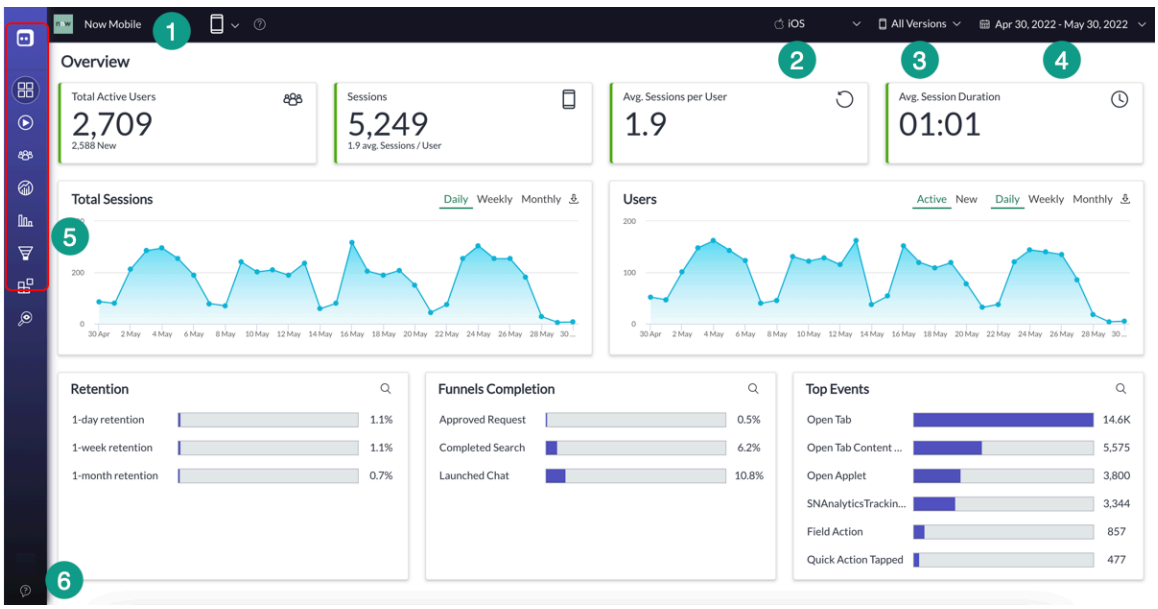
Análise da experiência do usuário mostra dados detalhados de KPIs em um painel e em exibições de lista. Os gerentes de produto obtêm informações relevantes sobre o uso e a adoção de um aplicativo da Web ou para celular.

Usuários com qualquer função de visualizador Análise da experiência do usuário podem acessar o painel navegando até **Análise da experiência do usuário** > **Painel**.

Os contadores no painel Análise da experiência do usuário contêm números de usuário agregados.

Nota:
Se a política de consentimento de acompanhamento chamada Desabilitada for selecionada, as métricas do usuário não serão rastreadas.

O painel fornece acesso aos seguintes módulos e controles.



Painel

O menu superior contém a aplicação web ou móvel, a plataforma e as listas de versões que você seleciona para executar as tarefas de painel mais frequentes.

Menus de aplicação, plataforma e versão

Área de recurso	Componente de IU	Descrição
1	Lista de aplicações web e móveis	Lista de aplicações web e móveis registradas. Você pode selecionar uma destas exibições:

Tradução automática

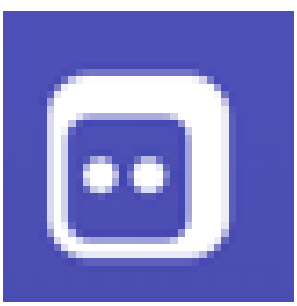
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menus de aplicação, plataforma e versão

Área de recurso	Componente de IU	Descrição
		• **Todas as aplicações** (página principal padrão) mostra estatísticas básicas em todas as aplicações na instância atual. • Selecione a aplicação individual cujas análises você deseja exibir.
2	Lista de plataformas móveis (visível se você selecionar um dos aplicativos para celular.)	Selecione a plataforma móvel cujas análises você deseja exibir. • **Todas as plataformas** **Nota:** Os módulos de Análise de IU e Conversões não podem ser exibidos quando você seleciona esta opção. • **iOS** • **Android**
3	Lista de versões do aplicativo para celular (visível quando você seleciona um aplicativo para celular e especifica uma plataforma para celular.)	Lista de versões da aplicação que você pode selecionar para exibir análises.
4	Seletor de intervalo de datas	Insira as datas ou use o controle deslizante para selecionar o intervalo de datas dos dados que você deseja exibir. O padrão é **Últimos 30 dias**.

O menu de módulos fornece acesso às sessões, análises e módulos de relatório de conversão.

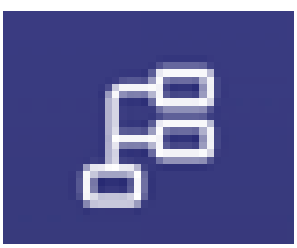
Menu de módulos

Área de recurso	Componente de IU	Descrição
5	Logotipo 	O logotipo Análise da experiência do usuário.
	Visão geral	Para uma aplicação selecionada ou todas as aplicações na instância atual, mostra uma visão geral dos KPIs em uma tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

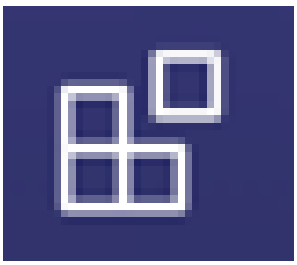
Menu de módulos

Área de recurso	Componente de IU	Descrição
	Aplicações	Mostre a lista de Aplicações. Esta opção está disponível quando você seleciona Análise da plataforma na lista Aplicações.
	Sessões	Mostra listas de sessões de usuário que você pode filtrar, detalhar e exportar.
	Usuários	Mostra listas de usuários que você pode filtrar, detalhar e exportar.
	Análise de IU	Mostra informações sobre a IU da sua aplicação. Este módulo não está disponível quando **Todas as plataformas** é selecionado na lista Plataforma móvel.
	Análise	Mostra estas análises: • Uso • Técnico • Geográfico • Eventos • Retenção
	Domínios 	Mostra dados de domínio especificamente para Análise da experiência do usuário atividade do usuário relacionada. Os dados incluem o número de usuários e sessões ativos nos domínios especificados.
	Funis	Mostra e permite criar relatórios de funil com base em processos de conversão de usuário relevantes. Este módulo não está disponível quando **Todas as plataformas** é selecionado na lista Plataforma móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu de módulos

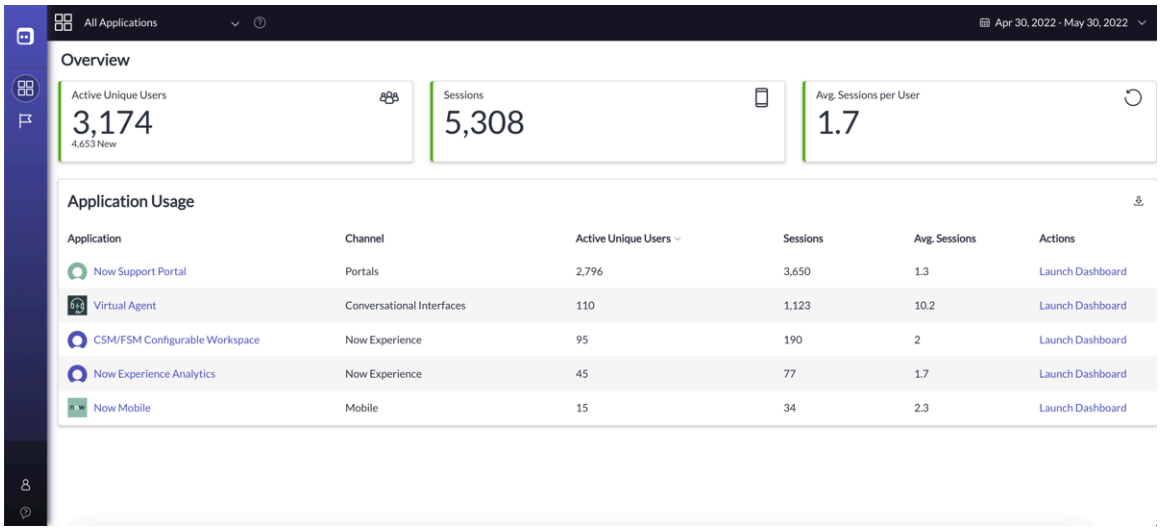
Área de recurso	Componente de IU	Descrição
	Coortes 	Mostra e permite criar relatórios de coorte com base em sequências de ações realizadas por usuários para atingir seus objetivos. Este módulo não está disponível quando **Todas as plataformas** é selecionado na lista Plataforma móvel.
	Pesquisar Análise	Mostre o painel de análise de pesquisa. Esta opção estará disponível se você tiver o app de ferramentas Gestão avançada de pesquisa com IA.
6	Ajuda	Fornece um link de URL para a documentação relevante.

Métricas em todas as aplicações

No painel, você pode exibir o uso básico da aplicação e os detalhes do evento para todas as aplicações em uma instância. Clique em **Todos os aplicativos na lista Aplicativos** da Web e para celular para ver essas métricas simultaneamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes instalados com Análise da experiência do usuário

Vários componentes são instalados com o plug-in Análise da experiência do usuário, incluindo funções de usuário, trabalhos agendados e tabelas.

Análise da experiência do usuário usa essas funções, trabalhos agendados, tabelas e regras de negócio.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Trabalhos agendados

Trabalho agendado	Descrição
Análise da experiência do usuário Configurações	Consulta a tabela sys_sg_native_client por hora e processa todos os aplicativos para celular que não tenham as configurações correspondentes da Análise da experiência do usuário definidas na tabela sys_analytics_bucket.
Análise	Registra qualquer entrada em sys_analytics_bucket que não tenha uma entrada correspondente em sys_analytics_authentication (buckets de análise sem configurações de autenticação).

Tabelas

Tabela	Descrição
Análise da experiência do usuário Configurações [sys_analytics_bucket]	Tabela primária. Contém as informações que associam a aplicação referenciada ao servidor ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Criar Análise da experiência do usuário configurações	sys_sg_nativo_cliente	Cria Análise da experiência do usuário configurações sempre que um novo aplicativo da Web ou para celular é criado.
Registrar novas aplicações web e móveis	sys_sg_nativo_cliente	Permite o registro imediato de novos aplicativos da web e móveis.

Funções

Administrador de análise [analytics_admin]

Exiba o link do **Painel** e as configurações em Análise da experiência do usuário no navegador de aplicações e controle as configurações Análise da experiência do usuário para cada aplicativo para celular, web e portal de serviços. Usuários atribuídos podem criar relatórios de funil e de coorte no Painel de análise da experiência do usuário.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- analista_visualizador
- chat_analytics_admin
- mobile_analytics_admin
- sdk_anaylitcs_admin
- web_analytics_admin

- Pode exibir o link do **Painel** e as configurações em Análise da experiência do usuário no navegador de aplicações.
- Pode controlar as Análise da experiência do usuário configurações de cada aplicação para celular, web e portal de serviços.
- Ter permissões de função de **administrador** para criar relatórios de funil e coorte no painel de análise da experiência do usuário.

Grupos

O administrador de análise [analytics_admin] está incluído no grupo de gerentes de configurações de análise.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de análise do Mobile[mobile_analytics_admin]

visualize o link do **Painel** e as configurações em Análise da experiência do usuário no navegador de aplicações e controle as configurações de Análise da experiência do usuário para cada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicativo para celular. Os usuários atribuídos têm permissões de função de administrador para criar relatórios de funil e de coorte no painel de análise da experiência do usuário.

Contém as funções

O administrador de análise do Mobile [mobile_analytics_admin] contém com a função de visualizador de análise do Mobile [mobile_analytics_viewer].

Grupos

O administrador de análise móvel [mobile_analytics_admin] está incluído no grupo de gerentes de configurações de análise móvel.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de análise da web [web_analytics_admin]

Exiba o link do Painel e as configurações em Análise da experiência do usuário no navegador de aplicações e controle as configurações Análise da experiência do usuário de cada aplicação web. Os usuários atribuídos têm permissões de função de administrador para criar relatórios de funil e de coorte no Painel de análise da experiência do usuário.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- core_ui_analytics_admin
- now_experience_analytics_admin
- portal_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Visualizador de análise da experiência do usuário [analytics_viewer]

Exiba o link do Painel em Análise da experiência do usuário no navegador de aplicações. Os usuários atribuídos têm permissões de função de visualizador para Análise da experiência do usuário para aplicativos móveis e da web.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- web_analytics_viewer
- visualizador_de_análise_móvel
- sdk_analytics_viewer
- chat_analytics_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Visualizador de análise móvel [mobile_analytics_viewer]

Exiba o link do **Painel** em Análise da experiência do usuário no navegador de aplicações. Os usuários atribuídos têm permissões de função de visualizador para Análise da experiência do usuário para aplicativos para celular.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Visualizador de análise da web [web_analytics_viewer]

Exiba o link do Painel em Análise da experiência do usuário no navegador de aplicações. Os usuários atribuídos têm permissões de função de visualizador para Análise da experiência do usuário para aplicações web.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- portal_analytics_viewer
- core_ui_analytics_viewer
- now_experience_analytics_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Configuração da Análise da experiência do usuário

Um administrador pode configurar o Portal de serviços e as aplicações web criadas na plataforma móvel ServiceNow® para rastrear a análise do usuário.

Visão geral da configuração

Plug-in Análise da experiência do usuário

O plug-in Análise da experiência do usuário (com.glide.appsee) é ativado por padrão em Now Platform em uma nova instância Vancouver e em instâncias atualizadas. O plug-in é responsável por:

- Verificando por hora se novas aplicações são registradas no servidor ServiceNow Análise da experiência do usuário
- Fornecendo acesso ao painel Análise da experiência do usuário.

Nota:
Análise da experiência do usuário não é compatível com instâncias no local.

HabilitarAnálise da experiência do usuário

Você pode habilitar ou desabilitar Análise da experiência do usuário para aplicações específicas por meio da tabela de configurações Análise da experiência do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Nota:
Para ativar o acompanhamento de análise do usuário para Portal de serviços, consulte . Criar configurações da Análise da experiência do usuário para Portal de serviços .

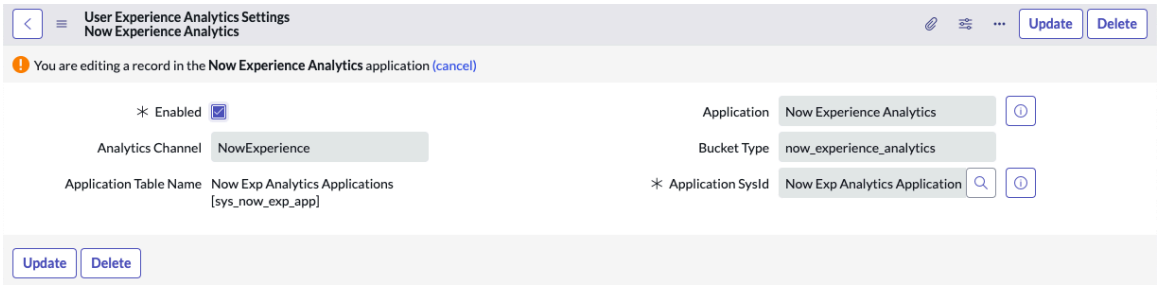
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da experiência do usuário** > **Configurações**.
2. Na lista, localize o registro da aplicação na qual você deseja habilitar o acompanhamento de análise. O nome da aplicação é listado na coluna **Nome**.
3. Na mesma linha, certifique-se de que o valor da coluna **Habilitado** esteja definido como **falso**.
4. No formulário, selecione **Habilitado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Atualizar**.



O que Fazer Depois

Atribua uma função web_analytics_viewer ou portal_analytics_viewer aos usuários para permitir que eles exibam o **painel**.

Configurar Análise da experiência do usuário.

Um administrador pode configurar Portal de serviços e aplicações web criadas na plataforma ServiceNow Mobile para rastrear a análise do usuário.

Para obter informações sobre como configurar dados Análise da experiência do usuário para o Portal de serviços, consulte Análise da experiência do usuário para Portal de serviços .

Análise da experiência do usuário plug-in

O plug-in Análise da experiência do usuário (com.glide.appsee) é ativado por padrão no Now Platform. O plug-in é responsável por:

- Verificando a cada hora se novas aplicações são registradas no servidor ServiceNow.
- Fornecendo acesso ao Análise da experiência do usuário Painel.

Nota:
Análise da experiência do usuário não é compatível com instâncias no local.

Suporte ao Separação de domínios para Análise da experiência do usuário

Domain Separation é compatível com Análise da experiência do usuário no nível básico. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Análise da experiência do usuário e Suporte de aplicações para Domain Separation .

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (San Diego)

Análise da experiência do usuário para Portal de serviços

Como usar o Análise da experiência do usuário

Use Análise da experiência do usuário para entender o uso e a adoção de seus aplicativos da web e móveis.

Com Análise da experiência do usuário, você pode obter informações sobre o uso e a adoção de seus aplicativos da Web e móveis e entender onde pode criar uma experiência do usuário mais intuitiva. Além de ver o número de usuários que envolvem sua aplicação e suas taxas de retenção ao longo do tempo, você pode ver o comportamento do usuário conforme eles executam as etapas e ver os fluxos de usuário que fornecem uma visão maior de como eles

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

navegam. Além disso, Análise da experiência do usuário fornece ferramentas para criar relatórios de usuário que relatam análises como local, duração da sessão e sistema operacional.

Um administrador pode ver o uso da aplicação do usuário, eventos e análises no nível do usuário para suas aplicações nestas ServiceNow aplicações:

- Análise da plataforma
- Portal de serviços
- Plataforma para celular (incluindo Mobile Agent, Now Mobile e Now Mobile Admin
- Virtual Agent

Nota:
Você também pode acessar dados Análise da experiência do usuário exportando-os para o Construtor de IU, consulte Configuração do UIB de visualização de dados .

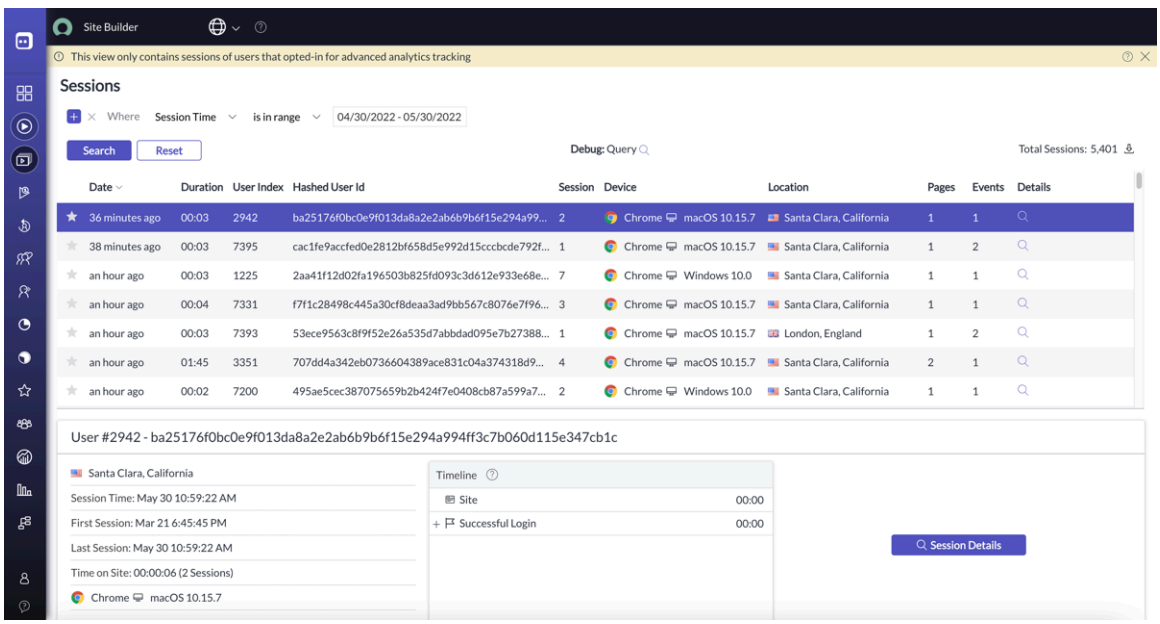
Nota:

O app Mobile Onboarding está sendo descontinuado.

A partir da versão Now Platform Rome, o suporte começou a ser descontinuado para o app Mobile Onboarding. Você não pode mais ativá-lo e melhorias e correções de erros não críticos não estão sendo desenvolvidas. Os recursos de integração móvel estão disponíveis no aplicativo Now Mobile para Prestação de serviços de RH .

Exibição de análise de sessão

O módulo Análise da experiência do usuário Sessões lista sessões de aplicações filtráveis nas quais você pode fazer uma busca detalhada para obter informações mais detalhadas.



Módulo de sessões - Lista de sessões

Campo	Descrição
Atualização	Atualiza a lista de sessões com filtros selecionados e dados de sessão atualizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de sessões - Lista de sessões

Campo	Descrição
Filtro de lista	Opções de propriedade para filtrar a lista de sessões.
Data	Data em que a sessão ocorreu.
Total de sessões	Número total de sessões disponíveis para a plataforma selecionada, versão da aplicação, intervalo de datas e opções de filtro.
Duração	Período de duração da sessão. **Nota:** Análise da experiência do usuário rastreia uma duração máxima de sessão de quatro (4) horas.
Versão	Versão do aplicativo para celular.
Índice do usuário	Número gerado automaticamente atribuído a cada usuário exclusivo de uma versão da aplicação. Pode ser usado em vez de um ID de usuário interno.
ID do usuário com hash	Valor de `sys_id` com hash gerado para cada usuário. Os IDs de usuário reais não são exibidos e, em vez disso, são automaticamente hash por meio da função de hash SHA-256. **Nota:** Os usuários que não estão conectados ao portal são exibidos como "Anônimos".
Sessão	Número de sessão exclusivo do usuário. Um novo número de sessão consecutiva é rastreado para o usuário sempre que ele inicia uma sessão.
Dispositivo	Dispositivo específico em que ocorreu a sessão do usuário.
Local	Local de onde o usuário acessou a aplicação.
Telas/Páginas	Número de telas visitadas ou páginas visualizadas durante a sessão pelo usuário.
Ações	Número de ações que o usuário realizou durante a sessão.
Detalhes	Abre o registro de Detalhes da sessão para a sessão móvel selecionada.
Indicadores	Mostra indicadores e marcadores associados a uma sessão ou registro de usuário.
Painel de registro de sessões do usuário	Fornece a visão geral de e permite que você navegue para mais detalhes de uma sessão individual. O painel de registro está localizado abaixo da lista de sessões.

Nota:
As listas de sessões só podem ser reordenadas por data de sessão.

Opções de filtro

Você pode filtrar uma lista de sessões por estas propriedades:

- Ação
- Aplicação eliminada
- Tipos de Navegador
- Versões de navegador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Cidades
- Conectividade
- Países
- Dispositivos
- Tipos de dispositivos
- Duração
- Eventos
- ID do usuário com hash
- Localidades
- Off-line
- Sistemas operacionais
- Versões do sistema operacional
- Páginas
- Telas
- Nº de sessões
- Estados/Regiões
- Marcadores
- Índice do usuário

Tópicos relacionados

Registro de detalhes da sessão

Exibir uma lista de sessões

Exibir listas de sessões pré-filtradas e pesquisar sessões por propriedades adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário.

Procedimento

1. No Painel, navegue até **Sessões** e selecione a lista de sessões que você deseja exibir.

Opção de lista de sessões	Descrição
Todos	Lista todas as sessões de usuário.
Primeiras sessões	Lista as sessões dos usuários que abriram o app pela primeira vez. Mostra somente a primeira sessão de cada usuário.
Usuários de retorno	Lista sessões para usuários que abriram o app mais de uma vez. Mostra somente sessões de usuário a partir da segunda sessão.
Usuários leais	Lista sessões de usuários que abriram o app mais de cinco vezes. Mostra sessões a partir da quinta sessão de um usuário e após.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção de lista de sessões	Descrição
Abandonos rápidos	Lista todas as sessões em que os usuários gastaram menos de 20 segundos na primeira sessão.
Sessões Curtas	Lista as sessões que duraram menos de 20 segundos.
Sessões Longas	Lista as sessões que duraram mais de cinco minutos.
Sessões off-line	Lista todas as sessões off-line.
Favoritos	Lista sessões individuais marcadas como favoritas.

2. Defina filtros para refinar os resultados da lista.
3. Exiba a lista de sessões ou clique em um registro individual para exibir mais detalhes de uma sessão de usuário específica.

Tópicos relacionados

Exibição de detalhes do usuário e da sessão

Filtrar uma lista de sessões

Refine uma lista de sessões para se concentrar em dados como telas ou eventos selecionados para sua aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. Na linha da condição **Where**, selecione uma propriedade no menu de filtro.
2. Selecione um operador e um valor conforme aplicável.
3. Para adicionar outra propriedade, clique no ícone adicionar propriedade (ícone).

- Para limpar os filtros de volta para o conjunto de filtros original da lista de sessões, clique em **Redefinir**.
- Para remover uma propriedade de filtro, clique no ícone de exclusão (ícone) ao lado da propriedade.

4. Clique em **Pesquisar** para aplicar filtros e atualizar a lista.

Indicadores da lista de sessões e usuários

Você pode exibir e filtrar indicadores e marcadores em uma lista de Sessões ou Usuários.

No filtro de lista, você pode filtrar uma lista de usuários ou sessões por um indicador ou marcador disponível.

Nota:
Os indicadores adicionados aos registros de dentro dos módulos Sessões ou Usuários são exibidos somente nesse módulo. Por exemplo, um marcador adicionado a um registro de usuário de dentro do módulo Usuários é exibido somente na lista Usuários e não na lista Sessões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

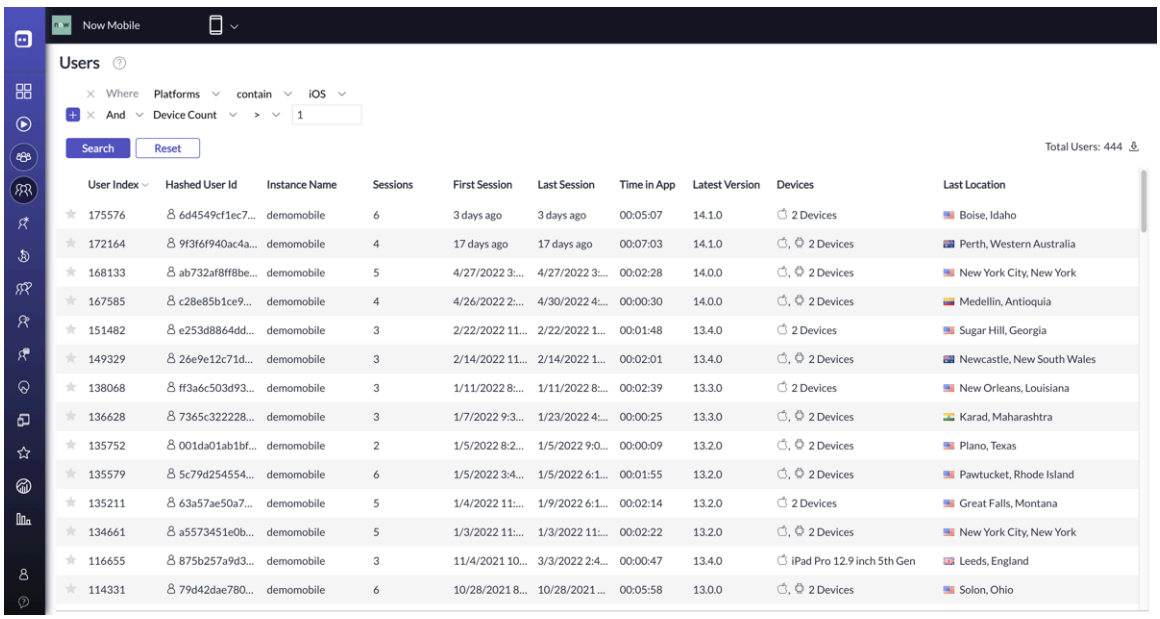
Listar indicadores

Ícone	Descrição
	Indica uma sessão off-line. As sessões off-line ocorrem quando os usuários não têm conectividade ou estão em uma rede celular ruim. **Nota:** Análise da experiência do usuário rastreia sessões off-line por padrão.
	Indica que um usuário de conta Análise da experiência do usuário adicionou um marcador a uma sessão.

Exibição da análise do usuário

O módulo Usuários permite exibições das jornadas de usuários individuais por meio da aplicação, desde o início da sessão na aplicação até a hora em que terminam.

Exiba a análise e o comportamento do usuário, incluindo toques e deslizes e outras ações da linha do tempo. Selecione os usuários que você deseja ver, defina filtros e faça uma busca detalhada nas sessões de usuário individuais para obter informações mais detalhadas.



Módulo de usuários - Lista de usuários

Campo	Descrição
Filtro de lista	Opções de propriedade para filtrar a lista de usuários.
Total de usuários	Número total de usuários para a versão da aplicação selecionada e opções de filtro.
Índice do usuário	Número gerado automaticamente atribuído a cada usuário exclusivo de uma versão da aplicação. Pode ser usado em vez de um ID de usuário interno.
ID do usuário com hash	Valor de `sys_id` com hash gerado para cada usuário. Os IDs de usuário reais não são exibidos e, em vez disso, são automaticamente hash por meio da função de hash SHA-256.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de usuários - Lista de usuários

Campo	Descrição
	Nota: Os usuários que não estão conectados ao portal são exibidos como "Anônimos".
Nome da Instância	O nome de exibição amigável da instância.
Sessões	Número total de sessões que o usuário realizou em todas as versões e dispositivos.
Primeira sessão	Data e hora em que o usuário acessou a aplicação pela primeira vez.
Última sessão	Data e hora em que o usuário iniciou uma sessão pela última vez.
Tempo na aplicação/ Tempo no site	Tempo médio que o usuário gastou na aplicação em todas as versões e dispositivos.
Dispositivos	Todos os dispositivos móveis ou da Web em que o usuário instalou a aplicação.
Último local	Último local de onde o usuário acessou a aplicação.
Indicadores	Mostra indicadores e marcadores associados a uma sessão ou registro de usuário.

Nota:
As listas de usuários só podem ser reordenadas pelo índice do usuário.

Opções de filtro

Você pode filtrar uma lista de Usuários por estas propriedades:

- Versões da aplicação
- Navegadores
- Versão do Navegador
- Países
- Contagem de dispositivos
- Tipos de Dispositivo
- Favorito
- Hora da primeira sessão
- ID do usuário com hash
- Hora da última sessão
- Localidade
- Sistemas operacionais
- Contagem de sessões
- A sessão existe
- Marcadores
- Tempo no site
- Índice do usuário
- Propriedades Personalizadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir uma lista de usuários

Exiba listas de usuários pré-filtradas e pesquise usuários por mais propriedades de usuário ou sessão.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. No Painel, navegue até **Usuários**e selecione a lista que você deseja exibir.

Opção de lista de usuários	Descrição
Todos	Lista todos os usuários.
Novos usuários	Lista os usuários que abriram o app pela primeira vez dentro do período especificado. Mostra somente a primeira sessão de cada usuário.
Usuários de retorno	Lista os usuários que abriram o app mais de uma vez em todos os dispositivos.
Usuários leais	Lista os usuários que abriram o app mais de cinco vezes. Mostra sessões a partir da quinta sessão de um usuário e após.
Nunca retornou	Lista os usuários que abriram o app apenas uma vez.
Ativo na última semana	Lista os usuários que abriram o app nos últimos sete dias.
Várias plataformas	Lista os usuários que instalaram o aplicativo no iOS e no Android.
Vários dispositivos	Lista os usuários que instalaram o app em vários dispositivos.
Favoritos	Lista usuários individuais marcados como favoritos.

2. Adicione condições de filtro para refinar ainda mais os resultados da lista.

O que Fazer Depois

Clique em um item de lista para exibir o registro de sessão do usuário selecionado.

Filtrar uma lista de usuários

Refine uma lista de usuários para se concentrar em dados como a plataforma móvel ou da Web ou o país do usuário, ou adicione um filtro personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. Na linha da condição **Where**, selecione uma propriedade no menu de filtro.
2. Selecione um operador e um valor conforme aplicável.
3. Para adicionar outra propriedade, clique no ícone adicionar propriedade (ícone).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para limpar os filtros de volta para o conjunto de filtros original da lista de usuários, clique em **Redefinir**.
- Para remover uma propriedade de filtro, clique no ícone de exclusão (ícone ×) ao lado da propriedade.

4. Clique em **Pesquisar** para aplicar filtros e atualizar a lista.

Exibir uma linha do tempo de evento de sessão

Exiba a linha do tempo de uma sessão do usuário para ver os horários dos eventos listados que mostram por quanto tempo na sessão um usuário interagiu com elementos na página.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. Navegue até o **Todos** > **Sessões** ou o módulo **Usuários** e selecione um item de lista para exibir o registro da sessão do usuário.
2. Exiba a linha do tempo no registro da sessão do usuário ou selecione um item da lista de gestos do usuário na linha do tempo para exibi-la na tela Detalhes da sessão.

Exibição de detalhes do usuário e da sessão

Veja os detalhes de uma sessão de usuário e o histórico de sessões nos registros de sessão do usuário e Detalhes da sessão .

Navegue até o módulo **Usuários** ou **Sessões** e selecione um item de lista para exibir um registro de sessões de usuário individual.

Nota:
Os dados do usuário são rastreados por dispositivo e registra sessões sob o usuário. No entanto, se um usuário acessar mais de uma instância ou idioma da aplicação, os dados históricos não serão rastreados e o ID da instância, o nome da instância e o idioma refletirão somente o login mais recente do usuário.

Registro de sessões do usuário

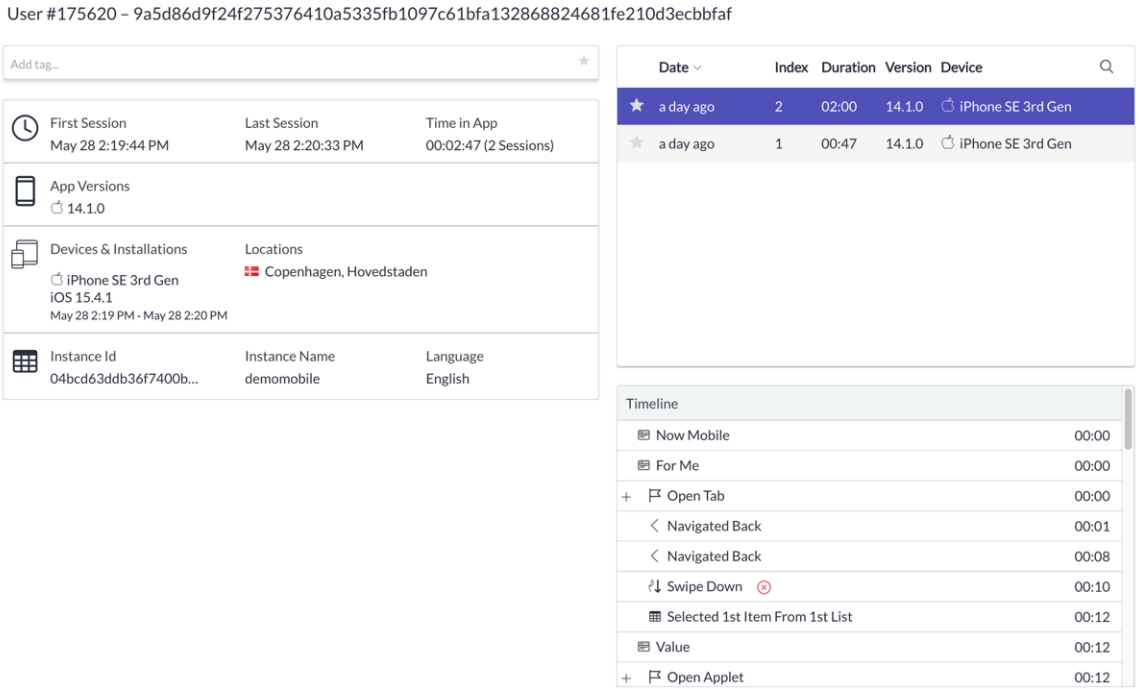
Exiba as estatísticas gerais da sessão de um usuário e os detalhes da linha do tempo do evento para sessões específicas de um usuário.

Você pode acessar um registro de sessões de usuário a partir de uma tela de sessões ou lista de usuários.

- Na tela da lista de sessões, clique em um evento da linha do tempo.
- Na tela da lista de usuários, clique em um registro de usuário na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Campo	Descrição
ID do Usuário	Valor de sys_id com hash gerado para cada usuário. Os IDs de usuário reais não são exibidos e, em vez disso, são automaticamente hash por meio da função de hash SHA-256. **Nota:** Os usuários que não estão conectados ao portal são exibidos como "Anônimos".
Adicionar marcador	Insira um nome de rótulo de texto para associar ao registro de um usuário. Você pode exibir marcadores atribuídos em registros individuais na lista Usuários ou Sessões.
Pesquisar	Abre a lista Sessões filtrada para todas as sessões realizadas pelo usuário.
Primeira sessão	Data e hora em que o usuário acessou a aplicação pela primeira vez.
Última sessão	Data e hora em que o usuário iniciou uma sessão pela última vez.
Tempo na aplicação/ Tempo no site	Tempo médio que o usuário gastou no site ou na aplicação em todas as versões e dispositivos e número total de sessões realizadas pelo usuário.
Localidades	Idioma em que o usuário visualizou a aplicação e país de onde acessou.
Versões da aplicação	Todas as versões da aplicação que o usuário instalou em todos os dispositivos.
Dispositivos e instalações	Mostra o tipo de navegador, o dispositivo e a versão do dispositivo usado pelo usuário, junto com uma lista de intervalos de datas em que o usuário estava ativo por instalação. Cada vez que um usuário reinstala o aplicativo, um novo intervalo de datas é exibido.
Locais	Lista de locais de onde o usuário acessou sessões.
Propriedades Personalizadas	Abre a documentação de referência de API do SDK disponível que fornece informações sobre como adicionar propriedades personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID da Instância	O identificador exclusivo da instância.
Nome da Instância	O nome de exibição amigável da instância.
Idioma	O idioma preferencial para o qual o dispositivo de um usuário foi definido e no qual ele realizou a sessão.
Contagem de logins	O número de vezes que um usuário fez login no aplicativo inserindo seu e-mail e senha.
Janela de sessões	Mostra os seguintes detalhes da sessão: • Data - Data em que a sessão ocorreu. • Índice — Número sequencial de sessões do usuário. • Duração — A duração da sessão. • Versão — Versão do aplicativo para celular em que a sessão ocorreu. • Dispositivo - Dispositivo móvel no qual o usuário realizou a sessão. • Pesquisar - Navega até a lista Sessões específica para sessões do usuário selecionado. Você pode reordenar as sessões por data, número de índice, duração da sessão ou versão do app.
Linha do tempo	Mostra uma linha do tempo de eventos para a sessão do usuário. Para ver mais detalhes de um evento, clique no ícone Expandir + ao lado de um evento na linha do tempo.
Detalhes da sessão	Exibe o registro Sessão Detalhes da sessão selecionada.

Tópicos relacionados

Registro de detalhes da sessão

Registro de detalhes da sessão

Exibir estatísticas e detalhes da linha do tempo para uma sessão de usuário específica.

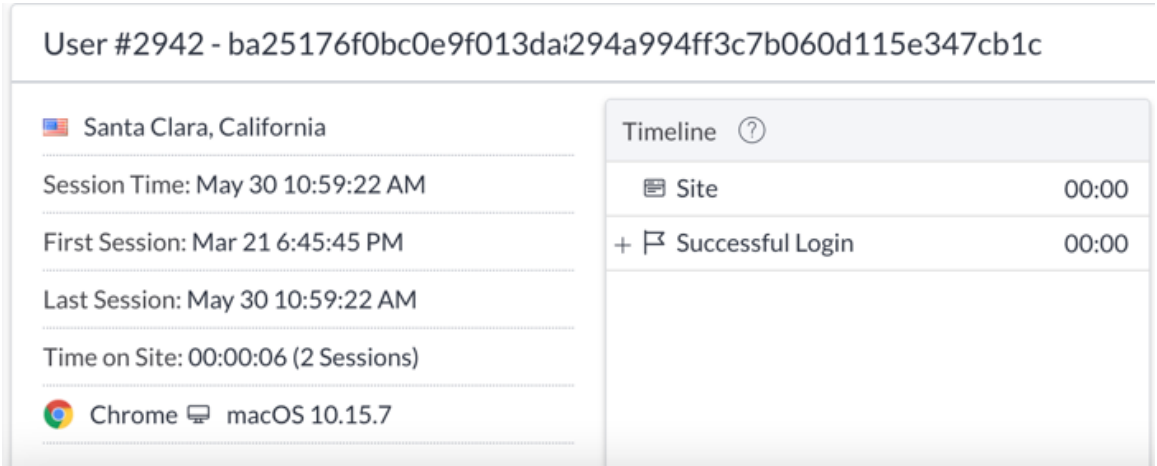
Acesse um registro de Detalhes da sessão a partir de um registro de sessões do usuário.

- Na tela da lista de sessões: em um registro de sessões de usuário, clique no botão Detalhes da sessão botão ou em um evento da linha do tempo.
- Na tela da lista de usuários, clique em um registro de usuário na lista e, em seguida, clique em um evento da linha do tempo.

Você também pode ver e adicionar marcadores de um registro de Detalhes da sessão , bem como exibir o histórico da sessão de um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos relacionados

Registro de sessões do usuário

Marcação e exibição de registros de usuário e sessão favoritos

Marcação e exibição de registros de usuário e sessão favoritos

Selecione manualmente os registros de usuário e sessão para exibi-los em uma lista de favoritos.

Antes de Iniciar

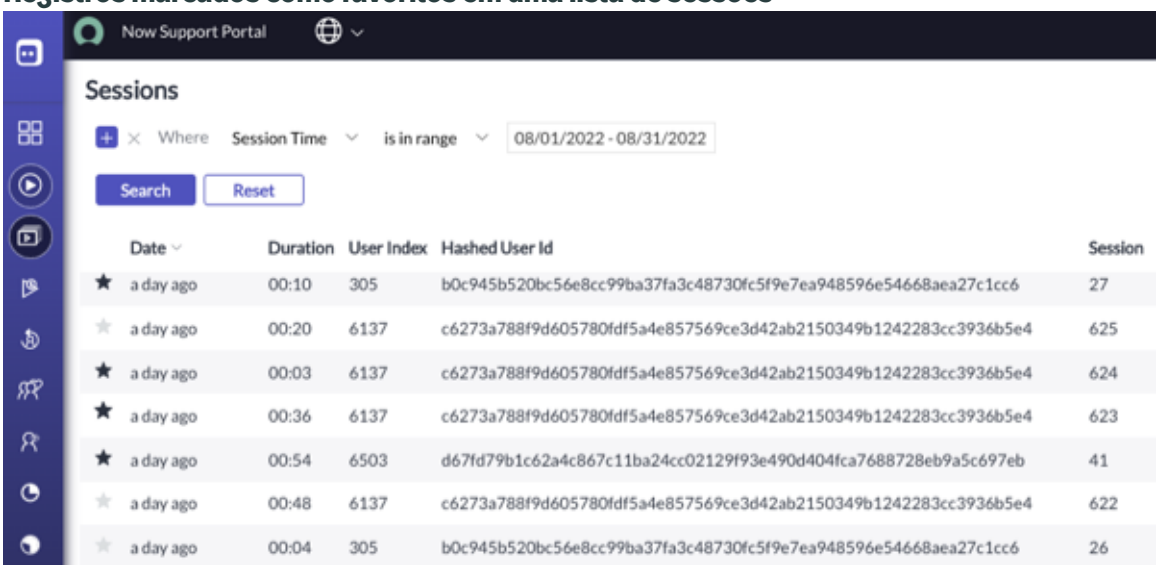
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada registro de usuário e sessão no painel tem um ícone de estrela à esquerda do índice do usuário ou da data da sessão. Selecione o ícone de estrela para marcar o registro como favorito em uma lista de favoritos.

Marque e desmarque um asterisco para adicionar ou remover um registro de usuário ou sessão de uma lista de favoritos e exiba o favorito nos registros selecionados.

Registros marcados como favoritos em uma lista de sessões



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

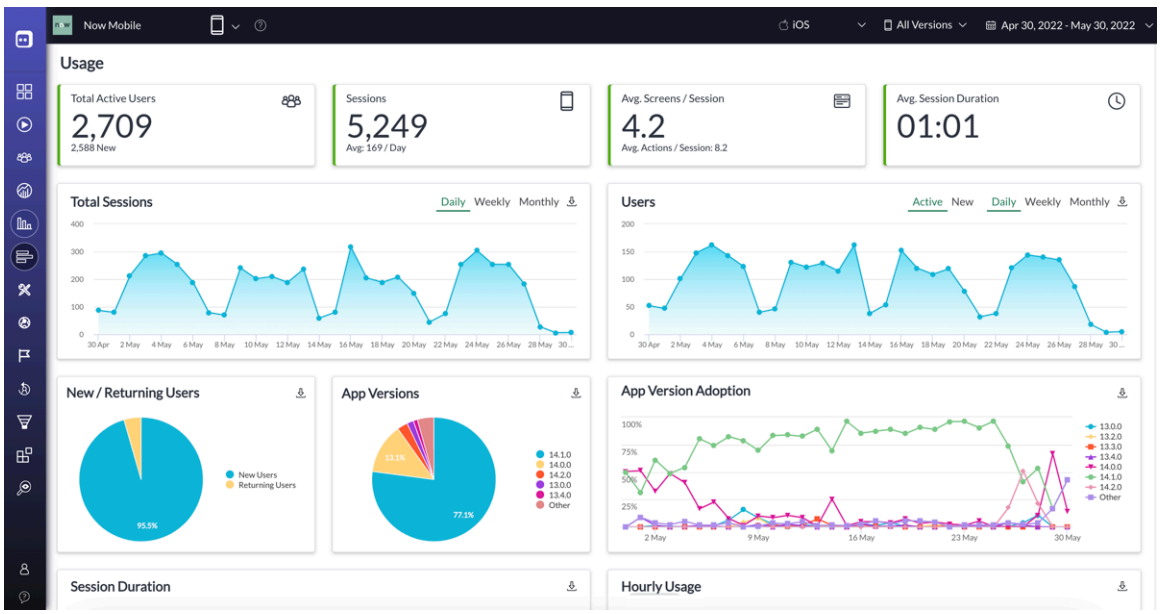
Procedimento

1. No módulo do usuário ou no módulo da sessão, marque um registro como favorito selecionando o ícone de favoritos (ícone de ★) à esquerda de um registro.
2. Exiba os registros marcados como favoritos para usuários ou sessões seguindo um destes procedimentos:
   - No menu de módulos, selecione **Usuários** > **Favoritos**. Para filtrar os resultados de seus favoritos, consulte Filtrar uma lista de usuários.
   - No menu de módulos, selecione **Sessões** > **Favoritos**. Para filtrar os resultados de seus favoritos, consulte Filtrar uma lista de sessões.

Como usar o módulo de análise

Obtenha informações agregadas e de usuário único em tempo real.

O módulo de análise mostra dados de uso do app, técnicos, geográficos, de eventos e de retenção de usuários em vários tipos de visualização. Os KPIs são específicos para a plataforma, a versão do app e o intervalo de datas selecionados. Para determinadas visualizações, você pode optar por ver exibições de dados diárias, semanais e mensais.



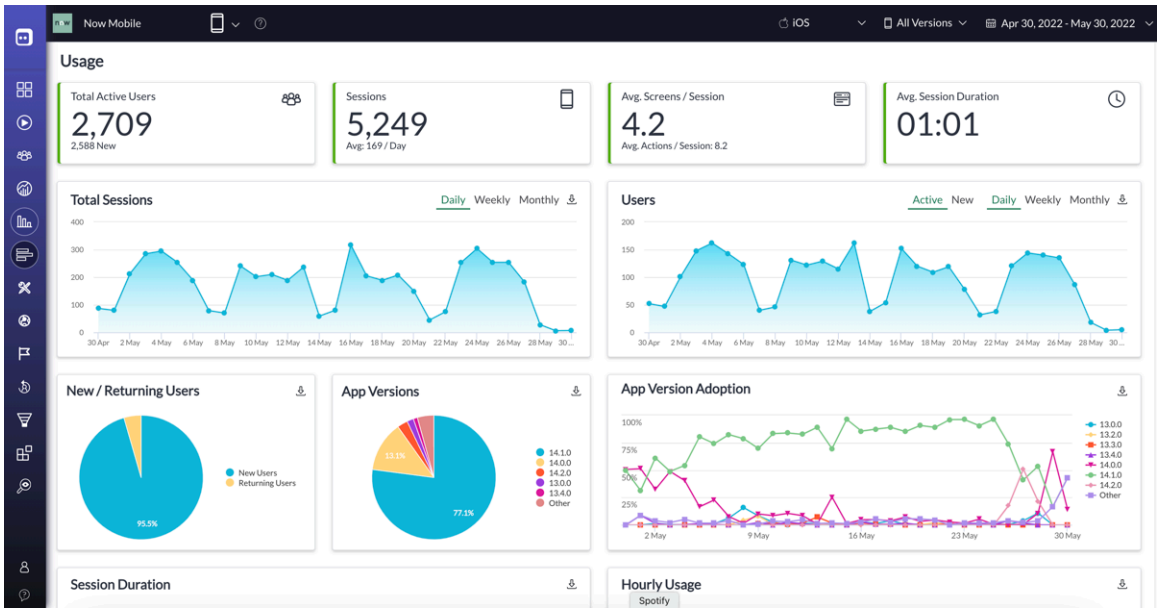
Uso da aplicação

O módulo Uso fornece uma exibição da adoção do usuário, análises como o número total de usuários do seu site ou app, o número médio de sessões abertas diariamente e a duração média das sessões.

Navegar até **Análise** > **Uso** para ver uma visão geral dos KPIs de uso. Você pode apontar para a maioria das visualizações para ver detalhes breves e relevantes, como data das sessões, número e porcentagem de usuários e número da versão do app.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



KPIs de uso da aplicação

KPI	Descrição
Total de usuários ativos	Número total de usuários, incluindo novos usuários, cuja primeira sessão ocorreu dentro do período especificado.
Sessões	Número total de sessões ocorridas e número médio de sessões por dia.
Média de telas/sessões	Número médio de páginas ou telas exibidas e ações realizadas por sessão.
Média Duração da Sessão	Tempo médio gasto entre sessões para todos os usuários.
Total de sessões	Número total de sessões realizadas diariamente, semanalmente e mensalmente.
Usuários	Número total de usuários ativos e novos diários, semanais e mensais.
Usuários Novos/Retornantes	Percentual de usuários cuja primeira sessão ocorreu dentro do período especificado e percentual de usuários que iniciaram uma segunda sessão posteriormente.
Versões da aplicação	Versões do app instaladas por usuários para as plataformas selecionadas.
Adoção de versão da aplicação	Mostra a segmentação de sessão entre diferentes versões do app. Por exemplo, se uma nova versão do app foi lançada ontem e hoje mostra 10% de todas as sessões do app, a adoção atual da nova versão do app é de 10%.
Duração da Sessão	Percentuais de sessões segmentadas por duração.
Uso por hora	Número médio de inicializações de apps que ocorreram em uma hora específica do dia ao longo de todos os dias.

Análise técnica

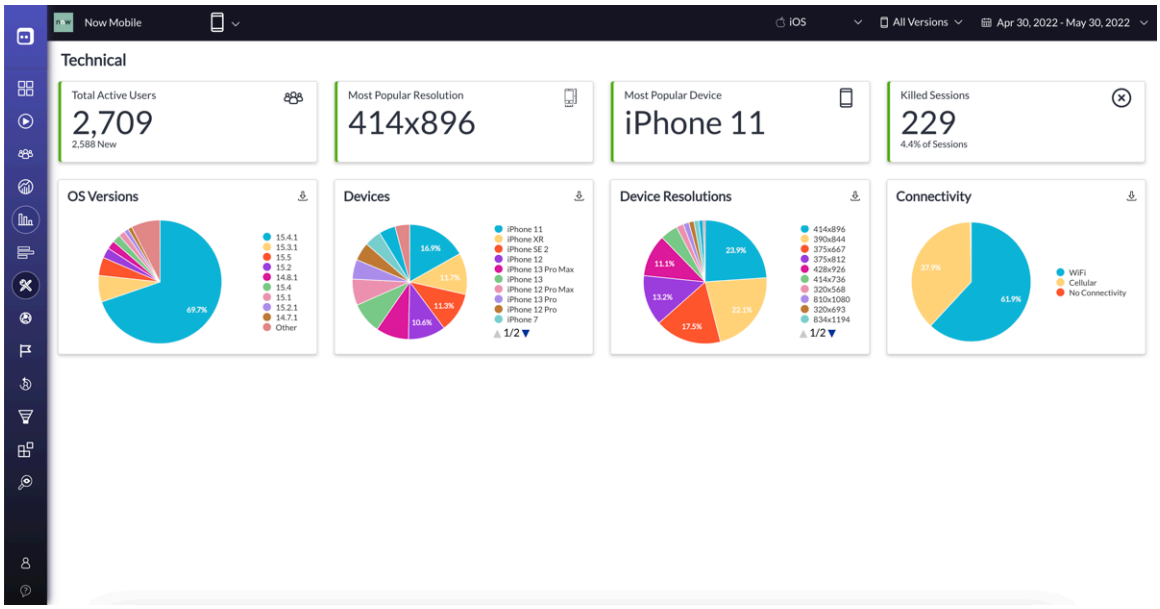
Veja análises como sistema operacional, dispositivo e dados de resolução para seus usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A análise técnica mostra dados como o número de usuários que usam um sistema operacional ou dispositivo específico e quantos usam a aplicação em uma determinada resolução ou acessam a aplicação quando conectados por Wi-Fi.

Aponte para determinadas visualizações para ver detalhes adicionais de porcentagem ou número.



KPIs técnicos

KPI	Descrição
Total de usuários ativos	Número total de usuários, incluindo novos usuários, cuja primeira sessão ocorreu dentro do período especificado.
Resolução mais popular	Os dispositivos de usuário com resolução mais comum foram definidos como durante as sessões.
Dispositivo mais popular	Dispositivo mais usado durante as sessões.
Sessões eliminadas	Número de sessões eliminadas por usuários e percentual de sessões eliminadas sobre todas as sessões abertas.
Versões de SO	Versões do SO em que os usuários realizaram sessões.
Dispositivos	Usuários de dispositivos móveis realizaram sessões em.
Resoluções do dispositivo	Resoluções em que os dispositivos do usuário foram definidos durante as sessões.
Conectividade	Métodos de rede pelos quais os usuários acessaram a Internet para sessões.

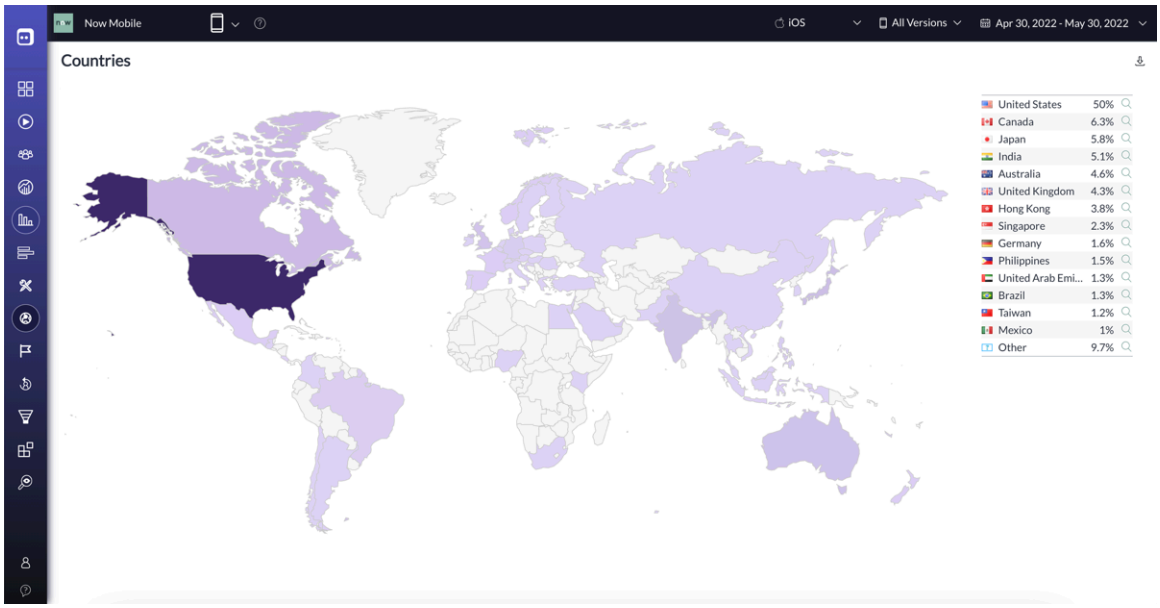
Análise geográfica

Consulte as regiões, países, e estados dos quais usuários móveis acessam sua aplicação.

Navegar até **Análise** > **Geográfico** para ver o uso de um app por país.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para detalhar o detalhamento de província, estado ou território de um país, clique no país no mapa ou no nome do país na lista do painel.

"Outro" indica que não se sabe de quais países os usuários realizaram sessões.

Clique no ícone de ampliação ícone de ampliação do ao lado de um país listado para navegar até uma lista filtrada de sessões do país.

Eventos

Exiba as ocorrências de eventos de análise do usuário para ajudá-lo a analisar as etapas principais em seus processos de negócios.

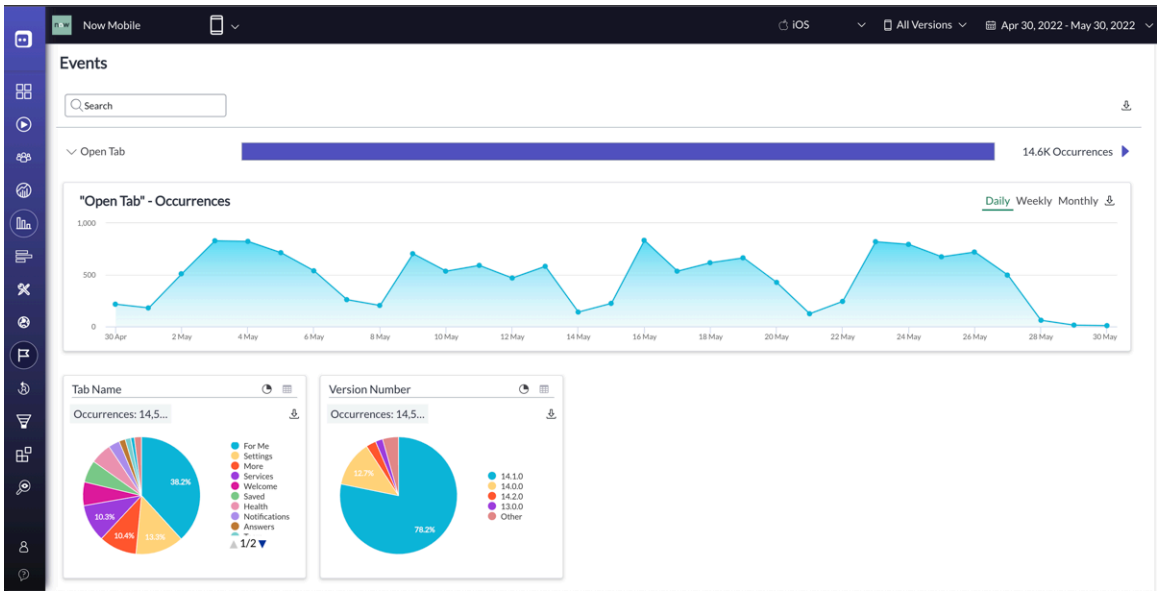
Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Análise da experiência do usuário detecta automaticamente todas as telas, gestos e ações do usuário em seu aplicativo, economizando tempo e melhorando seu fluxo de trabalho. Você pode exibir ocorrências de eventos acionados pelo usuário, como seleção de menu, clique de botão e deslizamento.

Você pode exibir uma exibição de gráfico de pizza ou uma exibição de tabela selecionando uma dessas opções de .

Tradução automática

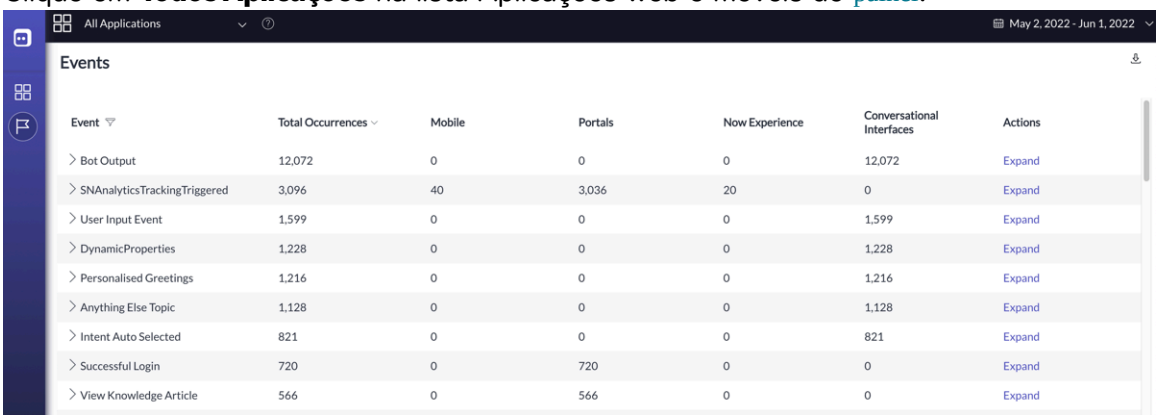
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
As propriedades do evento que mostram "Dados de amostra" são análises de detalhamento baseadas somente nos 10 mil registros mais recentes.

Procedimento

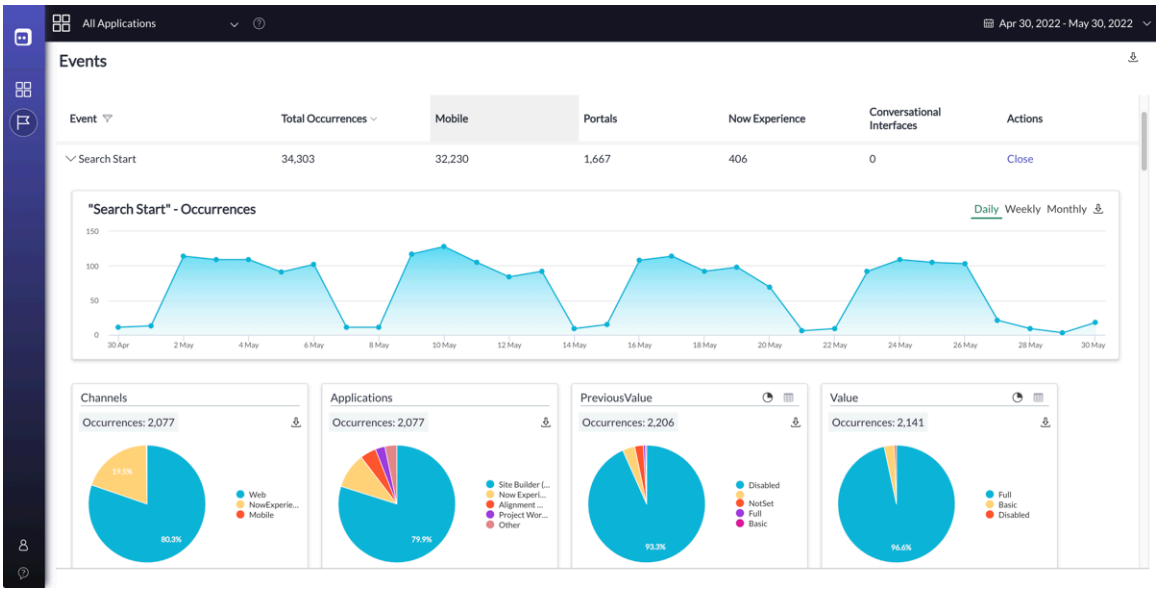
1. Navegar até **Todos** > **Análise** > **Eventos**.
2. Siga uma destas opções:
   - Pesquisar um evento:
     a. No campo de pesquisa, digite o nome do evento a ser filtrado na lista Eventos ou role para pesquisar na lista Eventos.
     b. Clique no ícone de seta para a direita (ícone) ao lado do evento que deseja ver.
     c. Clique no ícone da lista de) ao lado do evento para ver ocorrências semelhantes na lista de sessões.
   - Veja eventos em todas as aplicações:
     - Clique em **Todos Aplicações** na lista Aplicações web e móveis do painel.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em **Ações** para um evento selecionado, selecione expandir para ver detalhes adicionais do evento visualizado.



KPIs de eventos de análise do usuário

Esses KPIs de evento são rastreados para plataformas móveis e da Web.

KPIs de eventos

KPI	Logs de eventos quando:
Inicialização da aplicação externa	O usuário inicia a aplicação a partir de uma notificação ou link profundo.
Login do usuário	O usuário faz login com sucesso.
Abrir app/ALP	O usuário toca em ALP/tela.
Abrir applet	O usuário abre um applet.
Pesquisa de voz tocada	O usuário toca no ícone do microfone.
Contatar suporte tocado	O usuário toca no ícone Contatar suporte.
Ação de campo	O usuário toca em um botão, como **Chamar** ou E-**mail**.
Início da pesquisa	A ação de pesquisa é iniciada.
Pesquisa concluída	Ação de pesquisa concluída. Este tempo é registrado em milissegundos.

Análise de IU

Veja informações sobre a IU do seu aplicativo para celular e a interação dos usuários com ele. Análises como as telas mais populares e o percentual de usuários que saem da tela podem ajudar a entender o andamento do usuário ou onde eles podem estar enfrentando problemas em uma tela.

Nota:
Se **Todas as plataformas** for selecionado, esta funcionalidade não estará disponível. Selecione uma plataforma de dispositivo individual para ver essas informações.

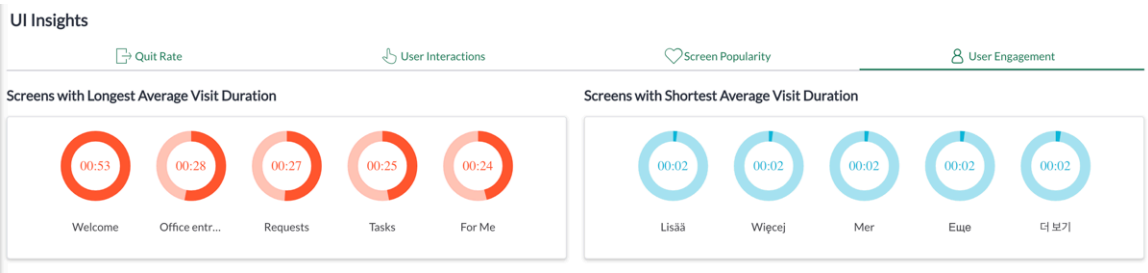
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir informações de IU para sua aplicação, navegue até **Análise de IU** e o módulo para o qual você deseja ver as informações.

Insights de IU

O módulo Informações para Análise de IU no painel Análise da experiência do usuário mostra uma visão geral com guias dos KPIs da tela.



Você pode clicar em uma imagem de tela em qualquer uma das guias a seguir para navegar para análises adicionais da tela.

Guias de Insights de IU

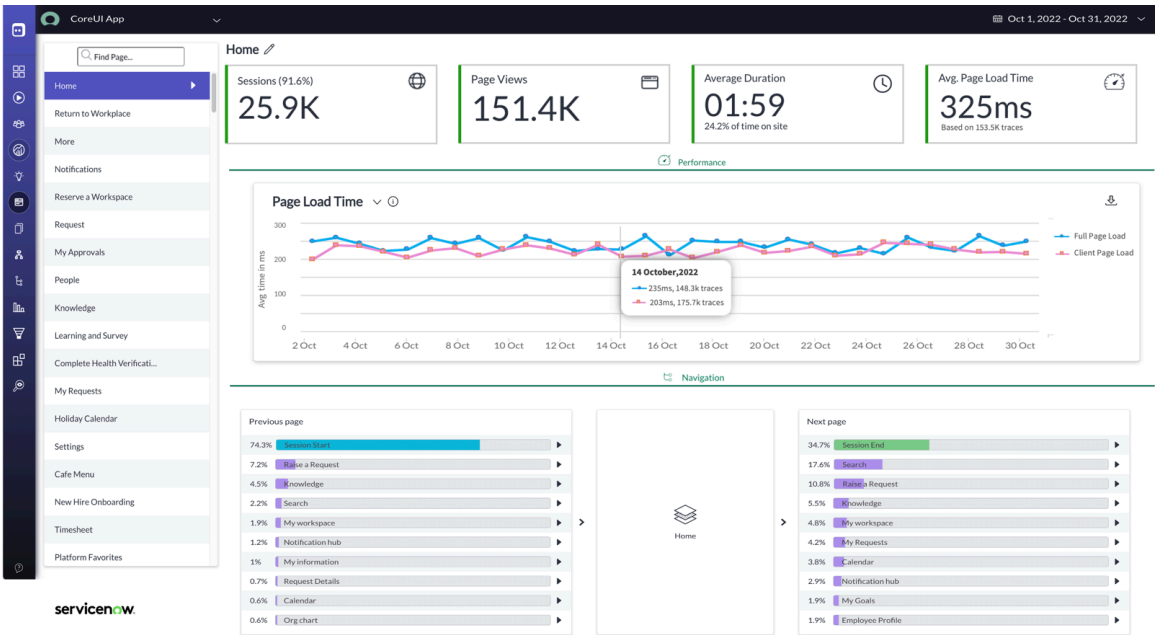
Guia	Descrição
Taxa de saída	**Telas com maior taxa** de encerramento - Mostra as telas em que os usuários mais saem, medido pelo número total de sessões que terminam na tela em relação ao total de saídas do app.
Interações do Usuário	**Telas com mais interações do usuário** - mostra as telas com as quais os usuários mais interagem, medidas pelo número de gestos, por exemplo, toques ou deslizes, realizados em uma tela em relação ao número total de gestos realizados por todos os usuários no aplicativo.
Popularidade da tela	**Telas mais/menos exibidas** - mostra as telas com as taxas de exibição mais altas e mais baixas, medidas pelo número de sessões que contêm a tela em relação ao número total de sessões do app.
Compromisso do Usuário	**Telas com a** duração de visita mais longa/curta - Mostra as telas com as durações de visita mais longa e mais curta, com a duração média de visita nas telas.
Problemas de usabilidade	• **Telas com gestos sem resposta** - Mostra as telas com os gestos mais sem resposta, por exemplo, telas que não responderam aos gestos do usuário. Medido pelo número de gestos sem resposta em relação ao número total de gestos realizados na tela por todos os usuários. • **Telas com tempos lentos para a primeira ação** - Mostra as telas com o tempo mais longo para a primeira ação, mostrando a duração média entre a primeira exibição na tela e o primeiro gesto realizado. Isso pode indicar telas que são confusas para os usuários.

Páginas da web

O módulo Páginas para Análise de IU no painel Análise da experiência do usuário mostra análises específicas para páginas na IU baseada na web. Exiba a ação do usuário, o desempenho e os detalhes de navegação de cada página da Web.

Tradução automática

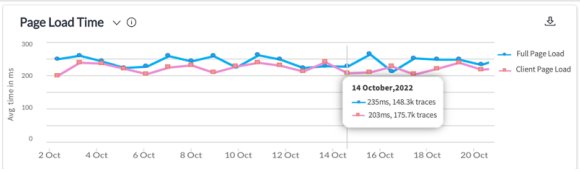
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Item	Descrição
Nome da página	Nome da página selecionada. Para mudar o nome de uma página, clique no ícone de edição .
Sessões	Mostra o número de sessões contidas na página especificada. Se uma página foi aberta mais de uma vez durante uma sessão, ela só será contada uma vez.
Duração média	Mostra o tempo médio gasto na página. Além disso, a porcentagem de tempo gasto na página em relação ao tempo médio gasto no app durante as sessões.
Tempo médio de carregamento de página	Mostra o tempo médio necessário para carregar a página, com base no número de vezes que a página é exibida.
Gráfico de desempenho	Exibe a tendência de desempenho diária dos tipos de rastreamento selecionados em uma representação gráfica. Na seta de menu, selecione um dos seguintes tipos de rastreamento: Tempo do cliente, Tempo da rede, Tempo do servidor e Tempo de carregamento de página. Quando os dados necessários estão disponíveis, o gráfico de desempenho do tipo de rastreamento selecionado exibe linhas de tendência para o carregamento de página inteira e o carregamento de página do cliente. • Carregamento de página inteira - tempo necessário para renderizar a página baixando novamente o documento da web inteiro. • Carregamento da página do cliente - Tempo necessário para renderizar a página baixando somente o novo conteúdo líquido. Por exemplo, roteamento do lado do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	
Tempo de carregamento de página	Tempo geral para entregar a página subtraindo o tempo em que o usuário solicita a página do momento em que a página é totalmente renderizada no navegador.
Hora do servidor	Tempo que o servidor leva para processar a transação.
Tempo da rede	Tempo que a rede leva para processar a solicitação. Calculado subtraindo o tempo da solicitação do usuário a partir do momento em que a página começa a carregar no navegador e, em seguida, subtraindo o tempo de processamento do servidor.
Tempo do cliente	Tempo que o navegador leva para entregar a página subtraindo o tempo em que a página é totalmente renderizada do momento em que a página começa a ser carregada no navegador.
Navegação	
Página anterior	Mostra as páginas principais das quais os usuários chegaram à página selecionada. Além disso, a porcentagem de sessões que chegam de cada página em relação ao número total de navegações até ela. Ações raras podem ser omitidas.
Próxima página	Mostra as principais páginas às quais os usuários chegaram a partir da página selecionada. Além disso, a porcentagem de sessões que navegam para cada página em relação ao número total de navegações a partir dela.

Exibir análise da página da web

Veja as ações do usuário, o desempenho e as análises de navegação de cada página.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

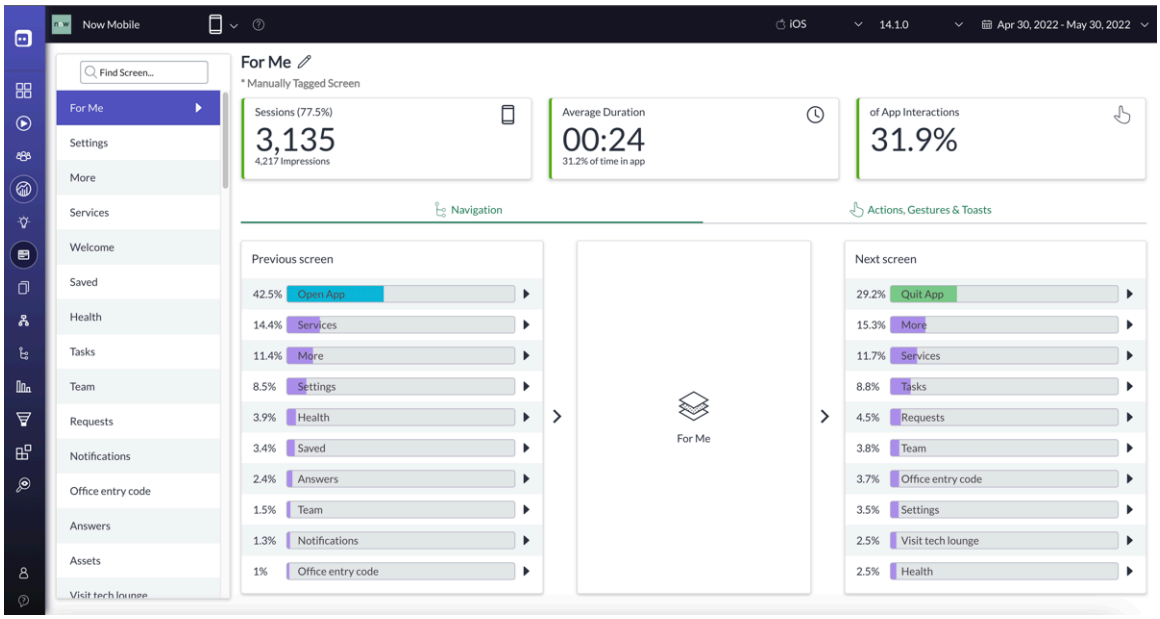
1. Navegar até **Todos** > **Análise de IU** > **Páginas**.
2. Role a lista de páginas ou insira o texto no campo **Pesquisar** para localizar e selecionar uma página.

Telas do aplicativo para celular

O módulo Telas mostra análises específicas para telas em seu aplicativo para celular. Exiba os detalhes da ação do usuário e da navegação para cada tela do aplicativo para celular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Item	Descrição
Nome da tela	Nome da tela selecionada. Para mudar o nome de uma tela, clique no ícone de edição .
Sessões	Mostra o número de sessões que continham a tela e o número de impressões. Se uma tela foi aberta mais de uma vez durante uma sessão, ela só será contada uma vez.
Duração média	Mostra o tempo médio gasto na tela. Também a porcentagem de tempo gasto na tela em relação ao tempo médio gasto no app durante as sessões.
Percentual de interações do app	Mostra a taxa de interação relativa da tela medida pelo número de gestos realizados.
Ações, gestos e notificações do sistema	
Principais ações do usuário	• Percentual de ocorrências • % de sessões • Média / sessão
Gestos	Proporção de gestos do usuário por tela e percentual de gestos sem resposta.
Mesclar	Permite que você mescle ações.
Navegação	
Tela anterior	Mostra as telas principais das quais os usuários chegaram até a tela selecionada e a porcentagem de sessões que chegam de cada tela em relação ao número total de navegações até ela. Ações raras podem ser omitidas.
Próxima tela	Mostra as telas principais às quais os usuários chegaram a partir da tela selecionada e a porcentagem de sessões que navegam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item	Descrição
	para cada tela em relação ao número total de navegações a partir dela.

Onde disponível, você pode exibir sessões que continham uma tela específica. Clique no ícone da lista de sessões para exibir essas sessões na lista de sessões.

Exibir análise de tela do aplicativo para celular

Veja as ações do usuário, gestos e análises de navegação para cada tela.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de IU** > **Telas**.
2. Role a lista de telas ou insira o texto no campo **Pesquisar** para localizar e selecionar uma tela.

Mesclar ações da tela

Mescle duas ou mais ações para rastrear para uma tela.

Antes de Iniciar
Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A ação de mesclagem se aplica somente a novas sessões e não muda os dados existentes.

Nota:
Depois que uma mesclagem é realizada, a ação não pode ser revertida.

Procedimento

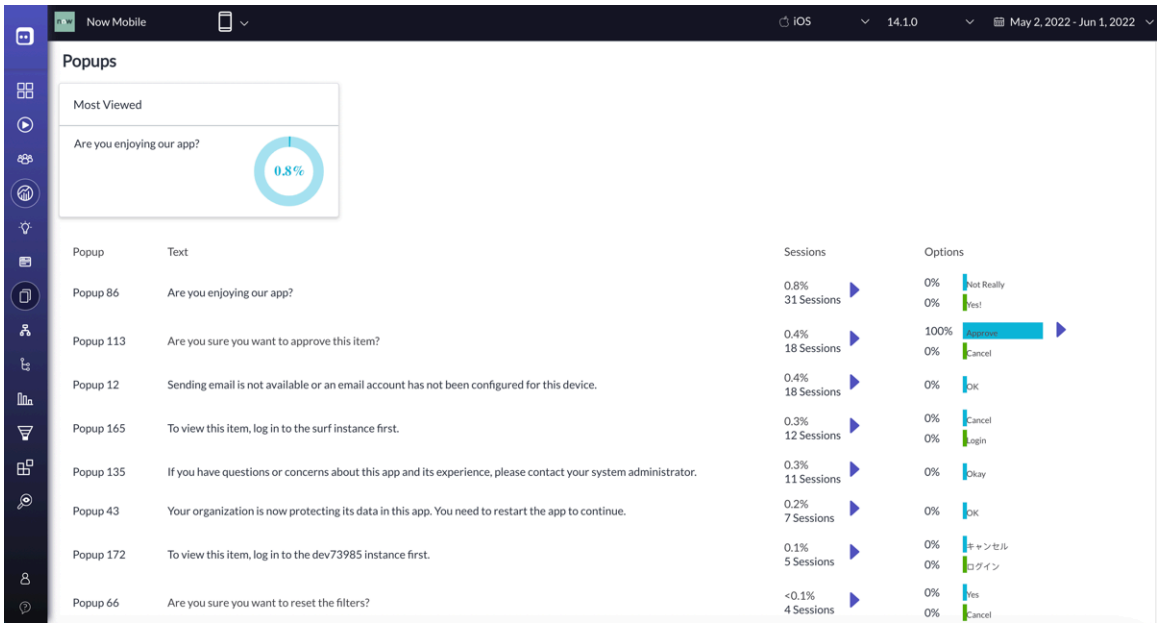
1. Navegar até **Todos** > **Análise de IU** > **Telas**.
2. Pesquise e selecione a tela com as ações que você deseja mesclar.
3. Clique no ícone de mesclagem ( ) ao lado da primeira ação que você deseja mesclar.
4. Marque a caixa de seleção ao lado da segunda ação que você deseja mesclar.
5. Clique em **Aplicar**depois de selecionar todas as ações que você deseja mesclar para uma tela.
   As ações mescladas são listadas sob o nome da primeira ação listada.

Pop-ups

Exibir sessões de usuários do aplicativo para celular que veem um pop-up específico. A análise de pop-up ajuda a identificar facilmente erros e erros que os usuários encontram.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Elementos de tela de pop-ups

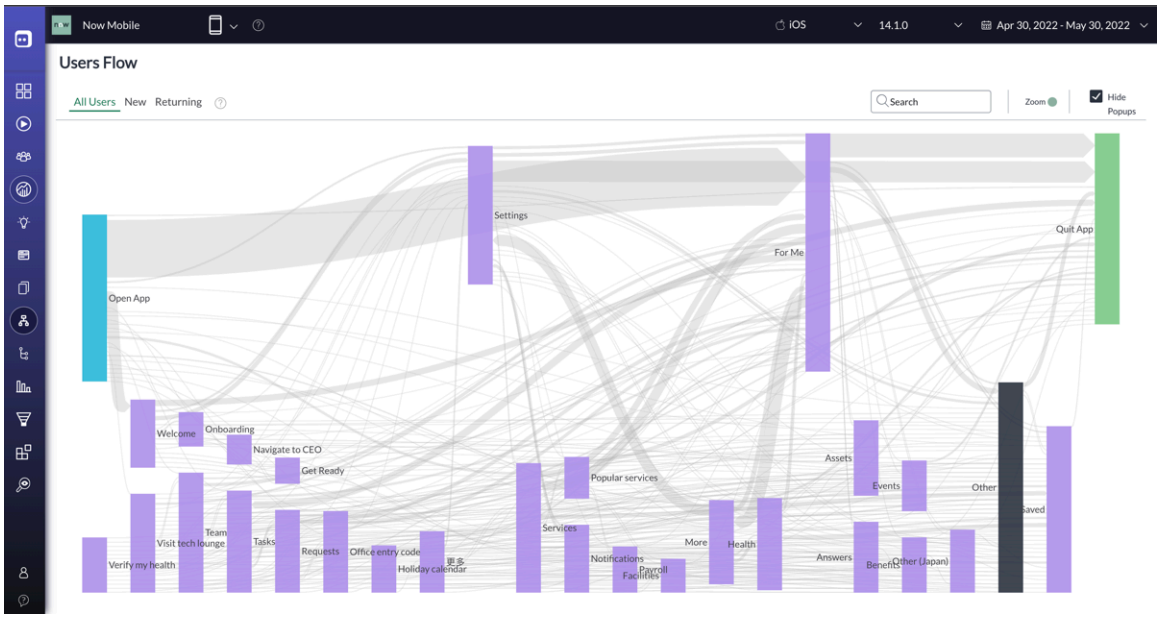
Item	Descrição
Mais visualizadas	Pop-up mais visto no app por número de exibições e porcentagem sobre todasas exibições de todos os pop-ups.
Maior taxa de demissão	Mostra as telas das quais os usuários mais saem, medido pelo número total de sessões que terminam na tela em relação ao total de saídas do app.
Popup	Nome do pop-up. Para renomear um pop-up, aponte para o nome do pop-up e clique no ícone de edição para renomear o pop-up.
Texto	Texto que o usuário lê no pop-up.
Sessões	A porcentagem de sessões em que o pop-up foi exibido. Clique no ícone Lista de sessões ( ) de um pop-up selecionado para ver a lista de sessões que contêm o pop-up.
Opções	Mostra as opções que foram apresentadas ao usuário no pop-up. Por exemplo, "Confirmar" ou "Cancelar". Clique no ícone Lista de sessões ( ) para ver a lista de sessões filtradas por opções para as opções pop-up selecionadas.

Fluxo de usuários

Veja os fluxos comuns e os diferentes caminhos que os usuários da Web ou do aplicativo para celular percorrem para obter uma visão mais detalhada de como eles estão navegando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Um fluxo de usuários pode ajudar você a entender rapidamente onde a maioria dos usuários está entre telas diferentes. Um fluxo mostra as jornadas de entrada e de saída de cada tela e pop-up na sua aplicação. Com as informações de fluxo do usuário, você pode:

- Investigue telas problemáticas para entender a usabilidade ou os problemas de desempenho.
- Entenda a intenção do usuário, por exemplo, as diferentes tendências entre os novos usuários que pesquisam no aplicativo muito mais do que os usuários recorrentes.
- Monitore rotineiramente os padrões de navegação.
- Descubra tendências de comportamento em fatores como dispositivos, dados demográficos do usuário e sistemas operacionais.

Diferenças entre um fluxo de usuários e um caminho de navegação

Um fluxo de usuários mostra o tráfego de entrada e de saída para cada tela do aplicativo, permitindo que você entenda as tendências de navegação de e para cada tela. Em uma visualização de fluxo, cada tela aparece apenas uma vez. Esses fluxos ajudam a responder à pergunta sobre para onde os usuários navegam após uma tela específica.

Um caminho de navegação mostra a frequência de navegações específicas e ordenadas no aplicativo, permitindo que você veja os caminhos mais comuns que os usuários usam no aplicativo. Cada tela pode aparecer várias vezes em um caminho de navegação. Por exemplo, **A** > **B** > **A** > **C**.

Exibição e interação com um fluxo de usuário

Você pode escolher se deseja exibir fluxos mostrando análises para **Todos os usuários**, **Novos** usuários ou Usuários **recorrentes**. A proporção de usuários que visitaram telas é mostrada como fluxos de caminho de largura maior ou menor. Aponte para uma linha de caminho de uma tela para ver a porcentagem de usuários que navegaram até uma determinada tela.

Dicas para visualizar um fluxo com mais facilidade

Pode ser mais fácil exibir uma visualização de fluxo usando essas dicas. Para exibir com mais facilidade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um fluxo de uma tela específica: insira um nome de tela no campo de pesquisa e selecione-o na lista.
- Para onde os usuários navegaram: reposicione uma tela em um fluxo clicando e arrastando uma barra de tela para a posição desejada.

Você pode interagir ainda mais com um fluxo de usuário dessas maneiras.

Ação	Etapa
Oculte ou mostre pop-ups na visualização.	Marque ou desmarque a caixa **Ocultar pop-ups e menus** para ocultá-los ou mostrá-los.
Faça o detalhamento ativo em uma tela específica para ver o número de sessões, impressões e telas de entrada ou de saída relacionadas a ela.	Aponte para uma barra de tela para exibir ou clique em uma alternância de entrada ou de saída para realçar o caminho da tela correspondente.
Exiba a lista de sessões que contêm a navegação.	Aponte para um fluxo e clique no ícone da **lista de sessões** .
Veja a frequência de navegações específicas e ordenadas que a maioria dos usuários faz.	Aponte para uma tela aplicável e clique no ícone **Mostrar caminhos** .

Caminhos de navegação

Os caminhos de navegação permitem que você entenda e isole rapidamente as jornadas dos usuários por meio de seu aplicativo da Web ou para celular. Avalie os caminhos de navegação mais e menos comuns que seus usuários usam e como você pode melhorá-los.

Os caminhos de navegação fornecem informações sobre os caminhos que os usuários seguem em uma tela raiz. Isso pode ajudar você:

- Identifique jornadas do usuário que mostram confusão do usuário, por exemplo, navegação para frente e para trás entre duas telas.
- Identifique jornadas críticas que terminam prematuramente.
- Entenda o efeito dos pop-ups na navegação do usuário.

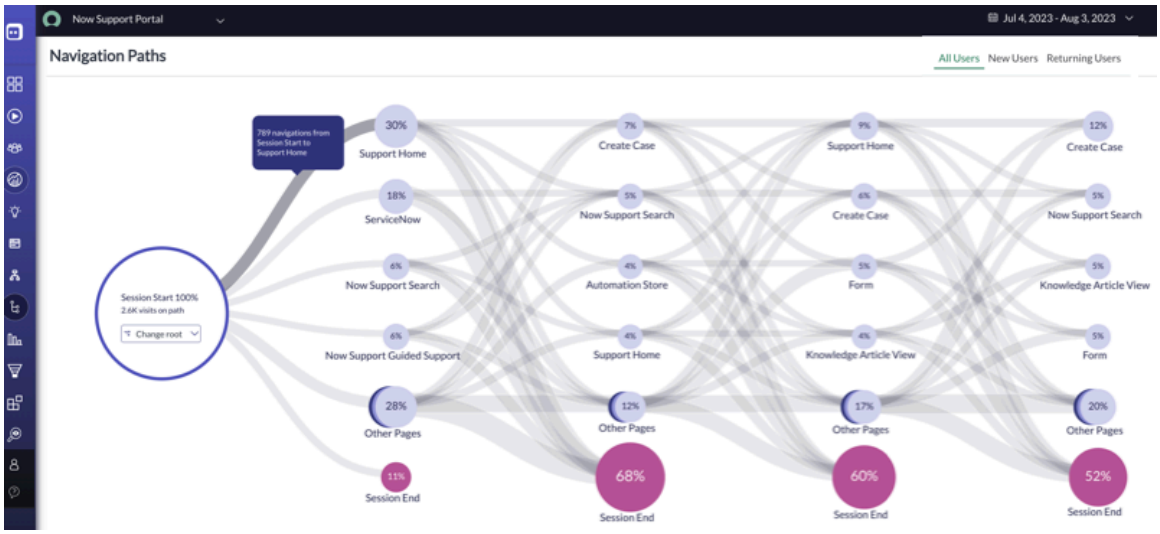
Diferenças entre um fluxo de usuários e um caminho de navegação

Um fluxo de usuários mostra o tráfego de entrada e de saída para cada tela do aplicativo, permitindo que você entenda as tendências de navegação de e para cada tela. Em uma visualização de fluxo, cada tela aparece apenas uma vez. Esses fluxos ajudam a responder à pergunta sobre para onde os usuários navegam após uma tela específica.

Um caminho de navegação mostra a frequência de navegações específicas e ordenadas no aplicativo, permitindo que você veja os caminhos mais comuns que os usuários usam no aplicativo. Cada tela pode aparecer várias vezes em um caminho de navegação. Por exemplo, **A** > **B** > **A** > **C**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Exibição e interação com um caminho de navegação

A tela Caminhos de navegação mostra uma visualização inicial que contém dados para todas as telas contidas em seu app. Cada círculo na visualização representa um nível de navegação e mostra o número de navegações da tela anterior, até cinco níveis. Você pode escolher se deseja exibir a visualização com análises para **Todos os usuários**, **Novos** usuários ou Usuários **recorrentes**.

Os gráficos inferiores mostram agregações da primeira e segunda navegações em todos os caminhos.

Você pode interagir com um caminho de navegação dessas maneiras.

Ação	Etapa
Oculte ou mostre pop-ups na visualização.	Marque ou desmarque a caixa **Ocultar pop-ups e menus** para ocultá-los ou mostrá-los.
Altere a tela raiz para ver os caminhos de navegação a partir dessa tela, independentemente das navegações anteriores para a tela.	Mude a tela raiz de várias maneiras: • Aponte para uma tela aplicável e clique no ícone **Mostrar caminhos de navegação** para exibir os caminhos da tela selecionada como a raiz. • Insira um nome de tela no campo de pesquisa e selecione-o na lista.
Navegar até uma tela para ver a análise de IU.	Aponte para uma tela e clique no título da tela.

Criação de relatórios de conversão

Você pode exibir e criar relatórios de análise baseados em eventos e ações para ajudá-lo a ver a eficácia com que os usuários estão executando etapas e processos em seu aplicativo da Web ou para celular.

Nota:
Se **Todas as plataformas** for selecionado, esta funcionalidade não estará disponível. Selecione uma plataforma de dispositivo individual para ver e criar relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de funil no Análise da experiência do usuário

Os relatórios de funil mostram taxas de conversão e tendências no comportamento agregado do usuário para descobrir os motivos por trás do sucesso ou da falha de um objetivo de usuário específico na aplicação. Investigar um funil de conversão pode ajudar a medir e otimizar as taxas de conversão de processos relevantes em sua aplicação.

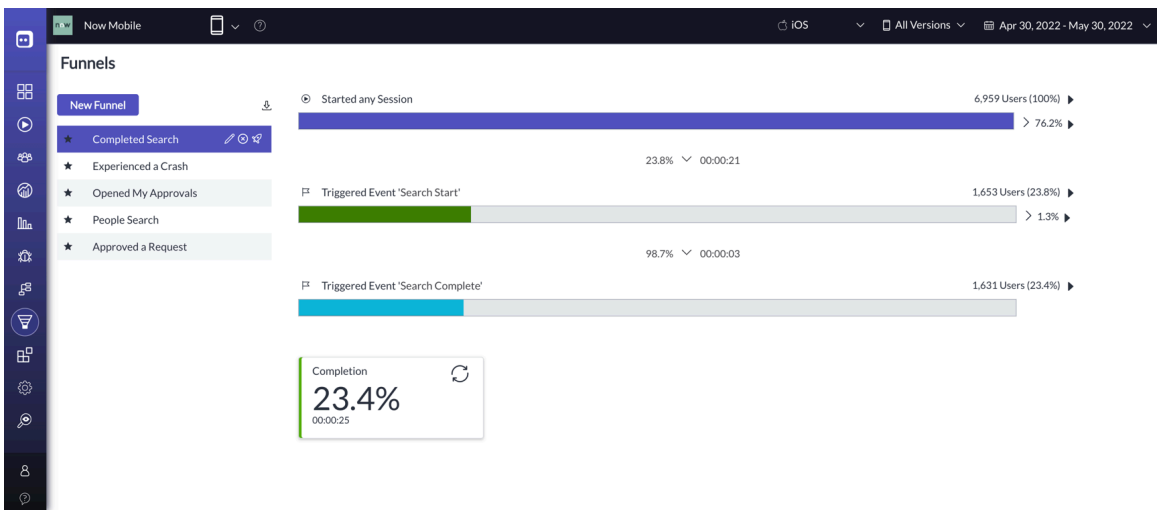
O vídeo detalha como criar e usar relatórios de funil.

Este vídeo mostra como criar e usar relatórios de funil.

Uma análise de funil mostra a porcentagem de usuários que concluíram uma ação desejada em um caminho crítico em sua aplicação, como concluir a integração. Você também pode descobrir motivos pelos quais os usuários desistem.

Um funil pode incluir várias ações que levam ao sucesso ou à falha de uma conversão. Pode haver vários caminhos que os usuários podem percorrer para atingir um objetivo, portanto, convém criar vários funis de conversão para determinar qual caminho de objetivo é o mais relevante e eficaz para os usuários. Para medir as taxas de conversão dos usuários em um objetivo específico, vale a pena examinar três métricas primárias para fornecer uma avaliação de linha de base da eficácia geral do seu funil de conversão:

- número de usuários que progridem de uma etapa para a próxima
- taxas de conversão associadas
- tempo médio necessário para os usuários avançarem de uma etapa para a próxima



Criar um relatório de funil

Exiba as taxas de conversão e as tendências no comportamento agregado do usuário para descobrir os motivos por trás do sucesso ou da falha de um objetivo de usuário específico na aplicação. Investigar um funil de conversão pode ajudar a medir e otimizar as taxas de conversão de processos relevantes em sua aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da experiência do usuário** > **Painel** e selecione uma aplicação.

2. No Painel, selecione o ícone de funis ( ) e escolha **Criar seu primeiro funil** ou **Novo funil**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira um nome para o processo relevante que você deseja medir.
4. Escolha o intervalo de tempo para as sessões que você deseja incluir e selecione **Avançar**.

Opção	Descrição
Agora	O relatório começa a coletar dados a partir do momento em que o relatório é salvo.
Há 1 semana	Relatórios sobre dados sete dias antes da data atual. Inclui dados gerados à 0h GMT da data.
Há 1 mês	Relatórios sobre dados 30 dias antes da data atual. Inclui dados gerados à 0h GMT da data.
Há 3 meses	Relatórios sobre dados 90 dias antes da data atual. Inclui dados gerados à 0h GMT da data.
Data original	Esta opção está disponível ao editar um relatório existente. Relatórios sobre dados a partir da data original do relatório.

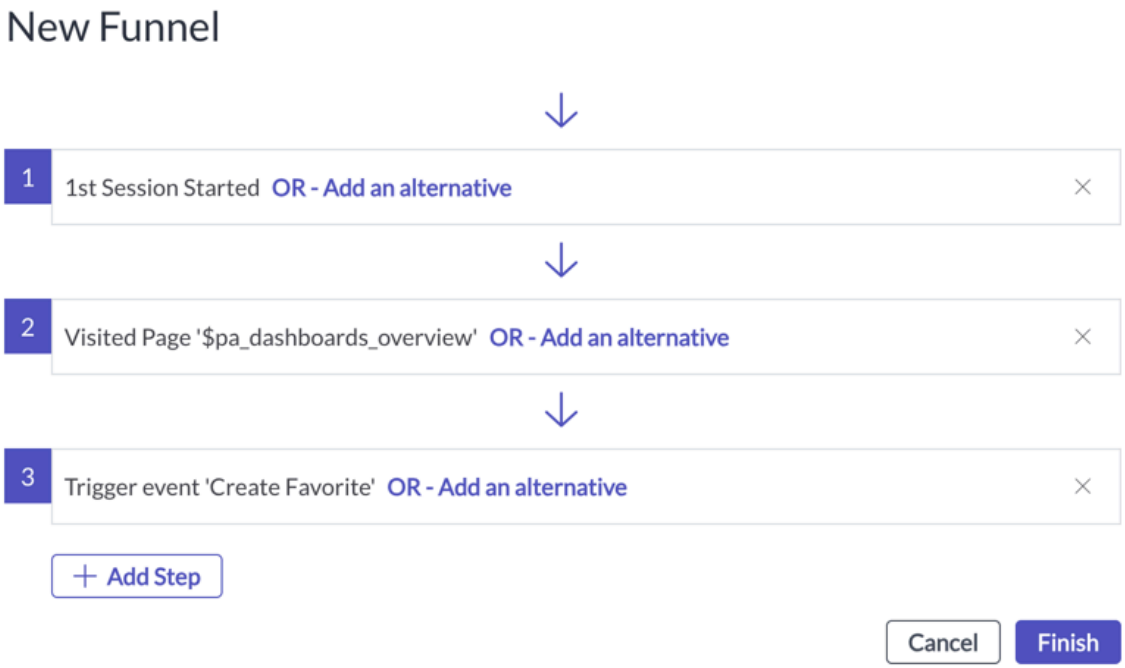
5. Nas opções de **Tipo de etapa**, selecione as etapas que você deseja medir e telas, eventos ou ações, conforme aplicável.

Opção	Descrição
Gatilho de evento	Selecione KPIs de eventos de análise do usuário para medir. Para corresponder a um evento selecionado por uma determinada propriedade, clique em **Corresponder por propriedades**, selecione uma propriedade no menu suspenso e insira um valor para a propriedade.
Ação da tela	Selecione uma tela e o tipo de ação aplicável.
Exibição de tela	Selecione uma tela.
Início da sessão (primeira)	Selecione para medir as primeiras sessões dos usuários.
Início da sessão (qualquer)	Selecione para medir todas as sessões do usuário.

6. Escolha um **Nome de evento** e selecione **Adicionar**.
7. Se aplicável, adicione um tipo de etapa alternativo que os usuários possam escolher nesse ponto do caminho.
8. Selecione etapas adicionais para adicionar ao funil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

9. Selecione **Concluir**.

Editar um funil

Edite os dados de funil a serem coletados ou as etapas a serem incluídas em sua análise.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. No módulo **Funis**, selecione na lista existente de funis o funil a ser editado.
2. Selecione o ícone de edição .
3. Altere o nome do funil, o intervalo de tempo das sessões a serem incluídas e edite ou adicione etapas conforme aplicável.
4. Selecione **Concluir** para atualizar a configuração do funil.

Excluir um funil

Exclua facilmente um funil.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No módulo **Funis**, selecione para realçar na lista de funis o funil existente que você deseja excluir.
2. Selecione o ícone excluir para excluir o funil.
3. Confirme que deseja excluir o funil selecionando **OK**.

Como Análise da experiência do usuário corresponde a funis

Saiba como Análise da experiência do usuário corresponde a sequências de páginas que você espera que os usuários vejam antes que eles atinjam um objetivo.

Análise da experiência do usuário baseia a correspondência de funil em usuários exclusivos, e não em sessões, para que as etapas possam ser correspondidas entre as sessões. Por exemplo, um usuário pode iniciar a primeira etapa de um funil em sua primeira sessão e continuar a próxima etapa em outra sessão. Os usuários são contados apenas uma vez para um intervalo de tempo selecionado, e as conclusões de etapa são contadas apenas uma vez por usuário.

Um funil mede os usuários que concluem uma etapa do funil em 30 dias, portanto, um usuário pode concluir a etapa nº 2 em 1º de janeiro e a etapa nº 3 em 30 de janeiro para ser contado.

As etapas dos funis têm correspondência vaga. Os usuários podem executar outras etapas entre as etapas que definem o funil. Por exemplo:

Para o funil A > B > C:

- A > B > C são correspondidos.
- A > B > D > C também são correspondidos, onde D pode ser qualquer ação do usuário.
- A > B > E não são correspondentes - considera-se que o usuário concluiu somente a etapa B.

Ao corresponder etapas duplicadas, a análise de funil seleciona a primeira ocorrência que avança no funil e ignora as ocorrências duplicadas. Por exemplo, para o funil A > B > C: com um usuário que executa A > B > B > C, o segundo B é ignorado.

Ao selecionar um intervalo de tempo, a análise mostra somente usuários que concluem todo o funil dentro do intervalo de tempo. Se um usuário iniciar a primeira etapa antes ou depois do intervalo de tempo selecionado, ele não será contado.

A análise de funil respeita entradas de funil duplicadas. Por exemplo, para o funil A > B > C, um usuário executa as seguintes ações:

A (domingo) > B (segunda-feira) > A > (terça-feira) > B (quarta-feira) > C (quinta-feira)

O usuário é retornado ao selecionar Domingo a quinta, Segunda a quinta, Terça a quinta, mas não se ele selecionar Quarta a quinta.

Esse comportamento é verdadeiro para revisar sessões individuais e para a contagem de usuários agregados.

Análise da experiência do usuário mostra todas as sessões que progridem no funil da etapa selecionada, excluindo ocorrências ignoradas, e pode mostrar várias sessões de um usuário.

Ao filtrar por versões da aplicação, a análise mostra somente os usuários que realizaram a primeira ação na versão selecionada.

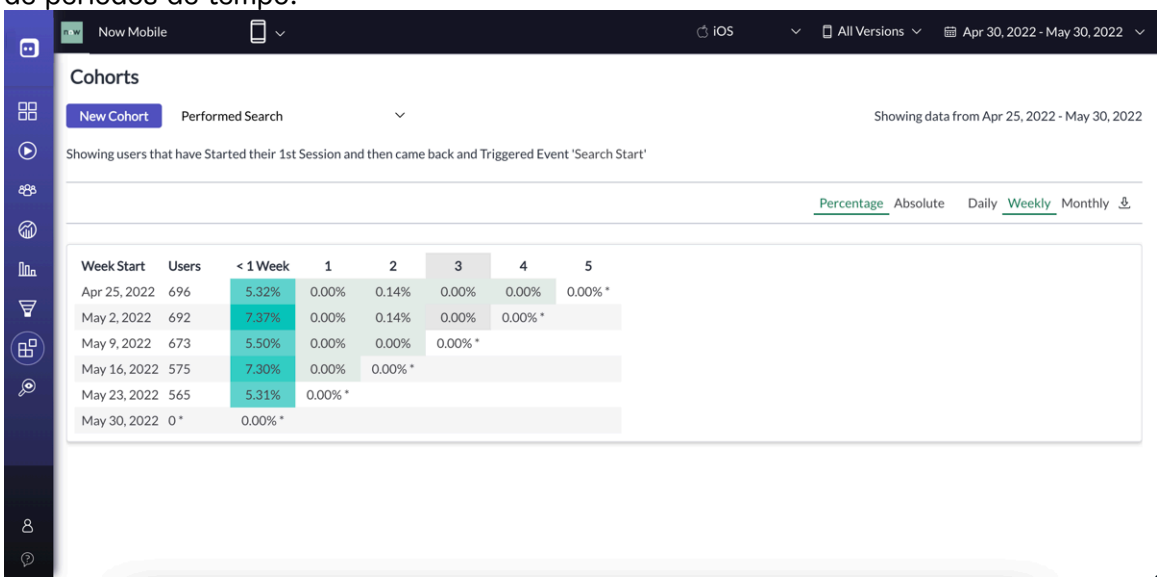
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coortes da Análise da experiência do usuário

As coortes permitem analisar usuários que concluem uma sequência predeterminada de ações para que você possa acompanhar as taxas de conversão.

Uma coorte permite que você entenda com que frequência os usuários retornam ao app e executam determinadas ações em um determinado intervalo de tempo. Ele analisa uma sequência de ações realizadas por um grupo agregado de usuários dentro de um intervalo de tempo especificado. Um relatório de coorte fornece informações sobre como uma ação no app se relaciona a outra. Você pode ver as medições de quanto tempo passa entre uma sequência de ações e as tendências no comportamento e engajamento do usuário ao longo de períodos de tempo.



Criar uma coorte

Crie uma análise dos usuários que concluem uma sequência predeterminada de ações para que você possa rastrear as taxas de conversão em cada etapa.

Vídeo que detalha como criar e usar coortes.

Este vídeo mostra como criar e usar coortes.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

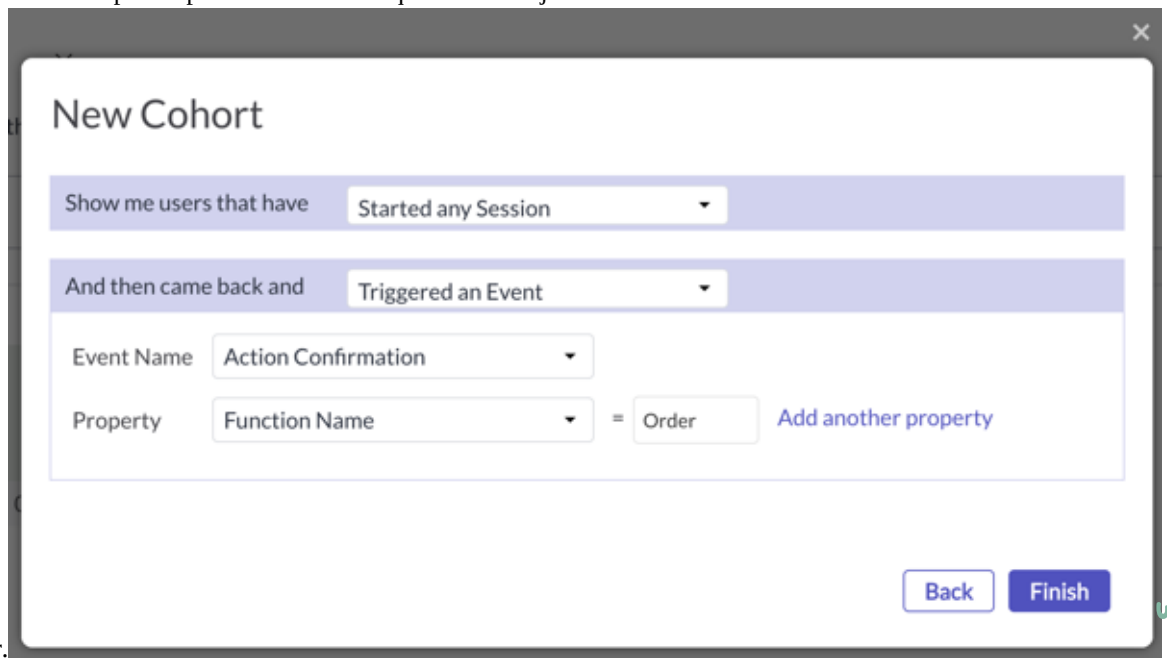
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. No Painel, navegue até **Coortes**e clique em **Criar sua primeira coorte** ou **Nova coorte**.
2. Insira um nome para o processo relevante que você deseja medir.



3. Selecione o intervalo de tempo para as sessões que você deseja incluir.
4. Clique em **Avançar**.
5. Selecione a primeira ação nas opções que definirão a coorte.
   Os usuários que executam a ação definida são agrupados nas linhas da coorte.

   - Uma tela visitada
   - Acionou um evento
   - Realizou uma ação
   - Iniciou qualquer sessão
   - Iniciaram a 1ª sessão

6. Clique **em Corresponder por propriedades** para selecionar e inserir um valor de propriedade para corresponder à ação.
7. Selecione a segunda ação que definirá a coorte e uma tela, evento ou ação, conforme aplicável.
8. Clique em **Concluir**.

O que Fazer Depois

Exiba a coorte para ver quantos usuários que realizaram a primeira ação definida retornaram para executar a segunda ação.

Nota:
Se os dados mostrados na análise de coorte não forem finais, uma observação indicará que os dados retroativos ainda estão sendo processados. Atualize a tela para ver o relatório com os dados finais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar uma coorte

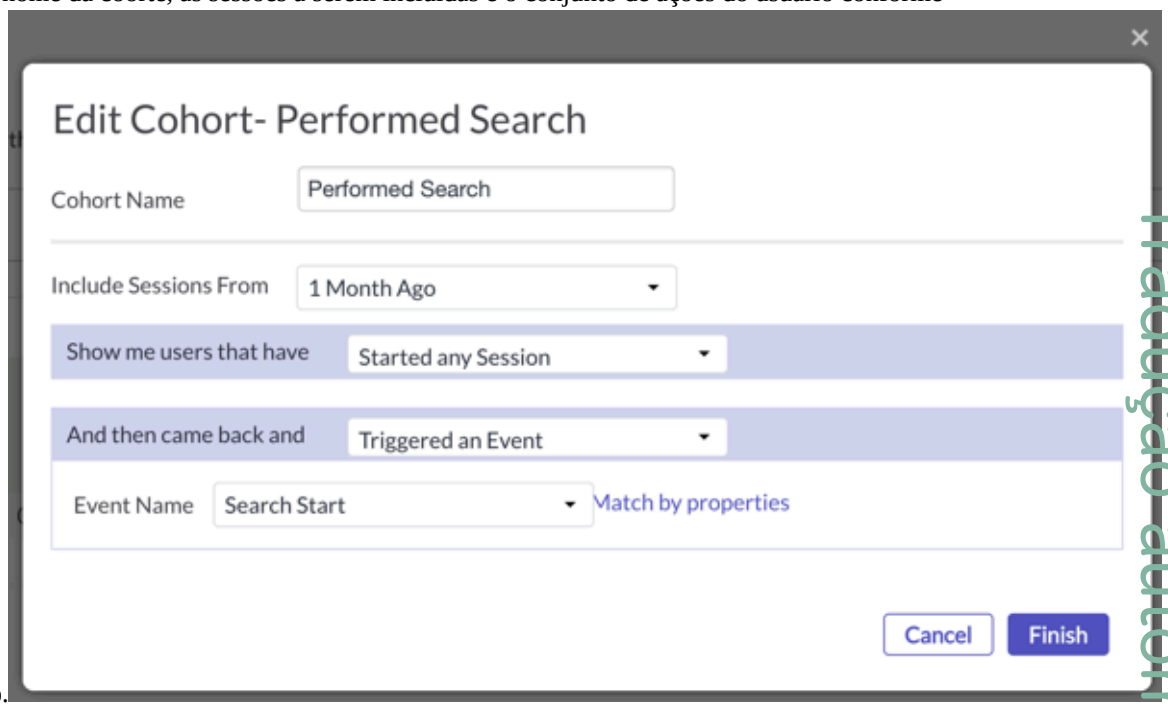
Edite os dados da sessão de coorte para incluir em sua análise.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. No módulo **Coortes**, selecione no menu suspenso a coorte que você deseja editar.
2. Aponte para o nome da coorte para mostrar as opções e clique no ícone.
3. Altere o nome da coorte, as sessões a serem incluídas e o conjunto de ações do usuário conforme desejado.



4. Clique em **Concluir** para atualizar a configuração de coorte.

Excluir uma coorte

Exclua facilmente um relatório de coorte.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. No módulo **Coortes**, selecione na lista suspensa a coorte que você deseja excluir.
2. Aponte para o nome da coorte para mostrar as opções e clique no ícone.
3. Confirme que deseja excluir a coorte clicando em **OK**.

Retenção de usuário

Os relatórios de retenção de usuário podem ajudar você a entender se o seu app atende às necessidades e expectativas dos usuários e permitem que você meça como os esforços de otimização do app afetam a retenção de usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

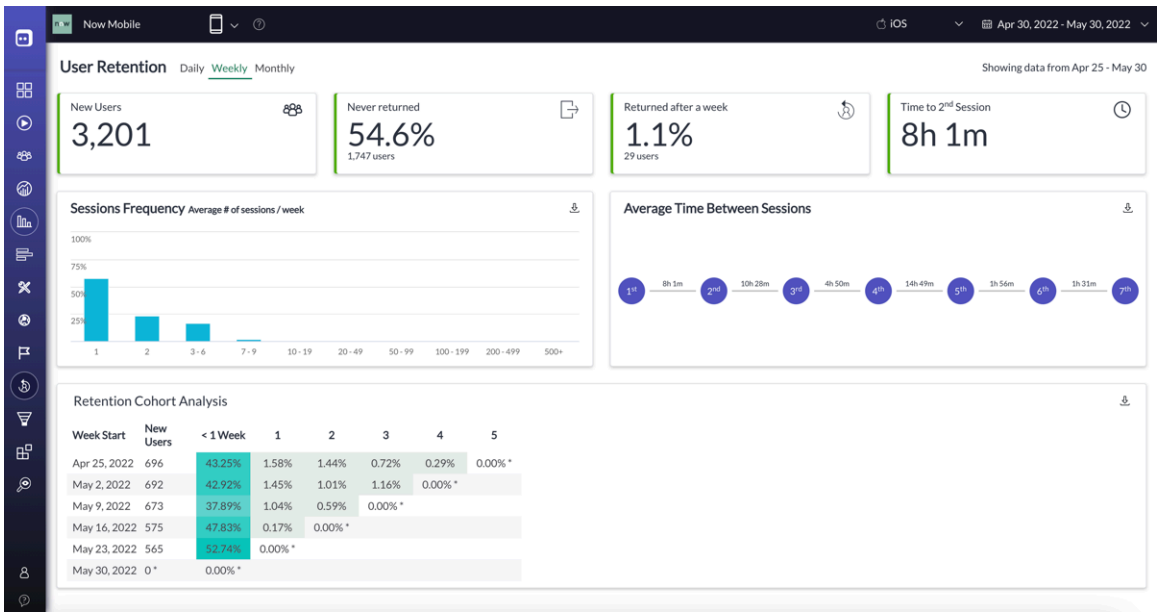
Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exiba dados como quantos novos usuários você tem, quantos nunca retornaram e quantos retornaram no dia seguinte. Os dados de retenção de usuário também mostram a frequência das sessões do usuário e o tempo médio entre as sessões em um determinado intervalo de tempo. A análise de retenção de usuários pode ajudar você, por exemplo:

- Use a análise de coorte para identificar um mês, semana ou dia com retenção ruim.
- Compare a análise de retenção entre versões e dispositivos.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise** > **Retenção**.
2. Selecione se deseja exibir informações **diárias**, **semanais**ou **mensais**.

KPIs de retenção

KPI	Descrição
Novos usuários	Número de novos usuários dentro do intervalo de tempo especificado.
Nunca retornou	Percentual e número de usuários que nunca retornaram para usar o app após a sessão inicial.
Retornado após um dia/semana/mês	Percentual e número de usuários que usaram o app na semana seguinte após a sessão inicial.
Tempo até a segunda sessão	Intervalo de tempo médio entre a primeira e a segunda sessão.
Frequência das sessões	Mede o número médio de sessões dentro do intervalo de tempo selecionado (diariamente/ semanalmente/mensalmente). Por exemplo, 25% dos usuários usaram o app duas vezes por dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KPI	Descrição
Tempo médio entre sessões	Tempos médios entre as sessões inicial e subsequentes.
Análise de coorte de retenção	Mostra o número de novos usuários que começaram a usar o app durante um intervalo de tempo especificado e o número que retornou para usar o app durante uma semana posterior.

Como a retenção é calculada

Entenda como Análise calcula a retenção de usuário e ação.

Retenção de usuário

A análise de retenção de usuário agrupa novos usuários e não o número total de usuários. Uma coorte inclui cada novo usuário que usa o app dentro de um intervalo de tempo definido e bucket de datas selecionado (diariamente/semanalmente/mensalmente). Um novo usuário é contado apenas uma vez por coorte, mas pode ser incluído em mais de uma coorte.

Por exemplo, ao analisar coortes semanais, os números marcados como 1, 2, 3 na parte superior do relatório de retenção indicam buckets semanais. A porcentagem em cada bucket semanal representa o número de usuários que retornaram para usar a aplicação durante esse bucket específico.

O início e o fim de cada bucket são diferentes para cada novo usuário na coorte. O bucket marcado como "1" indica um intervalo de tempo de sete dias após a sessão inicial do usuário. Por exemplo, se a sessão inicial de um usuário começou às 10:00 no domingo, o bucket 1 para ele começará às 10:00 no domingo da semana seguinte. O bucket 1 para o usuário se estende de 7 a 13 dias a partir da sessão inicial.

Retenção de ação

A análise de coorte de retenção agrupa o número de usuários que realizaram a primeira ação definida para a coorte, não o número total de usuários da aplicação. A coorte inclui todos os usuários que usam o app e executam a primeira ação dentro do intervalo de tempo e do bucket de data definidos (diariamente/semanalmente/mensalmente).

Por exemplo, ao analisar coortes semanais, os números marcados como 1, 2, 3 na parte superior do relatório de retenção indicam buckets semanais. A porcentagem em cada bucket semanal representa o número de usuários que retornaram para usar a aplicação e realizaram a segunda ação durante esse bucket específico.

O início e o fim de cada bucket são diferentes para cada novo usuário na coorte. O bucket marcado como "1" indica um intervalo de tempo de sete dias após a sessão inicial do usuário. Por exemplo, se a sessão inicial de um usuário começou às 10:00 no domingo, o bucket 1 para ele começará às 10:00 no domingo da semana seguinte. O bucket 1 para o usuário se estende de 7 a 13 dias a partir da sessão inicial.

Um novo usuário é contado apenas uma vez por coorte, mas pode ser incluído em mais de uma coorte. Por exemplo, se uma coorte semanal for baseada em um evento de login, um cliente que faz login pelo menos uma vez por semana aparecerá em cada coorte.

Quando um usuário executa a segunda ação, ela é contada para cada primeira ação que foi realizada dentro do intervalo de tempo, não apenas para a mais recente. Cada célula de coorte é exclusiva. Se um usuário executar a segunda ação duas vezes no mesmo bucket,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ela será contada uma vez. Ao criar uma coorte na qual ambas as etapas são semelhantes, cada ação atua como uma primeira e uma segunda ação.

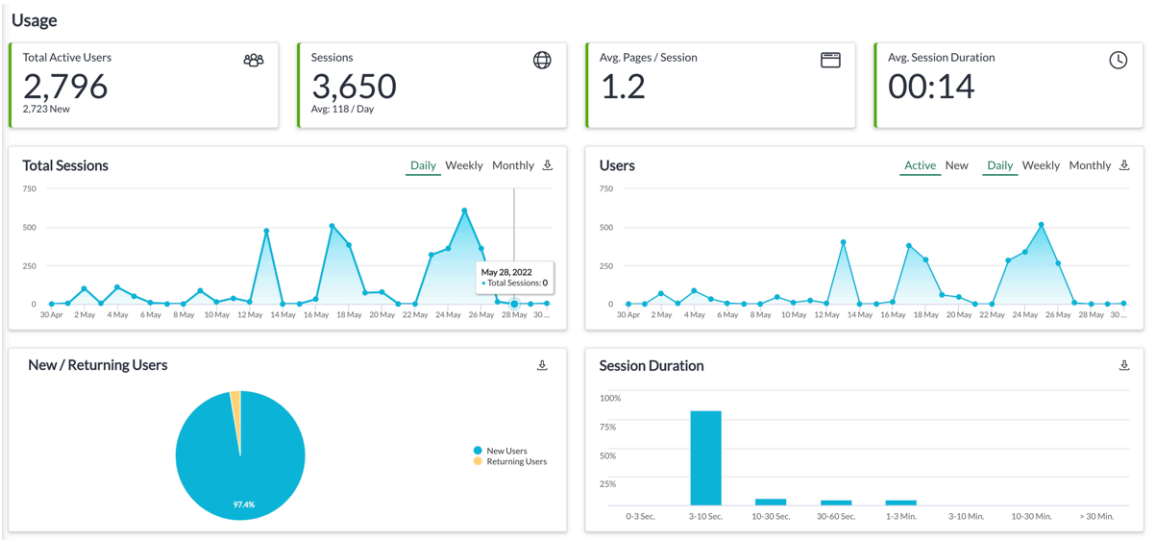
Por exemplo, uma coorte definiu duas ações de login semelhantes. Se um usuário fez login três vezes - no domingo, na segunda e na terça - a ação realizada na segunda-feira é contada como a segunda ação para o login no domingo. Também abre uma nova coorte que a ação de terça-feira conclui.

Ao filtrar por versões da aplicação, a análise mostra somente os usuários que realizaram a primeira ação na versão selecionada.

Exportando dados

Você pode exportar registros de dados para o formato CSV. A exportação de listas de usuários e sessões e outros dados de análise para CSV está disponível sempre que você vir o ícone de download ( ).

Selecione o ( ) para iniciar a exportação automática dos dados.



Administração da Análise da experiência do usuário

Faça X e Y para administrar o UXA.

Visão geral da configuração

Usar a configuração assistida para implementar Análise da experiência do usuário

A Configuração assistida apresenta uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o Análise da experiência do usuário em sua instância do ServiceNow. Para abrir a configuração assistida de Análise da experiência do usuário, navegue até .

Para mais informações, consulte .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de privacidade, acompanhamento e consentimento do usuário no Análise da experiência do usuário

Análise da experiência do usuário O conta com o acompanhamento da atividade do usuário para medir a adoção, a retenção e o uso de KPIs para ajudá-lo a tomar melhores decisões de produto e implementação.

Acompanhamento de usuários no Análise da experiência do usuário

Análise da experiência do usuário pode ser usado para rastrear o comportamento do usuário em Análise da plataforma, IU principal, Plataforma para celular ServiceNow, Portal de serviçose na área de análise de conversas do Virtual Agent. Análise da experiência do usuário usado em aplicativos da Web ou aplicativos para celular coleta informações limitadas, incluindo; ID do usuário de análise de UX atribuído individualmente, ID do usuário do sistema com hash, hora de início e duração da sessão e local no nível da cidade.

O acompanhamento de usuários em Análise da experiência do usuário utiliza a capacidade de gestão de consentimento do usuário (UCM), permitindo que os administradores configurem suas preferências de acompanhamento de análise em todas as aplicações rastreadas. Essa capacidade fornece a flexibilidade para personalizar a política de consentimento para cada país e selecionar como o local do usuário é detectado.

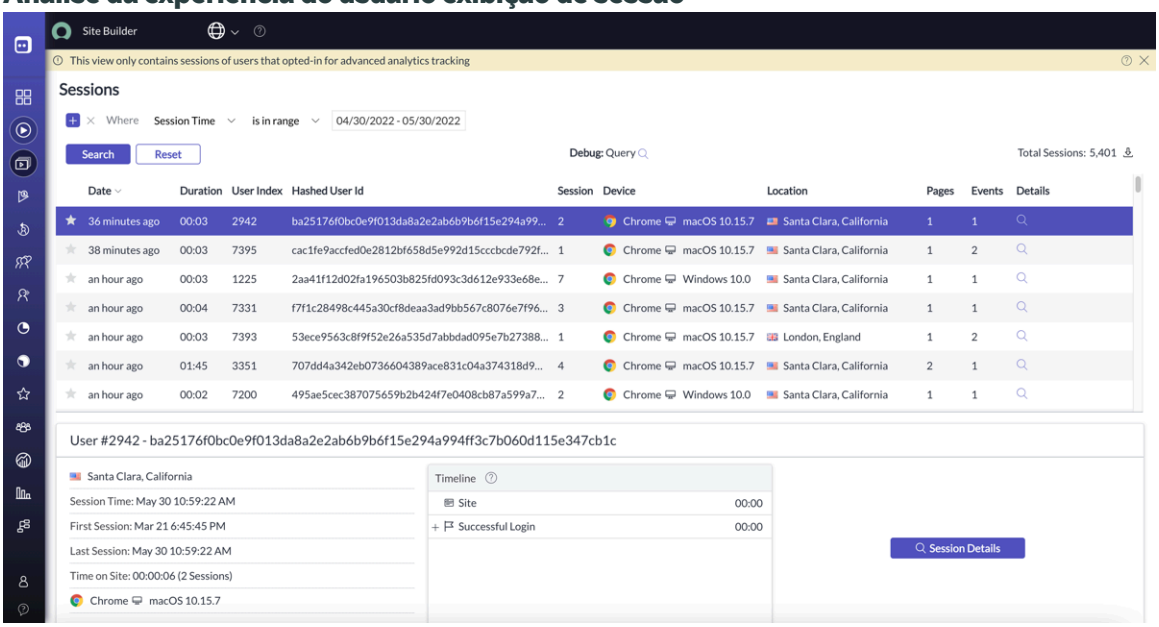
Algumas das opções disponíveis para você com a gestão de consentimento do usuário são:

- Aplicar diferentes políticas de consentimento de acompanhamento a países individuais.
- Acompanhamento de usuários específicos ou acompanhamento de usuários com funções específicas.
- Definir como detectar a localização dos usuários.

Os contadores no painel Análise da experiência do usuário contêm números de usuário agregados.

Nota:
Se a política de consentimento de acompanhamento chamada Desabilitada estiver selecionada, as métricas do usuário não serão rastreadas.

Análise da experiência do usuário exibição de sessão



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências de acompanhamento do usuário para Análise da experiência do usuário

Você pode optar por aceitar ou recusar o Análise da experiência do usuário acompanhamento avançado a qualquer momento.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode aceitar ou recusar o acompanhamento avançado em um dispositivo móvel, no Portal de serviçosou na IU baseada na web. A seleção para aceitar ou recusar se aplica a todas as áreas em que Análise da experiência do usuário o acompanhamento avançado ocorre.

Procedimento

Acesse uma plataforma para definir Análise da experiência do usuário configurações de acompanhamento avançadas por meio do aplicativo para celular, do Portal de serviçosou da IU baseada na web.

Habilitar ou desabilitar Análise da experiência do usuário acompanhamento

Você pode desativar ou ativar o acompanhamento de Análise da plataforma, Plataforma para celular ServiceNow, Portal de serviçose a área de análise de conversas de Virtual Agent atualizando as configurações de Análise da experiência do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: Analytics_admin, mobile_analytics_admin, web_analytics_admin, now_experience_analytics_admin ou portal_analytics_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da experiência do usuário** > **Configurações**.
2. Na lista, localize o registro da aplicação para a qual você deseja desabilitar o acompanhamento de análise. O nome da aplicação é listado na coluna **Nome**.
3. Abra o registro selecionando **verdadeiro** ou **falso** na mesma linha.
4. No formulário, siga um destes procedimentos:
   - Marque a caixa de seleção **Habilitado** para ativar o acompanhamento.
   - Desmarque a caixa de seleção **Habilitado** para desativar o acompanhamento.
5. Selecione **Atualizar**.

Tipos de políticas de consentimento de acompanhamento em Análise da experiência do usuário

Existem cinco tipos de políticas de consentimento de acompanhamento que você pode definir para países individuais. Esta opção oferece flexibilidade para definir políticas de acompanhamento de acordo com o país e até mesmo de acordo com usuários ou funções.

Há configurações padrão para três grupos diferentes de usuários:

- Usuários dos EUA
- Usuários da UE, Reino Unido e países da EFTA (Islândia, Listenstaine, Noruega e Suíça)
- Usuários de todos os outros países.

As políticas de consentimento padrão dependem da geolocalização do usuário final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista anterior detalha as políticas de consentimento de acompanhamento disponíveis e destaca as configurações padrão para usuários dos EUA; Usuários da UE, EFTA e Reino Unido; e usuários de todos os outros locais.

Aceitação explícita

Os usuários recebem uma mensagem para selecionar se desejam aceitar ou recusar o acompanhamento. Esta política é a política de consentimento padrão para Usuários da UE, EFTA e Reino Unido.

Aviso

Os usuários recebem uma mensagem explicando que sua atividade na aplicação será rastreada. Esta é a política de consentimento padrão para fora dos EUA e nãoUsuários da UE, EFTA e Reino Unido.

Nenhum consentimento necessário

Os usuários são rastreados automaticamente e não recebem uma mensagem perguntando se desejam aceitar ou recusar o acompanhamento. Esta é a política de consentimento padrão para usuários dos EUA.

Acompanhamento básico

A política de consentimento de acompanhamento básico permite que usuários com a função de administrador obtenham somente métricas de uso. Esta política de consentimento rastreia e processa a atividade do usuário, mas armazena apenas os dados básicos do usuário. Esses dados básicos incluem IDs de usuário com hash (que é o processo de hash do identificador do usuário final antes que as informações sejam enviadas para o servidor ServiceNow Análise da experiência do usuário) e o armazenamento de detalhes parciais da sessão, incluindo o tempo da sessão.

Desativado

Nenhum acompanhamento de usuários ocorre em qualquer uma das Análise da experiência do usuário aplicações rastreadas. As métricas de uso não são obtidas desses usuários.

Nota:
As políticas de consentimento influenciam os KPIs numéricos do painel Análise da experiência do usuário atualizando os contadores relevantes. Este processo ainda permite que você exiba métricas para toda a sua base de usuários. Por exemplo, dados agregados, como o número de contagens de eventos relacionados a todos os usuários.

Definição de políticas de consentimento de acordo com o país

Defina as políticas de consentimento de acompanhamento para usuários em diferentes países. Você pode selecionar a mesma política de consentimento de acompanhamento para todos os países, usar os valores padrão alocados ou definir diferentes políticas de consentimento para países individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa detalha como definir as várias opções de política de consentimento de acompanhamento que você tem na página Análise da experiência do usuário Políticas de consentimento. Você tem a opção de retornar as políticas aos valores padrão. As seguintes políticas de consentimento de acompanhamento padrão para países estão disponíveis.

Nota:
EFTA significa Associação Europeia de Comércio Livre (Islândia, Listenstaine, Noruega e Suíça).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuários dos EUA - Nenhum consentimento necessário
- Usuários da UE, EFTA e Reino Unido – Aceitação explícita
- Fora dos EUA eUsuários da UE, EFTA e Reino Unido – Aviso

Para obter uma explicação detalhada sobre as políticas de acompanhamento, consulte Tipos de políticas de consentimento de acompanhamento em Análise da experiência do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da experiência do usuário** > **Políticas de consentimento**.
   A página Políticas de consentimento da Análise da experiência do usuário é exibida.

   Nota:
   Selecione uma política para exibir uma lista de todos os países associados à política selecionada.

2. Execute uma das seguintes ações:

   Nota:
   Para obter instruções sobre como aplicar a política de consentimento de acompanhamento a países específicos, consulte Exibição e atualização de Análise da experiência do usuário políticas de acompanhamento de consentimento para países individuais.

Definição de textos para políticas de gestão de consentimento do usuário de aviso e aceitação explícita

Aprenda a editar os textos das políticas de consentimento de aviso e aceitação explícita a partir do texto padrão fornecido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos**.
2. No navegador, insira `sys_ui_message.list` para abrir a página Mensagens.
3. No campo Chave, insira:
   - `glide.analytics.consent.text.novice`
   - `glide.analytics.consent.text.explicit_opt_in`
4. Selecione a mensagem principal a ser editada.
5. Na área de mensagem, insira o texto atualizado e selecione **Atualizar**.

Exibição das políticas de gestão de consentimento dos usuários

Exiba e analise detalhes sobre usuários e suas preferências de seleção de acompanhamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: Analytics_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos**.
2. No navegador, insira sys_analytics_user_consent_decision.list para abrir a página Decisões de consentimento do usuário da Análise da experiência do usuário.
3. Revise os dados que se aplicam às seleções de acompanhamento dos usuários.
   A tabela também inclui o provedor de política de detecção e a data da migração da tabela obsoleta [m2m_user_consent_info].

Definir como detectar a localização do usuário

Detecte seus usuários selecionando e priorizando uma política de detecção. Você também pode definir a ordem em que essas políticas se aplicam. Existem políticas de detecção predefinidas, mas você pode criar scripts personalizados para dar mais flexibilidade às suas definições.

Antes de Iniciar

Função necessária: Analytics_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem quatro métodos pelos quais você pode detectar a localização de um usuário. Priorize o método usando o campo **Pedido** e selecione se a política deve estar ativa ou não.

Nota:
Se um provedor de detecção não estiver ativo ou um script não retornar uma resposta, a política padrão do sistema de Aceitação Explícita será implementada.

Os provedores de política de detecção disponíveis são:

País do usuário

Usa a coluna Código do país [country] armazenada na tabela Usuário [sys_user].

Script do cliente do país

Um script personalizado que pode ser carregado na plataforma ServiceNow para determinar a localização do usuário e retorna o código ISO 3166-2 do país.

Nota:
Se um script de cliente for definido, mas o campo Ativo não estiver selecionado, a próxima prioridade na tabela Pedido será ativada.

Script do cliente da apólice

Um script personalizado que pode ser carregado na plataforma ServiceNow para determinar a política de consentimento do usuário e retornar um dos nomes de política da tabela Política de consentimento Análise da experiência do usuário [sys_analytics_detection_policy_provider].

Nota:
Se um script de cliente for definido, mas o campo Ativo não estiver selecionado, a próxima prioridade na tabela Pedido será ativada.

GeoIP

Um provedor de detecção baseado em IP que identifica a localização geográfica de um usuário usando um serviço interno. Este provedor será a opção padrão se nenhuma política de detecção estiver selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da experiência do usuário** > **Provedores de política de detecção**.
   A página Análise da experiência do usuário Provedores de política de detecção é exibida.
2. Selecione qualquer um dos provedores de política de detecção para atualizar seu status Ativo e mudar a ordem em que a política é aplicada.

   Nota:
   Para impor uma política, ela deve estar ativa.

3. **Opcional:** Selecione Script do **cliente do país ou Scriptdo cliente da política** e insira um script para determinar o local do usuário ou a política de consentimento do usuário e retornar um valor.

   Nota:
   Você pode usar a propriedade do sistema `glide.analytics.consent.script_timeout` para definir o tempo de execução do script. Para obter mais informações, consulte Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas.

   Para obter mais informações sobre como usar scripts, consulte JavaScript syntax editor .

Exibição e atualização de Análise da experiência do usuário políticas de acompanhamento de consentimento para países individuais

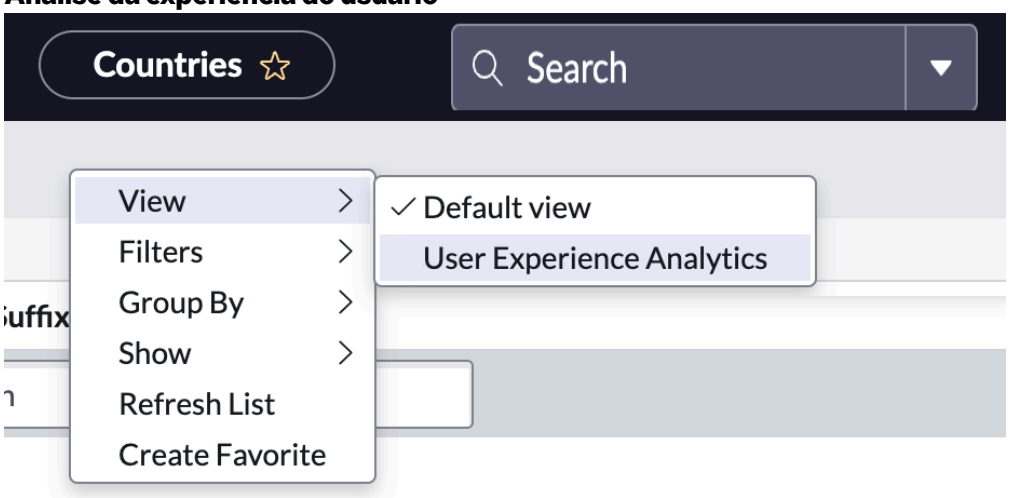
Exiba a política de acompanhamento de consentimento para todos os países ou selecione um país para atualizar a política existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Países**.
   A página Países é exibida.
2. No cabeçalho da página, clique com o botão direito do mouse para exibir um menu e selecione **Exibição** > **Análise da experiência do usuário**



   A exibição selecionada mostra todos os países e suas políticas de acompanhamento de consentimento alocadas.
3. Selecione o nome do país cuja política de acompanhamento de consentimento você deseja atualizar.
4. No campo Política de consentimento de análise na página País, selecione o ícone de pesquisa (ícone de).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione a nova política de consentimento de acompanhamento.
6. Selecione **Atualizar**.

Campos de análise rastreados e cookies

Análise da experiência do usuário rastreia dados de várias fontes, incluindo campos de análise da Web e móveis e cookies do lado do cliente.

Campos de análise da web rastreados para Análise da experiência do usuário

Análise da experiência do usuário coleta dados de aplicações web. Essas tabelas listam os campos que são rastreados. Relatórios e gráficos são gerados a partir desses campos.

Para obter mais informações sobre como usar os dados, consulte Exibição da análise do usuário.

Dados coletados de acordo com a sessão da web

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
ID do usuário	ID do usuário interno da Análise da experiência do usuário (ID sequencial)	1
ID do usuário com hash	Hash SHA256 do sys_id da ServiceNow do usuário	f4a9baa650ab13d429abacf9f8c78d14fcf5c
SessionId	ID de sessão exclusivo	
SessãoIndex	Índice sequencial da sessão do usuário específico	5
Hora de início	Hora de início da sessão no formato UTC	2023-03-23T23:59:58
Duração da sessão	Duração da sessão em milissegundos	5165
Tipo de dispositivo	Telefone/Tablet/Desktop	Telefone
Dispositivo	Marca e modelo do dispositivo. Somente para dispositivos móveis e tablets.	iPhone 12
Tipo de SO	Sistema operacional do dispositivo	iOS
OSVersion	Versão do SO	16.5
Local no nível da cidade	O local da cidade é traduzido do endereço IP do usuário final. Os IPs não são armazenados no banco de dados. Os IPs são usados somente para fornecer uma aproximação de local no nível da cidade.	Los Angeles, Califórnia
Tipo de navegador	Tipo de navegador da web	Chrome
Versão do navegador	Versão do navegador da web	(Chrome) 30.0
Localidade	Cadeia de caracteres de localidade do usuário	EN-EUA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados coletados para cada visita à página

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Descrição	Informações adicionais sobre os dados coletados em uma visita à página	Página inicial
PageId	O identificador exclusivo da página	página inicial
Hora de início	Hora de início relativa na sessão	2023-03-23T23:59:58

Dados coletados para eventos do cliente (opcional)

Esses eventos podem ser adicionados chamando APIs do lado do cliente.

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Nome	Nome do evento	Enviar solicitação do catálogo
Hora	Tempo do evento (em milissegundos) a partir do início da sessão)	945

Dados coletados para propriedades do evento

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
PageId	ID da página atual	página inicial
Nome e valor da propriedade	Coleção de valores de chave de nomes e valores de propriedade	{"Versão" : "1.0", "Ativo" : "falso"}

Dados coletados para propriedades opcionais

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Nome e valor da propriedade	Coleção de valores de chave de nomes e valores de propriedade	{“Idioma” : “Inglês”}

Campos de análise móvel rastreados para Análise da experiência do usuário

Análise da experiência do usuário coleta dados de aplicativos para celular em seu dispositivo móvel. Essas tabelas listam os campos que são rastreados nos aplicativos para celular. Relatórios e gráficos são gerados a partir desses campos.

Para obter mais informações sobre como usar os dados, consulte Exibição da análise do usuário.

Dados coletados de acordo com a sessão do aplicativo para celular

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
ID do usuário	ID do usuário interno da Análise da experiência do usuário (ID sequencial)	1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
ID do usuário com hash	Hash SHA256 do sys_id da ServiceNow do usuário	f4a9baa650ab13d429b185d12b14fcf5c
ID da sessão	ID de sessão exclusivo	5a2b73857345abc3546243
Índice de sessão	Índice sequencial da sessão do usuário específico	5
Hora de início	Hora de início da sessão no formato UTC	2023-03-23T23:59:58
Duração da sessão	Duração da sessão em milissegundos	5165
Versão da aplicação	O número da versão da aplicação	3.4.0
Tipo de dispositivo	Telefone/Tablet	Telefone
Dispositivo	Marca e modelo do dispositivo. Somente para dispositivos móveis e tablets.	iPhone X13 Pro
Versão da ROM	A versão da ROM (somente para Android)	4.3.9
Versão do sistema operacional	Versão do sistema operacional do dispositivo	iOS 16.5
Conectividade de rede	Wi-Fi/Celular	Wi-Fi
Local da cidade	Local no nível de cidade traduzido do endereço IP do usuário	Los Angeles, Califórnia

Dados coletados para cada visita à tela

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Nome de tela	Nome da tela da qual os dados são coletados	Login
Hora de início	Hora de início relativa na sessão	2023-03-23T23:59:58

Dados coletados para ações de tela

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Tipo	Tipo de ação de IU (toque de botão, seleção de lista e assim por diante)	BotãoTap
Descrição	Rótulo que descreve a ação de IU	Login
Hora de início	Tempo em milissegundos a partir da hora de início da sessão	780

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados coletados para gestos na tela

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Tipo de gesto	Tipo de gesto (tocar, deslizar e assim por diante)	Tocar
Coordenadas	As coordenadas X,Y do gesto de toque	TOQUE (X = 100, Y = 200)
Responsivo	Indica se o gesto foi dinâmico	VERDADEIRO
Hora de início	Hora de início do gesto (em milissegundos)	925
EndTime	Hora de término do gesto (em milissegundos)	933

Dados coletados para eventos do cliente (opcional)

Esses eventos podem ser adicionados chamando APIs do lado do cliente.

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Nome	Nome da propriedade do evento (cadeia de caracteres)	Compra concluída
Hora	Valor da propriedade do evento (cadeia de caracteres, booliano, data, número)	9456

Dados coletados para propriedades do evento

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Nome da propriedade	Nome da propriedade do evento (cadeia de caracteres)	Nome do artigo, idioma
Valor da propriedade	Valor da propriedade do evento (cadeia de caracteres, booliano, data, número)	KB0050925

Dados coletados para propriedades do usuário

Nome	Descrição	Valor de saída de amostra
Nome da propriedade	Nome da propriedade do usuário (cadeia de caracteres)	English
Valor da propriedade	Valor da propriedade do usuário (cadeia de caracteres, booliano, data, número)	5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise da experiência do usuário cookies de armazenamento do lado do cliente

Para rastrear a atividade do usuário do lado do cliente, Análise da experiência do usuário usa o SNAnalytics JavaScript SDK que está incorporado em Análise da plataforma, IU principale Portal de serviços.

O SNAnalytics SDK usa uma combinação de armazenamento de sessão e variáveis de armazenamento local para rastrear as informações necessárias para facilitar o acompanhamento de análise.

Para obter mais informações sobre armazenamento de sessão e armazenamento local, consulte a documentação do JavaScript.Info .

Para obter mais informações sobre o SDK do SNAnalytics, consulte SNAnalytics - Client e SNAnalytics – na comunidade de desenvolvedores.

Estrutura de chave

Todas as chaves armazenadas localmente são armazenadas usando a seguinte estrutura: `sn:{API_KEY}:{KEY NAME}`

Cada portal rastreado tem um API_KEY exclusivo que é armazenado na instância. Por exemplo, para o portal com uma chave de API `abcd` e uma guiade nome de chave , o valor da chave local seria: `sn:abc:tab`

Armazenamento de sessão

O armazenamento de sessão é usado para manter o fluxo de informações entre atualizações de página da Web e navegações do usuário. As informações no armazenamento de sessão são transitórias e mantidas disponíveis somente durante a vida útil da guia atual. Quando uma guia é fechada, as informações de armazenamento da sessão são removidas.

A tabela lista as chaves e os valores armazenados no armazenamento de sessão.

Chave	Descrição
srt	Tempo de resposta do servidor. A última vez em que o SNAnalytics se comunicou com o servidor Análise da experiência do usuário.
dados	Fila de pontos de dados de análise armazenados temporariamente, que é periodicamente liberado para o back-end.
página	O nome da página atual, capturado automaticamente pelo servidor Análise da experiência do usuário.
guia	Identificador exclusivo gerado aleatoriamente para a guia atual.

Armazenamento local

O armazenamento local é usado para manter informações de consentimento de rastreamento, identificação com hash do usuário (que é limpa quando o consentimento é revogado) e identificadores gerados aleatoriamente para o navegador. As variáveis de armazenamento local são persistentes localmente e são excluídas quando o usuário limpa os dados de navegação.

A tabela lista as chaves e os valores armazenados no armazenamento local.

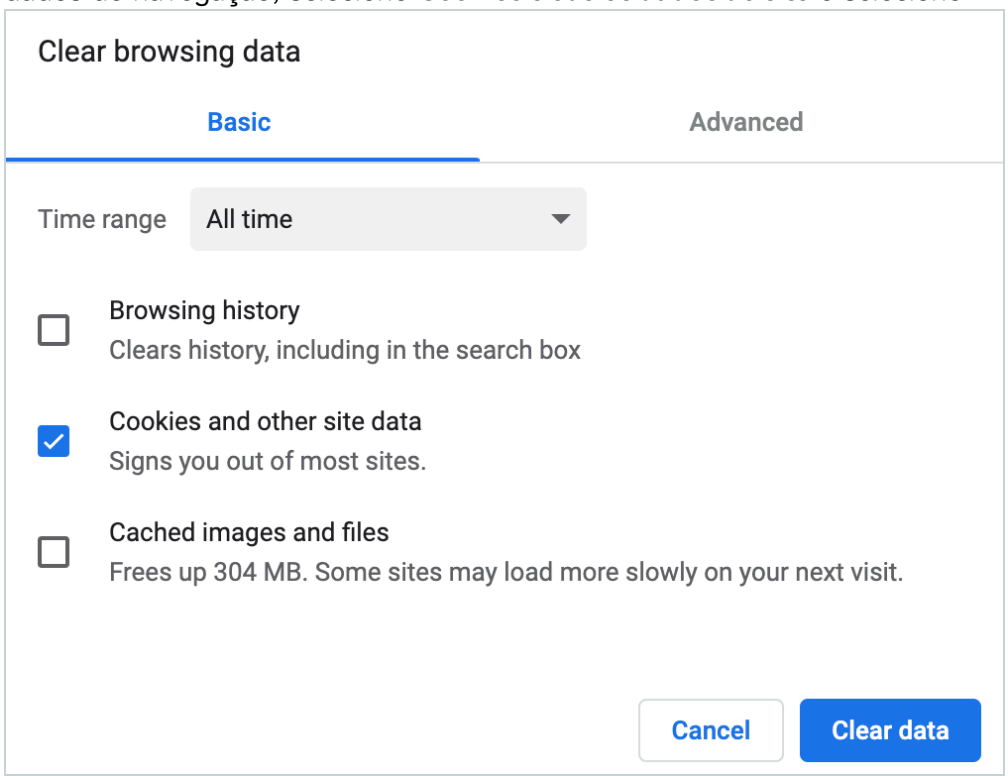
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chave	Descrição
navegador	Identificador exclusivo gerado aleatoriamente para o navegador atual.
cliente	O ID atribuído ao servidor mapeado para o valor da chave do navegador.
usuário	ID do usuário com hash, fornecido pelo cliente.
consentimento	Um valor booliano (sim/não) que indica se o usuário consente em ser rastreado.

Excluindo armazenamento local

Para excluir variáveis de armazenamento local, o usuário deve limpar os dados de navegação de dentro do navegador. Por exemplo, no navegador Chrome, selecione **Histórico** > **Mostrar histórico completo** > **Limpar dados de navegação**. Na janela Limpar dados de navegação, selecione **Cookies e outros dados do site** e selecione **Limpar dados**.



Tradução automática

Domain Separation e Análise da experiência do usuário

A separação de domínio é compatível com Análise da experiência do usuário. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Nota:
Domain Separation em Análise da experiência do usuário é aplicável para Plataforma para celular, Portal de serviçose Análise da plataforma. Domain Separation em Análise da experiência do usuário não é aplicável para análise de conversas.

Visão geral

Separação de domínios para Análise da experiência do usuário exibe dados de domínio especificamente para Análise da experiência do usuário atividades do usuário relacionadas. Os dados incluem o número de usuários e sessões ativos nos domínios especificados.

Como o Domain Separation funciona no Análise da experiência do usuário

O Domain Separation para Análise da experiência do usuário fornece aos visualizadores de análise a capacidade de exibir dados de análise por domínio. Análise da experiência do usuário dados são armazenados e recuperados de um datacenter central da ServiceNow e não são armazenados na instância.

Como configurar o Domain Separation para Análise da experiência do usuário

Depois de habilitar o plug-in Domain Separation , não há etapas adicionais necessárias para configurar o Domain Separation para Análise da experiência do usuário. Quando uma instância contém mais de um domínio com dados rastreados, o ícone do módulo **Domínios** é exibido no menu do módulo.

Exibição de dados do Domain Separation em Análise da experiência do usuário

Acesse os dados da Separação de domínios em Análise da experiência do usuário para exibir o número de usuários e sessões ativos nos domínios especificados.

Antes de Iniciar
Função necessária: Analytics_viewer

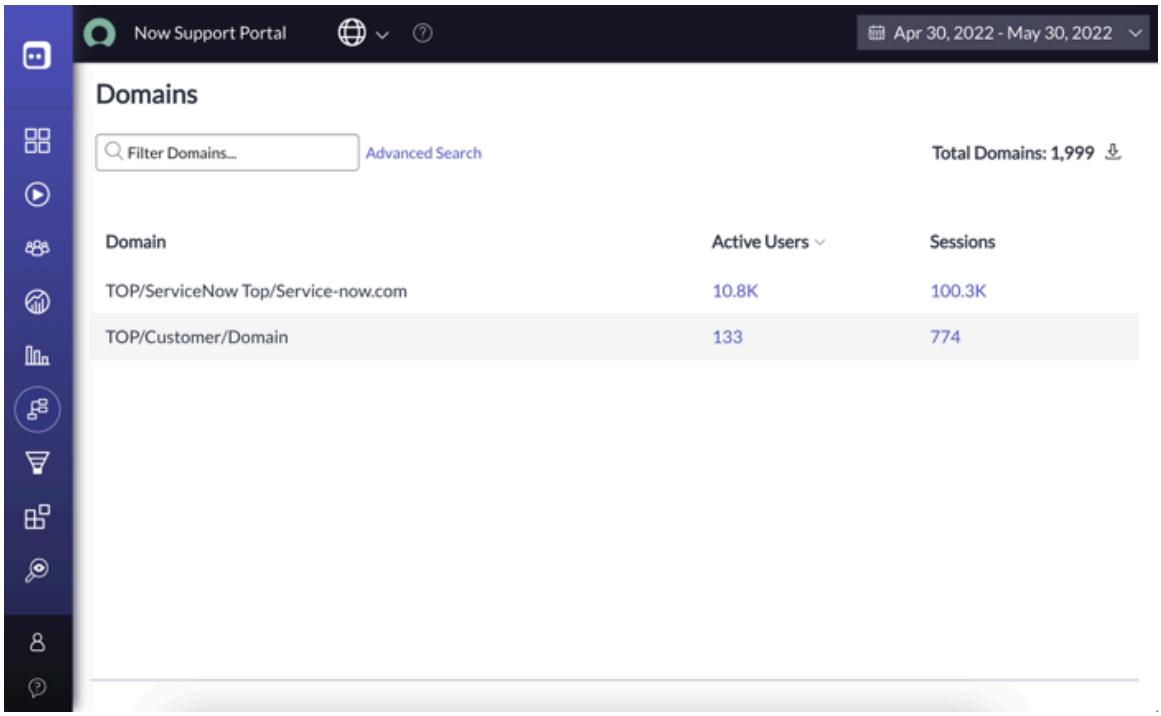
O plug-in Domain Separation (com.snc.pa.domain_support) deve ser ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise da experiência do usuário** > **Painel**.
2. Selecione o ícone do módulo).
   O painel Domínios é aberto, exibindo uma lista de todos os domínios disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Execute qualquer uma das ações a seguir no painel Domínios.

Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas

Use as propriedades do sistema para configurar Análise da experiência do usuário em Análise da plataforma, Plataforma para celular ServiceNow, Portal de serviçose a área de Análise de conversa de Virtual Agent.

Geral Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas

Use as seguintes propriedades do sistema em Análise da plataforma, Plataforma para celular ServiceNow, Portal de serviçose na área de Análise de conversa de Virtual Agent.

glide.analytics.enabled

Selecione se deseja habilitar a opção para rastrear a análise do usuário.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.analytics.user.consent.script_timeout

Tempo máximo em milissegundos que um script pode ser executado durante o mecanismo de política de consentimento da Análise da experiência do usuário, ao acionar o script personalizado do provedor. O valor mínimo é 100 ms. O valor máximo é 5000 ms.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 2000

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise da experiência do usuário propriedades relacionadas a Portal de serviços

Use as seguintes propriedades do sistema somente no Portal de serviços.

glide.analytics.tracking.force_allowed.portals

Desativa o pop-up de consentimento do usuário para portais especificados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

glide.analytics.tracking.restricted.portals

Desativa o acompanhamento de análise do usuário para portais especificados.

Esta propriedade substitui a propriedade *glide.sp.analytics.enabled.portals*. Você especifica um portal colando seu sys_id no campo **Valor**. Para especificar vários portais, insira uma lista separada por vírgulas sem espaços.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

glide.sp.analytics.enabled.portals

Habilita o acompanhamento de análise do usuário para portais especificados. Por padrão, o acompanhamento está habilitado para o sistema de base Portal de serviços.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 81b75d3147032100ba13a5554ee4902b

KPIs do Análise da experiência do usuário

Você pode importar Análise da experiência do usuário KPIs compatíveis com Construtor de IU.

KPIs compatíveis

KPI	Definição	Campos necessários	Tipo de visualização compatível
Eventos	Eventos que são acionados na aplicação. Quando este KPI é selecionado, você pode exibir o número de ocorrências e a distribuição de valores de uma única propriedade de evento.	• aplicação • nome do evento	• pontuação única • série temporal • gráfico de barras • gráfico de pizza

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KPI	Definição	Campos necessários	Tipo de visualização compatível
Sessões	O número de sessões acionadas na web ou em aplicações móveis. • Aplicação web: uma sessão é definida como 30 minutos de inatividade ou 4 horas de atividade contínua. • Aplicação móvel: sempre que a aplicação alterna entre o primeiro plano e o segundo plano.	aplicação	• pontuação única • série temporal
Usuários	O número de usuários exclusivos ativos que usam a aplicação. • **Usuários ativos**: representa o número de todos os usuários na aplicação. • **Novos usuários**: representa o número de usuários que realizaram a primeira sessão.	• aplicação • tipo de usuário (usuários ativos ou novos)	• pontuação única • série temporal

Integração do Análise da experiência do usuário com o Análise da plataforma

Obtenha atualizações para o plug-in Análise da experiência do usuário Integração com o Performance Analytics do ServiceNow Store.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A integração de dados [Análise da experiência do usuário com Performance Analytics está incluída no sistema de base. Esta tarefa descreve um cenário em que você desinstalou o plug-in Análise da experiência do usuário Integração com o Performance Analytics e agora deseja reinstalá-lo. Para obter informações sobre ServiceNow Store aplicações, consulte Install a ServiceNow Store application .

Para saber mais sobre como exportar dados para o Construtor de IU, consulte Configuração do UIB de visualização de dados .

Procedimento
1. Confirme se sua instância tem o plug-in [Análise da experiência do usuário [com.glide.appsee] ativado.
2. Vá para ServiceNow Storee pesquise por Análise da experiência do usuário Integração com o Performance Analytics.
3. Selecione a versão mais recente de Análise da experiência do usuário Integração com o Performance Analytics.
   O armazenamento instala as atualizações para o Análise da experiência do usuário Integração com o Performance Analytics e as ferramentas de configuração de dados.

Mineração de processos

Mineração de processos O ajuda os analistas e proprietários de processo a analisar e otimizar rapidamente seus processos de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

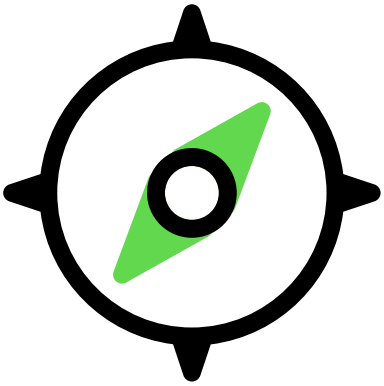
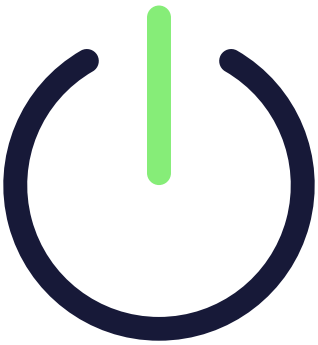
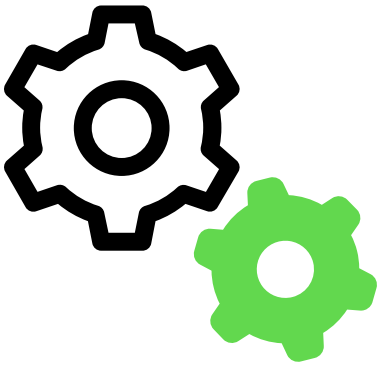
Crie fluxos de processo de negócios automatizados a partir de seus dados que permitem monitorar e descobrir mais rapidamente ineficiências em seus processos. Com Mineração de processos, você pode:

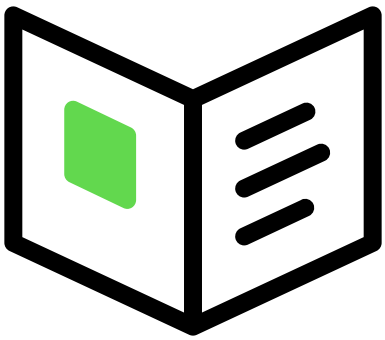
- Visualize a execução de seus processos ou a jornada de um cliente, fornecendo informações sobre a adoção e as experiências do usuário. Para obter mais informações, consulte Workbench do analista.
- Identifique gargalos e veja o impacto deles nos principais indicadores de desempenho, permitindo que você resolva problemas de causa raiz. Para obter mais informações, consulte Análise de causa raiz automatizada.
- Entenda por que os SLAs são violados ao minerar várias tabelas em uma exibição. Para obter mais informações, consulte Configurar mineração multidimensional.
- Aplique filtros ao workbench do analista com base em projetos criados por você, compartilhados com você ou todos. Para obter mais informações, consulte Filtrando dados do projeto.
- Audite processos para detectar imediatamente mudanças críticas e possíveis problemas antes que eles criem consequências negativas nos negócios.
- Integre com ServiceNow® Performance Analytics e Gestão de melhoria contínua para descobrir oportunidades para melhorar seus processos. Para obter mais informações, consulte Integração com fontes de dados do indicador (PA) e integração com Gestão de melhoria contínua.
- Compare processos para investigar diferenças ou desvios de desempenho. Para obter mais informações, consulte, Comparando projetos
- Vincule processos conectados para obter uma visão mais abrangente do que afeta seu negócio principal. Para obter mais informações, consulte, Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo
- Exiba as transições de atividade para ver as principais transições de atividade de contribuição em métricas específicas. Para obter mais informações, consulte, Aplicar um filtro de transição em uma atividade
- Realize cálculos avançados com a escalabilidade do aprendizado de máquina e da IA.
- Execute a análise de cluster baseada em aprendizado de máquina (ML) para encontrar agrupamentos semelhantes, ou padrões, de instâncias ou registros. Para obter mais informações, consulte, Análise de cluster

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Ativar	Configurar
		
Saiba mais sobre Mineração de processos conceitos e recursos	Saiba como ativar Mineração de processos	Como configurar o Mineração de processos

Uso	Referência
	
Saiba como usar Mineração de processos	Obter detalhes sobre Mineração de processos como termos-chave e informações de componentes instalados

Tradução automática

Exploração do Mineração de processos

Use Mineração de processos para analisar e otimizar processos de negócios.

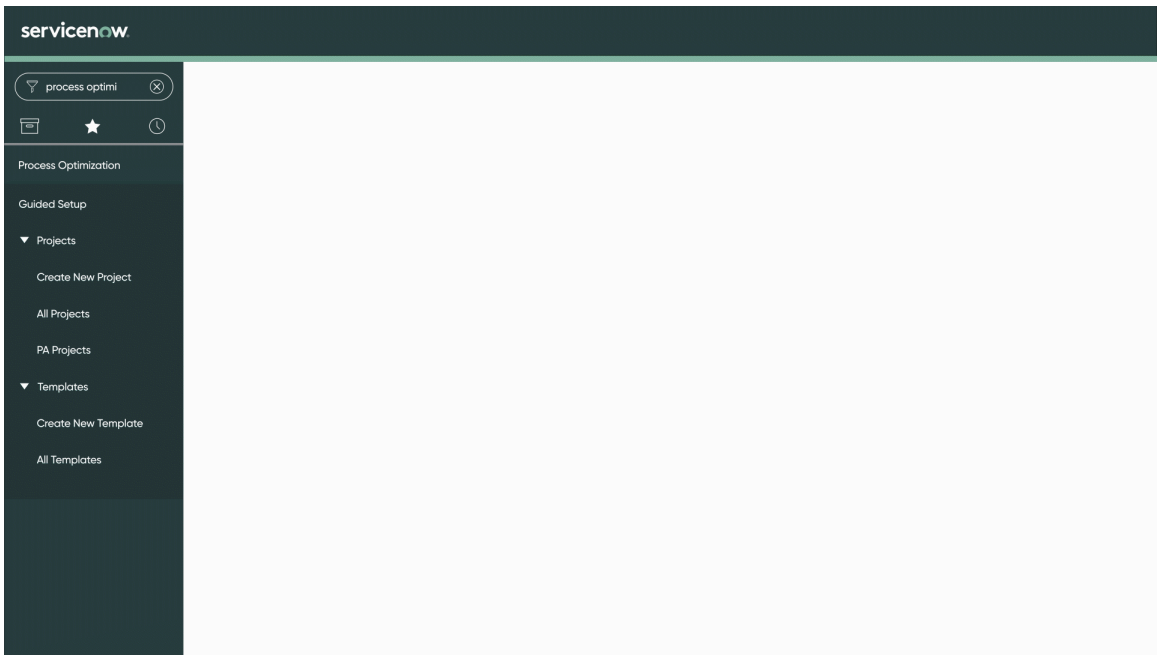
Avaliar processos, identificar gargalos e gerar resultados de negócios com Mineração de processos

Mineração de processos O permite que você encontre respostas para perguntas de melhoria de processo, como:

- Onde a empresa está gastando ou perdendo mais tempo?
- Qual é a causa raiz por trás dos processos de desempenho lento?
- Onde a empresa deve aplicar a automação a seguir no processo?

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Onde o retrabalho está ocorrendo?
- Qual é o custo estimado e a possível economia para cada atividade em um processo?
- Quanto desvio a empresa está vendo em seu processo?



Como analista, você pode:

- Avaliar e melhorar proativamente os processos de ITSM CSM, Operações de serviços financeiros (FSO)e Prestação de serviços de RH.
- Acelere a transformação digital. Encontre áreas de melhoria e automação com base em dados e no conteúdo de prática recomendada.

Como proprietário do processo, você pode:

- Obter visibilidade dos processos e iniciar a colaboração.
- Avaliar gargalos de processo, encontrar áreas de fraqueza e encontrar áreas potenciais para otimizar.☒

Principais recursos do Mineração de processos

Alguns dos principais recursos de Mineração de processos estão listados neste tópico.

Descoberta automatizada de processo

Defina um projeto selecionando uma tabela de processo e as atividades e detalhamentos que você deseja minerar. Você também pode editar um projeto no Project Builder.

Configure pelo menos uma definição de atividade para o processo de negócios. Uma atividade define as diferentes etapas que podem ocorrer como parte do seu processo de negócios.

Você deve configurar um detalhamento que atue como um filtro e forneça informações sobre o volume categórico, a velocidade e a conformidade.

Página Resumo e informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entenda rapidamente o desempenho do processo. Na página Resumo e informações, exiba os principais indicadores de desempenho, a visão geral de oportunidades de melhoria e a lista de oportunidades de melhoria. Para obter mais informações, consulte Página Resumo e informações.

Workbench do analista

Analise visualmente os fluxos de trabalho de negócios com o mapa de processo interativo, o painel de filtros exploratórios e as métricas de desempenho pré-criadas. Você pode ver a variação do processo, detalhamentos, análise de gargalos e informações baseadas em ML e regras inteligentes. Além disso, todas as auditorias duplicadas são removidas e todos os loops automáticos no gráfico são removidos. Para obter mais informações, consulte Workbench do analista.

Colaboração e compartilhamento fáceis

Compartilhe projetos com as partes interessadas e colabore com anotações e capturas de tela em um projeto. Para obter mais informações sobre como compartilhar projetos, consulte Compartilhar um projeto Mineração de processos. Para obter mais informações sobre como criar anotações, consulte Como adicionar anotações a um projeto.

Otimização contínua integrada

Crie e exiba status de iniciativas de melhoria. Para obter mais informações, consulte integração com Gestão de melhoria contínua.

Integração com Performance Analytics e Benchmarks

- Analise indicadores de baixo desempenho para análise de causa raiz com a integração Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Integração com fontes de dados do indicador (PA).
- Use a implementação baseada em práticas recomendadas. Projetos de melhoria ITSM Mineração de processos e iniciativas de melhoria predefinidas fornecem a você um tempo de retorno mais rápido. Para obter mais informações, consulte Pacote de conteúdo para ITSM.

Comparar processos

Compare processos para investigar diferenças ou desvios de desempenho. Para obter mais informações, consulte Comparando projetos.

Processos multidimensionais

Os processos multidimensionais se referem à mineração de uma hierarquia de tabelas. É uma mineração de várias tabelas. É usado para uma exibição mais abrangente das dependências do processo. Para obter mais informações, consulte Configurar mineração multidimensional.

Análise de gargalos

Exiba as transições de atividade que você definiu com o recurso de análise de gargalos. Para obter mais informações, consulte Exibição de informações de negócios.

Analisar processos usando clusters baseados em ML

Agrupe registros semelhantes em clusters identificados por padrão de aprendizado de máquina. Para obter mais informações, consulte Análise de cluster.

Analisar rapidamente os processos por trás dos indicadores de desempenho e listas de registros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo fácil de ver por trás de cenários, como acordos de nível de serviço ou pontuações de índice de satisfação do cliente ruins. Execute a análise a partir de qualquer lista ou relatório de plataforma.

Mineração de processos projeto de avaliação para Gestão de incidentes

Mineração de processos projeto de avaliação para Gestão de incidentes é uma versão limitada de Mineração de processos que é enviada como parte do plug-in Mineração de processos e está disponível para clientes que não têm direito a Mineração de processos para ITSM. Ele permite que você se familiarize com a melhoria do seu processo com a capacidade Mineração de processos.

Nota:
O plug-in Mineração de processos (sn_po) está habilitado por padrão. Isso permite que você teste Mineração de processos em seu ambiente de subprodução executando uma operação de mineração de amostra (máximo de 3,6 mil registros por projeto) em qualquer tabela. A mineração de amostra não está habilitada na instância de produção.

Esta versão de avaliação funciona com os dados que você armazenou nas tabelas da sua empresa. Observe o seguinte sobre Mineração de processos projeto de avaliação para Gestão de incidentes:

- Permite que você acesse um projeto de mineração de processos pré-configurado na tabela de incidentes com 3,6 mil registros e os incidentes devem ser resolvidos nos últimos sete dias.
- As definições de atividade padrão são: Estado e Grupo de atribuição (para que você possa analisar o Estado e o Grupo de atribuição).
- Inclui oportunidades de melhoria prontas para uso, como pingue-pongue, retrabalho e assim por diante.
- Inclui vídeos de introdução, perguntas frequentes, sessões da Academia e casos de uso.

Você pode acessar o projeto de avaliação por meio de Performance Analytics KPIs ou por meio do Espaço de mineração de processos, se tiver as funções necessárias.

Os detalhes de KPI do Performance Analytics e o ícone do hub de análise estão disponíveis somente para as funções itil, sn_sd.success_dashboard_read, sn_sd.success_dashboard_details_read e business_stakeholder. Você pode personalizar as funções às quais o projeto de avaliação está exposto nos detalhes de KPI e no hub de análise adicionando promin.evaluation_pa_integration_roles à tabela sys_property. Ele substitui as funções padrão.

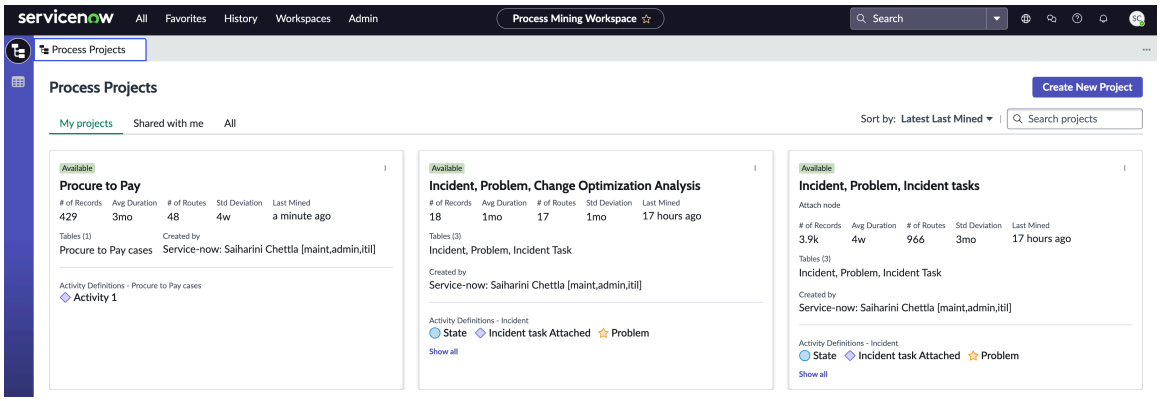
Mineração de processos espaço

Veja seus processos de negócios e fluxos de trabalho como visualizações do espaço Mineração de processos.

O espaço Mineração de processos exibe seus projetos, junto com detalhes, resumos e visualizações para ajudá-lo a analisar e otimizar seus processos de negócios. Acesse o espaço Mineração de processos do navegador de filtros de instância para começar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



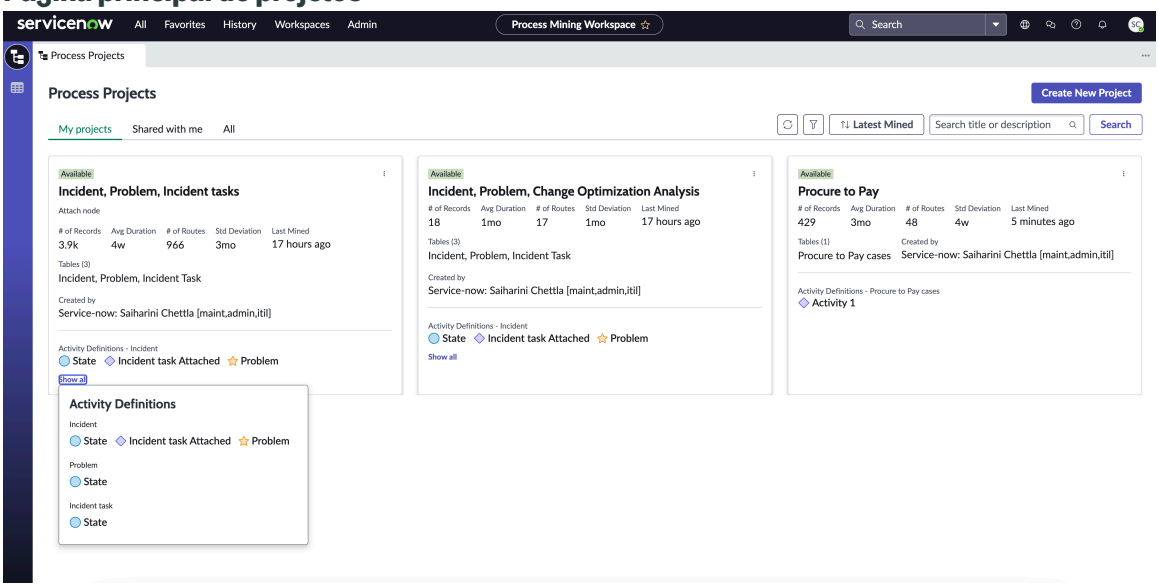
O espaço Mineração de processos inclui os seguintes recursos.

Página principal de projetos

Na página principal de projetos para o Mineração de processos, você pode acessar os projetos gerados, informações de processos de negócios e o Workbench do analista.

A página principal de projetos apresenta cartões de projeto para projetos que foram criados ou compartilhados com você para visualização. Um projeto que foi criado, mas ainda não gerado, mostra um ícone de aviso ⚠ ao lado do título esmaecido. O aviso indica que o projeto não está disponível para exibição.

Página principal de projetos



Os cartões de projeto mostram detalhes de gerais dos projetos extraídos. Você pode filtrar por tabela, criador, projeto, definição de atividade, nome ou descrição breve.

Detalhes do cartão do projeto

Campo	Descrição
Nome do projeto	O nome do projeto. Você pode selecionar um nome de projeto para abrir o Workbench do analista e acessar conclusões empresariais.
Status	Designação do status de uso do projeto.
Descrição resumida do projeto	Descrição breve fornecida sobre o projeto.

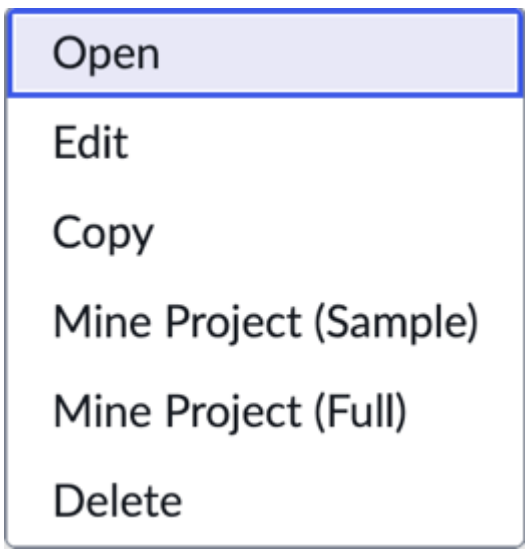
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do cartão do projeto

Campo	Descrição
Criado por	O usuário que criou o projeto.
Tabelas	A tabela selecionada na qual o projeto relata.
Última extração	Quando os dados do projeto foram extraídos pela última vez, em dias.
Número de registros	O número de registros que se aplicam à tabela de dados selecionada e às configurações de filtro para o projeto.
Variação de processo	O perfil de porcentagem de incerteza nas etapas do processo. Exemplo: usuários que tomam vários roteamentos versus o caminho ideal para uma meta. A porcentagem é calculada pelo número de variantes dividido pelo número de registros.
Duração média	O tempo médio em todos os registros filtrados fechados, desde o momento em que foram abertos até ao momento em que foram fechados.

Em um cartão de projeto, as funções de usuário relevantes podem executar as tarefas a seguir selecionando o menu de um cartão.



Menu do cartão de projeto

Item de menu	Descrição
Aberto	Selecione para abrir um projeto.
Editar	Selecione para editar um projeto.
Copiar	Selecione para copiar a configuração e criar uma definição de projeto.
Projeto de mineração (amostra)	Extrai um projeto de amostra usando dados limitados em vez de executar uma extração de dados completa.
Projeto de mineração (completo)	Extrai uma extração de dados completa para um projeto.
Excluir	Exclui um projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de detalhes do processo

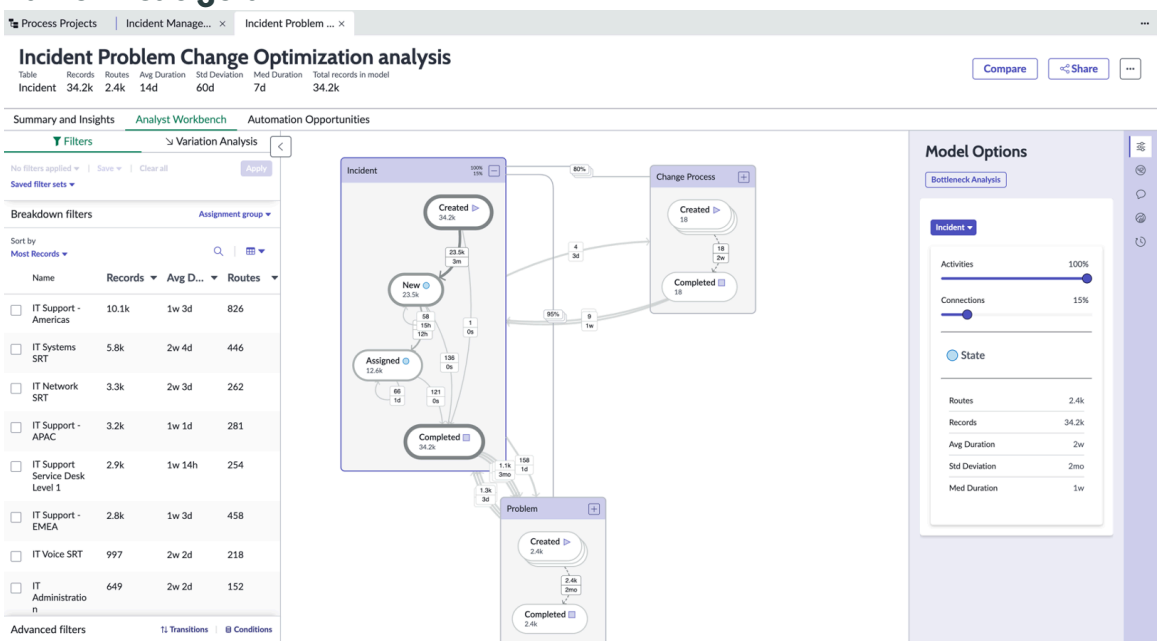
A página de detalhes do processo para Mineração de processos fornece acesso a informações e oportunidades de alto nível, além do mapa de processo visualizado interativo.

Na página de detalhes do processo, você pode fazer o seguinte:

- Selecione a guia **Resumo e** informações para ver as informações de velocidade, qualidade e custo que afetam seu processo.
- Selecione a guia **Workbench do analista** para acessar o painel do projeto, onde você pode exibir o mapa do processo visualizado para o seu projeto.
- Selecione a guia **Oportunidades de automação** para encontrar oportunidades de automação usando aprendizado de máquina e análise baseada em processo.

Nota:
Para voltar à página principal de projetos, onde você pode ver todos os cartões de projeto, selecione a guia **Processar projetos**.

Painel Visão geral



O painel de visão geral do projeto exibe os seguintes detalhes da visão geral e o breve menu de contexto.

Elemento de IU	Descrição
Detalhes da visão geral	Informações importantes sobre um projeto. • Nome do projeto • Tabela na qual os dados são relatados • Total de registros no escopo do projeto de acordo com os filtros aplicados • Número de rotas representadas nos registros • Número médio de dias que os registros levaram para fechar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento de IU	Descrição
	• Variação do desvio padrão do valor médio da duração da rota. • Valor da duração mediana • Número de registros incluídos nos dados do projeto
Ícone de menu ( )	Acesse o menu para obter opções adicionais: **Editar projeto** Selecione esta opção para editar o projeto atual. Para obter mais detalhes, consulte Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder. **Editar versões** Selecione esta opção para mudar o nome de uma versão do projeto. Para obter mais detalhes, consulte Como mudar o nome de uma versão do projeto.

Painel Projeto

Na exibição do projeto, o painel do projeto fornece informações de negócios, ferramentas de filtro para refinar a exibição de dados e acesso aos detalhes da rota.

Elemento de IU	Descrição
Guia Resumo e informações	Veja os objetivos de negócios, informações de resumo dos principais indicadores de desempenho, transições e variação de rota.
Guia Workbench do analista	Selecione esta guia para acessar o seguinte: • Guia**Filtros** de detalhamento: crie e exclua conjuntos de filtros e defina condições de filtro avançadas. • Guia**Análise de variação** : exiba as rotas distribuídas pelos registros no conjunto de dados.
Guia Oportunidades de automação	Ajuda a identificar oportunidades de automação para seus fluxos de trabalho. Disponível somente para ITSM.

Mapa de processo

O mapa do processo mostra o projeto e as rotas visualizados e fornece as seguintes ferramentas para filtrar e detalhar sua exibição. Você pode acessar o mapa do processo por meio da guia Workbench do analista.

Elemento de IU	Descrição
Métricas	As métricas primárias e secundárias a serem mostradas no mapa do processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elemento de IU	Descrição
Refinar	Ajuste atividades e conexões no mapa. Selecione esta guia para acessar o seguinte: • Guia**Atividades** : aumente ou reduza a exibição de detalhes das atividades no mapa do processo. • Guia**Conexões** : aumente ou reduza a exibição de detalhes das conexões entre atividades no mapa do processo.
Mostrar registros	Exibir os registros de uma ou mais rotas selecionadas.
Estatísticas de modelo	Use estatísticas para o modelo de processo que ajudam a fornecer perspectiva ao comparar com as estatísticas gerais do modelo. Esta guia mostra as seguintes estatísticas para os registros filtrados ou a rota variante selecionada: • Métrica: indica o total, específico do projeto ou a diferença nos valores de métrica entre projetos comparados. • Registros: número de registros filtrados que seguem a rota selecionada. • Rotas: o número de rotas que os registros filtrados seguiram. • Duração média: o número médio de dias que os registros filtrados ou registros em uma rota selecionada levaram para fechar. Este valor é comparado ao número médio de dias de duração em todos os registros no modelo. • Desvio padrão: a variação do valor de duração média da rota. • Duração média: o valor de duração média das rotas.
Análise de gargalo	Exiba as principais transições com base nos filtros de métrica especificados.
Legenda de atividade	As atividades de projeto definidas que são exibidas no mapa do processo com símbolos conotando categorias de atividades.
Mapa de processo	Mapa interativo a partir do qual você pode exibir métricas de um processo, adicionar condições de atividade para filtrar e executar outras ações.
Zoom	Aumente ou diminua a exibição do mapa do processo.

Anotações, iniciativas e painel de tarefas programadas

O painel de anotações, iniciativas e tarefas programadas fornece ferramentas para criar e exibir anotações, snapshots e iniciativas de melhoria. Você também pode ver o status das tarefas de mineração programadas.

Elemento de IU	Descrição
Ícone de Anotações	Exiba a lista de anotações, crie uma anotação e edite ou exclua uma anotação.
Ícone de iniciativas ( )	Exiba a lista de iniciativas, crie uma nova iniciativa, vincule a uma iniciativa existente ou remova uma iniciativa.
Ícone de tarefas programadas ( )	Exiba o status da mineração programada, da filtragem e das tarefas de análise de cluster solicitadas.

Tradução automática

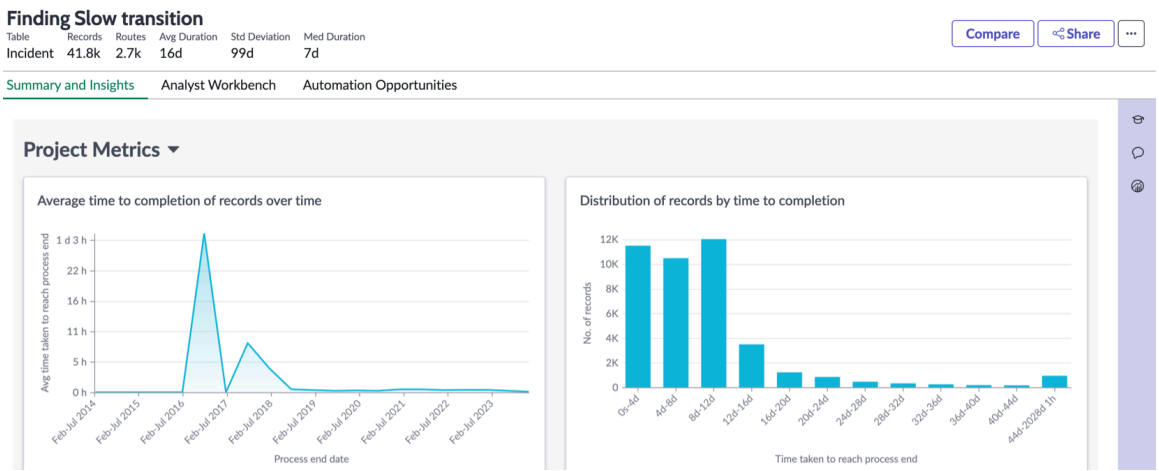
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Resumo e informações

A página Resumo e informações permite que você exiba oportunidades para otimizar seu processo. Acesse o painel de um projeto Mineração de processos.

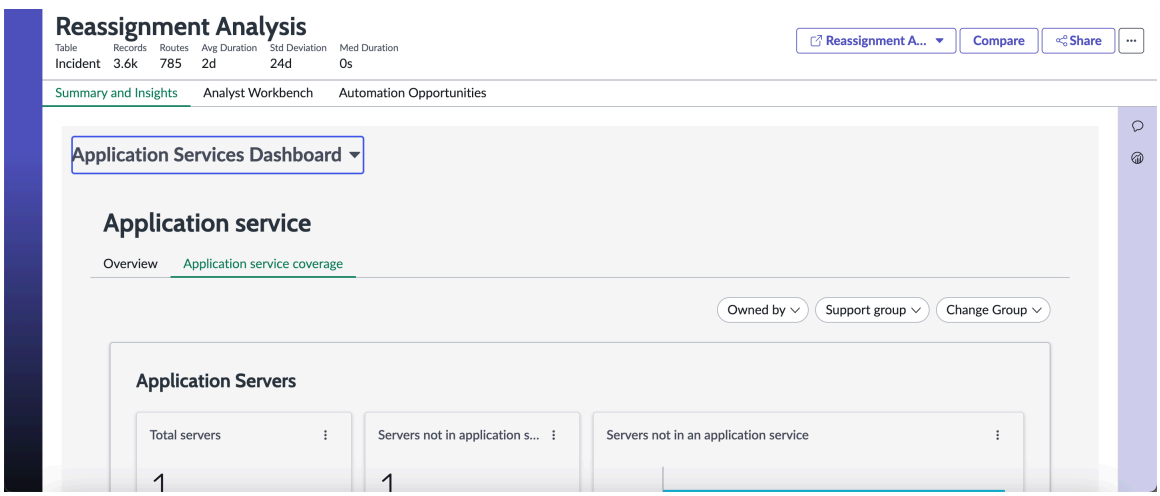
Você pode exibir o painel Métricas do projeto, onde há algumas informações iniciais sobre os dados extraídos. Isso é mostrado em dois gráficos:

- Gráfico de série temporal: linha de tendência para mostrar o tempo médio necessário para a conclusão de registros ao longo do tempo.
- Histograma: distribuição de registros pelo tempo necessário para chegar ao fim do processo.



Se você configurar um painel de KPIs na configuração do projeto, poderá exibir o painel de KPIs selecionando o menu suspenso Métricas do projeto. Um administrador também pode configurar para exibir um gráfico de processo do Mineração de processos Workspace. Quando um painel é configurado para o processo de negócios e as necessidades do usuário, você pode ver snapshots rápidos dessas seções do painel.

A figura a seguir mostra o painel Serviços de aplicações KPI, que foi definido na configuração do projeto.

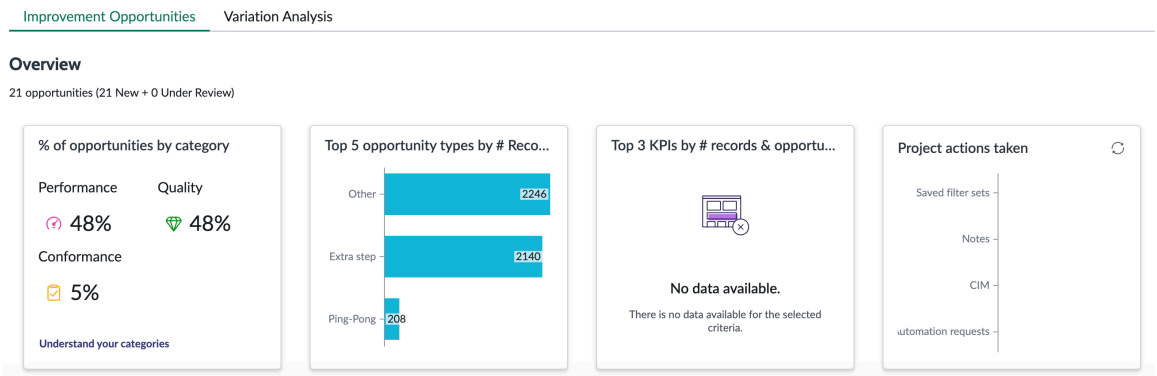


Visão geral de oportunidades de melhoria

Na página Resumo e informações, consulte a visão geral de Oportunidades de melhoria. Aqui você encontra uma visão geral das estatísticas relacionadas ao projeto que são geradas no projeto.

Tradução automática

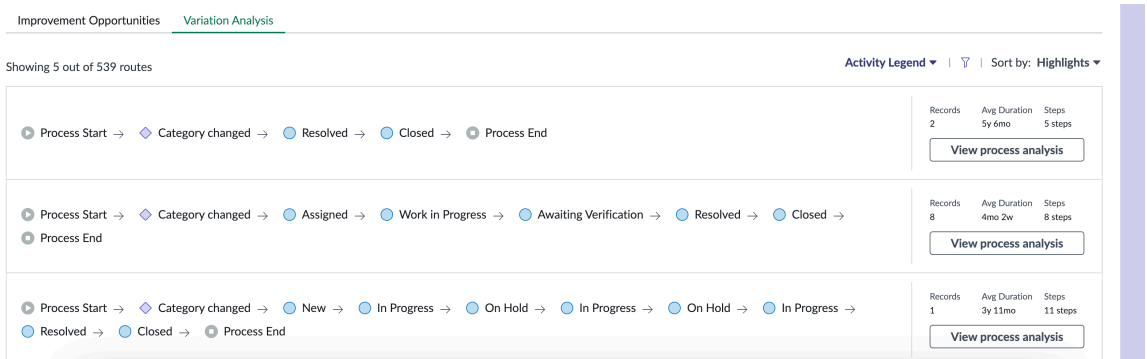
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Análise de variação

Na página Resumo e informações, você também pode ver a análise de variação dos seus dados.

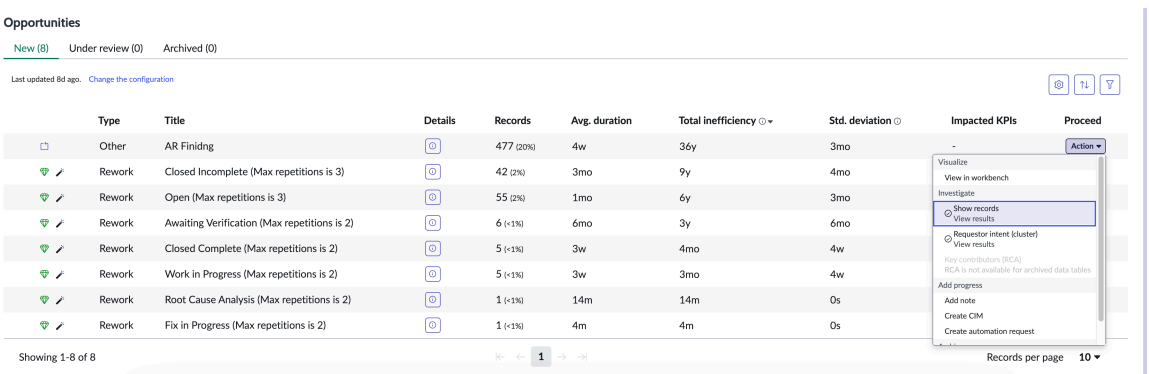
A análise de variação permite comparar diferentes variantes de um projeto extraído e exibir a análise de uma variante selecionada.



- Filtre as rotas usando o ícone de filtro.
- Classifique os resultados usando a lista **Classificar por**.
- Selecione **Exibir análise de processo** para exibir o gráfico da variante selecionada no Workbench do analista.

Oportunidades

Na seção Oportunidades, você pode exibir uma lista de oportunidades de melhoria automatizadas e baseadas em regras associadas ao projeto.



Você pode exibir os seguintes detalhes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Oportunidades de melhoria novas, em revisão e arquivadas.
- Lista de oportunidades de melhoria associadas ao projeto com todos os detalhes.
- Selecione os ao lado do título para ver os detalhes sobre as oportunidades de melhoria.
- Selecione **Ação**e qualquer item da lista para ver mais detalhes.
- Selecione o para ocultar ou mostrar colunas.
- Selecione para classificar as colunas.
- Selecione para filtrar a lista de oportunidades de melhoria.
- Crie uma oportunidade de melhoria selecionando o link **Mudar a configuração**. Este link levará você automaticamente para a guia **Selecionar oportunidades de melhoria** no Project Builder. Para obter mais informações, consulte Definir oportunidades de melhoria.

Integração com painéis do Performance Analytics

Integre os painéis do Performance Analytics para incluir os KPIs e as visualizações que você deseja ver. Usando o construtor de painéis, você pode criar seus próprios painéis com widgets/KPIs personalizados especificamente para o seu projeto. Esses painéis podem ser vinculados no nível de configuração de projeto ou processo.

Workbench do analista

Exiba o mapa de processo visualizado com ferramentas para gerenciar visualizações e executar tarefas de análise na página de um projeto.

Acessar o workbench do analista

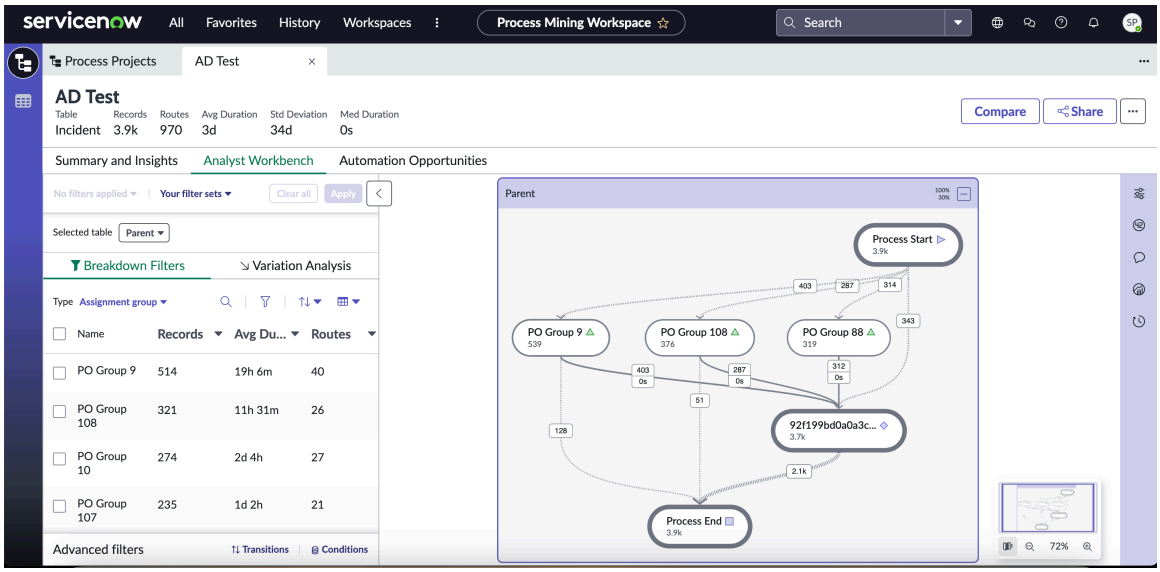
No Workbench do analista, você pode acessar os dados de fluxo de trabalho do processo visualizados e as ferramentas para analisar os dados.

Para acessar o Workbench do analista:

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Abra um projeto e navegue até Workbench do analista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

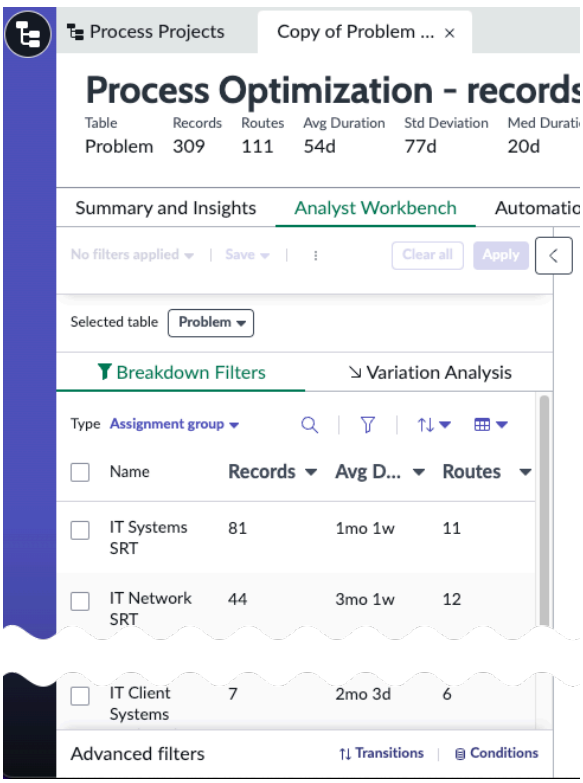


Filtros de detalhamento

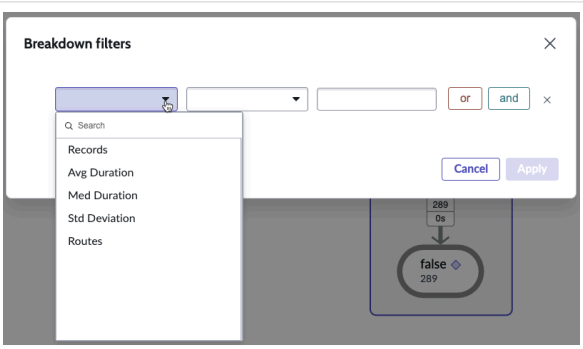
Use a guia **Filtros de Detalhamento** para criar e excluir conjuntos de filtros e definir condições de filtro avançadas.

Exiba detalhamentos de diferentes elementos usando o menu suspenso **Tabela** selecionada ou selecionando elementos no mapa do processo.

Nota:
Você pode aplicar filtros de detalhamento somente em tabelas primárias. No entanto, as estatísticas de detalhamento estão disponíveis nas tabelas primária e secundária.



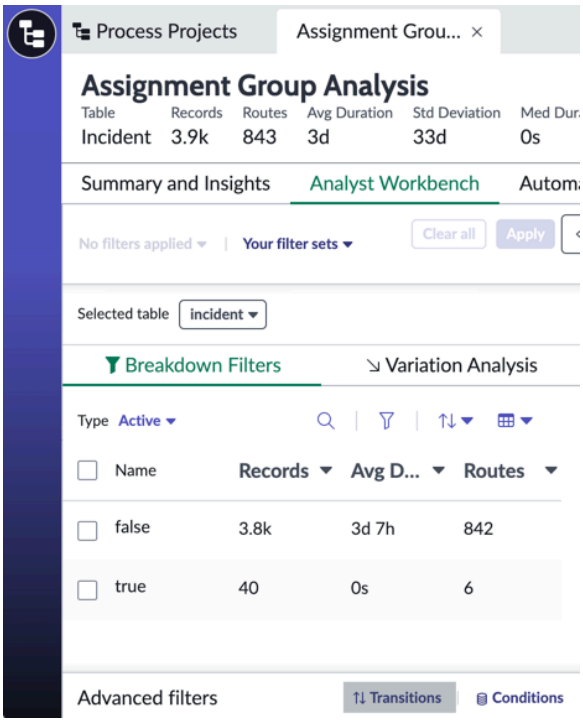
Use o ícone **Detalhamento de filtro** (Detalhamento de) para filtrar seus detalhamentos com base nos critérios selecionados no



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

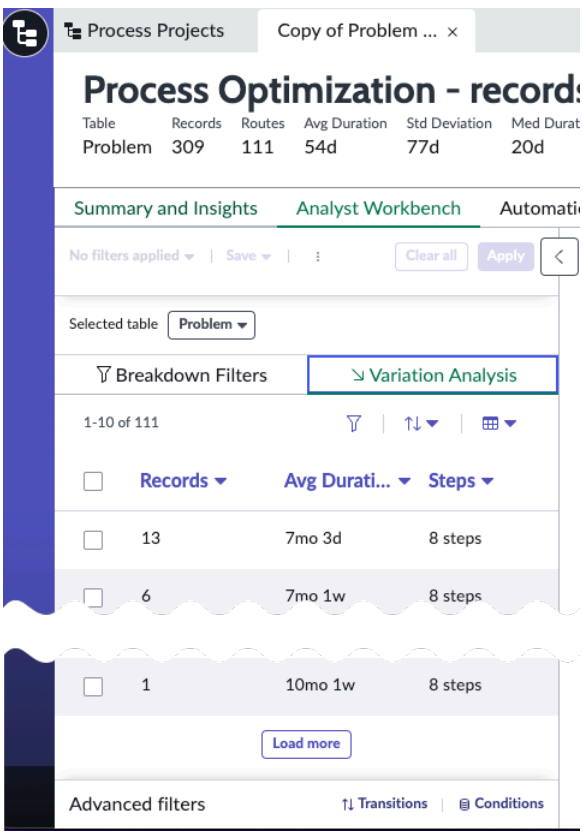
Use o botão **Transições** para definir filtros avançados em suas transições. Para detalhes sobre este processo, consulte Aplicar um filtro de transição em uma atividade.



Análise de variação

Use a guia **Análise de variação** para exibir as rotas percorridas por seus registros, o número de casos, a duração média e o número de etapas envolvidas em cada rota. Selecione uma rota para realçar a rota no mapa do processo.

Exiba a análise de diferentes elementos usando a **tabela Selecionada**ou selecionando elementos no mapa do processo.

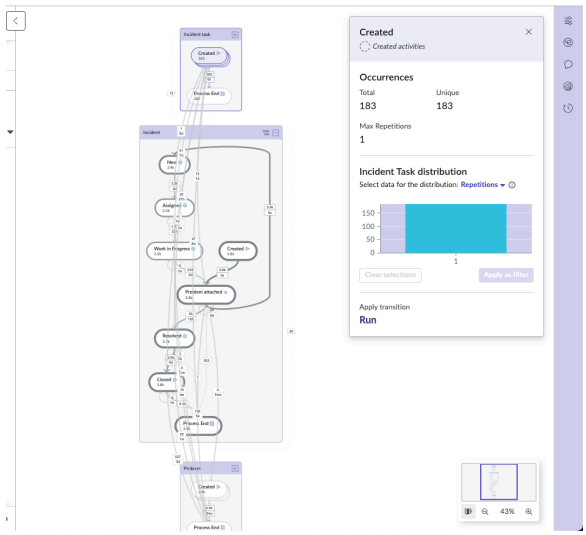


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapa de processo

Use o **mapa de processo** para exibir um mapa visualizado do seu projeto. No mapa, você pode detalhar seu processo de negócios para entendê-lo melhor e otimizá-lo. O mapa de processo também exibe rotas de acordo com os KPIs que você deseja exibir ou medir.



Selecione um nó ou linha de transição no mapa para exibir detalhes adicionais sobre o item selecionado em uma janela modal.

Essas janelas contêm histogramas de gráfico de barras que exibem informações adicionais.

- Selecione um nó para exibir informações de distribuição ou repetição.
- Selecione uma linha de transição para exibir informações de duração ou repetição.

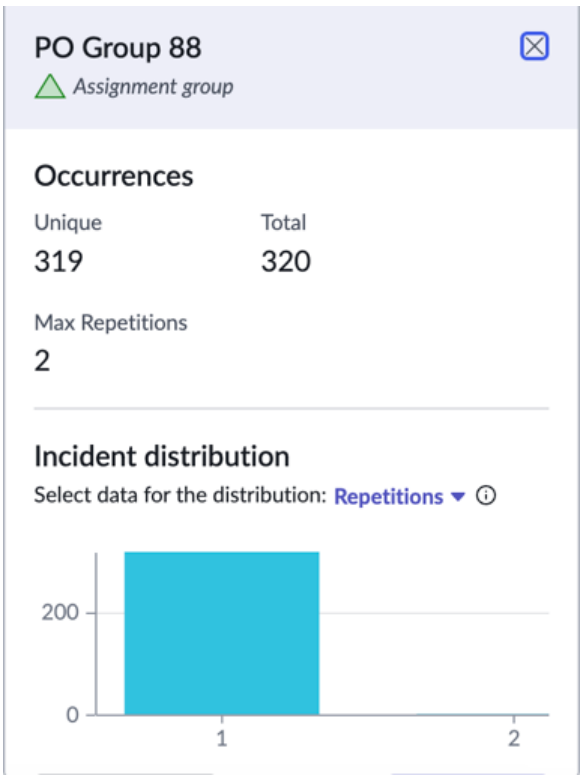
Selecione uma barra e **Aplicar como filtro** para filtrar por esses resultados.

Para obter mais informações sobre como usar essa ferramenta, Como refinar um mapa de processo.

Quando você seleciona um nó, a janela modal exibe a distribuição de saída e de entrada de registros por meio do nó selecionado.

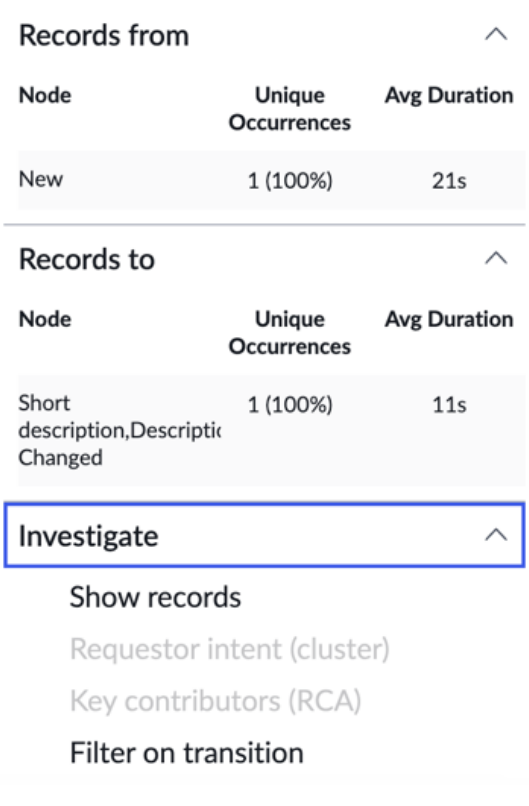
Essas informações são exibidas nas seções recolhíveis **Registros de** e **Registros para**.

No menu suspenso **Investigar**, você também pode exibir os registros relevantes, executar análise de cluster, análise de causa raiz ou aplicar uma transição. Essas tarefas são executadas usando tarefas agendadas que são executadas em segundo plano.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você seleciona uma linha de transição, a janela modal exibe as ocorrências, repetições e a duração da transição.

No menu suspenso **Investigar**, você também pode exibir os registros relevantes, a análise de anotações de trabalho, executar a análise de cluster, a análise de causa raiz ou aplicar uma transição. Essas tarefas são executadas usando tarefas agendadas que são executadas em segundo plano.

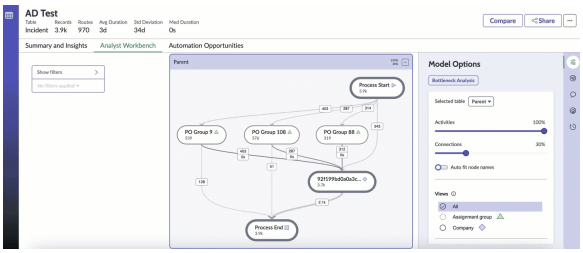
Para obter informações sobre cada análise, consulte os seguintes tópicos:

- Análise de cluster
- Análises de anotações de trabalho
- Análise de causa raiz automatizada

Tradução automática

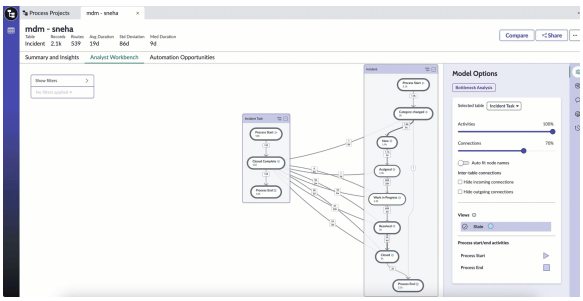
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um nome de nó for longo e estiver sendo truncado, você poderá exibir seu nome completo. Na janela Opções modais, opção **Ajustar nomes de nó automaticamente**.



Você pode optar por ocultar somente os arcos de entrada, somente os arcos de saída ou ambos.

Em **Opções modais**, selecione **Ocultar conexões de entrada**, **Ocultar conexões de saída**ou ambos para exibir as conexões de acordo com sua necessidade.



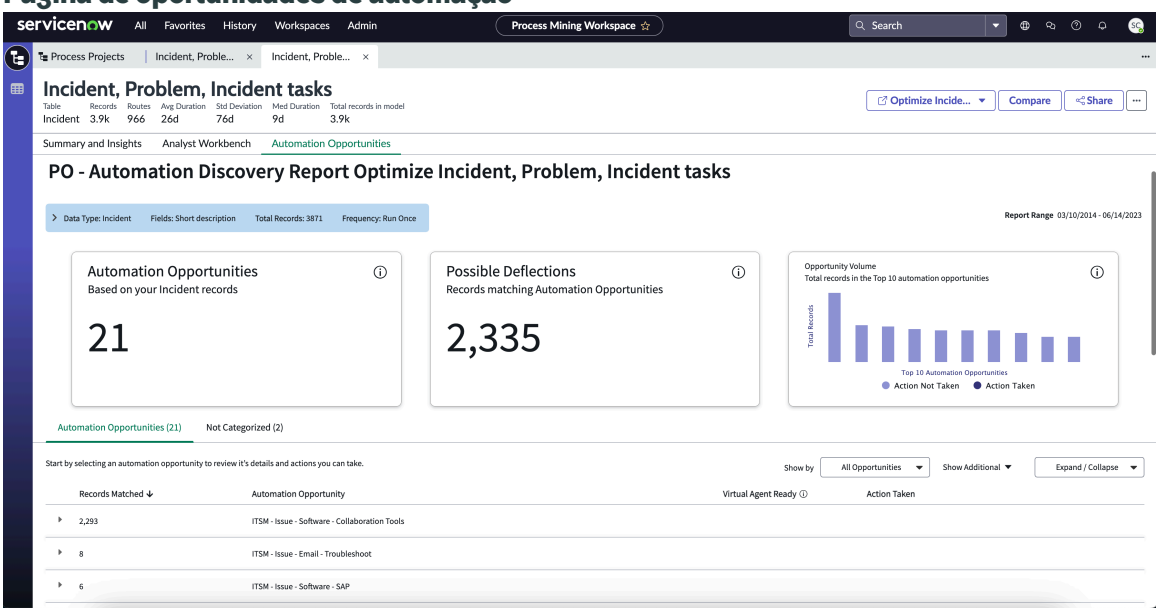
Nota:
Esta opção está disponível somente para projetos de várias tabelas.

Nota:
Você pode reproduzir a maior parte da funcionalidade de um mapa de processo em um painel em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Configurar um mapa de mineração de processos em um painel.

Página de oportunidades de automação

Use a página de oportunidades de automação para encontrar oportunidades de automação usando aprendizado de máquina e análise baseada em processo.

Página de oportunidades de automação



Cartões de resumo

Os cartões exibidos na parte superior da página fornecem uma visão geral rápida das oportunidades descobertas. A visão geral exibe quantos registros foram afetados e

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

uma estimativa do tempo que você pode economizar usando essas oportunidades de automação.

Oportunidades de automação

O cartão **Oportunidades de automação** exibe uma contagem de descobertos pela descoberta de automação. Consulte as oportunidades descobertas na lista **Oportunidades de automação** abaixo desta seção de cartão.

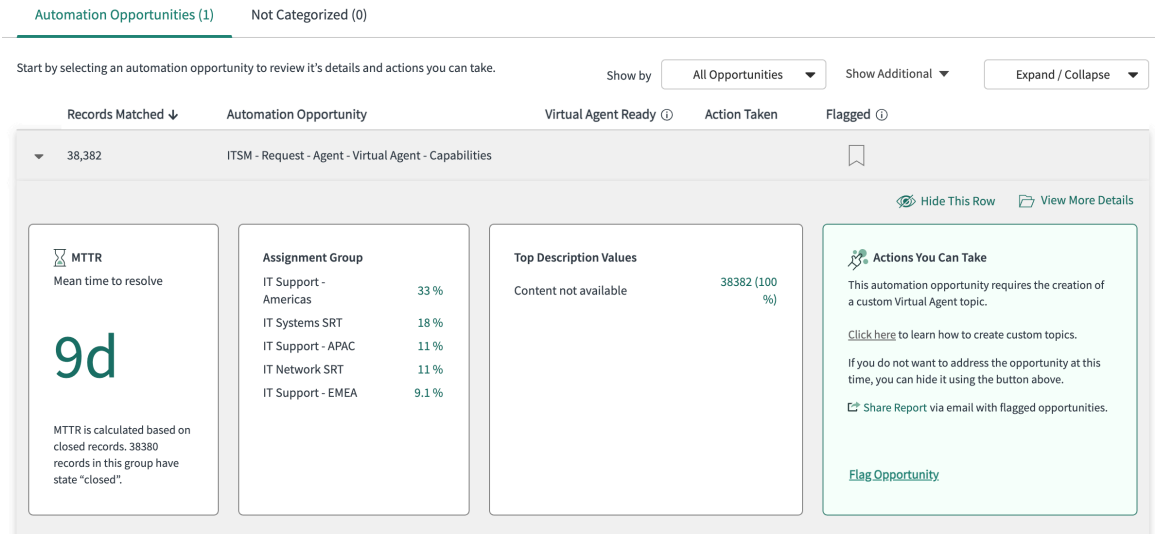
Possíveis desvios

O cartão **Possíveis desvios** exibe uma contagem dos registros cobertos pelas oportunidades de automação descobertas. Essa contagem também está visível na lista **Oportunidades de automação** abaixo desta seção de cartão.

Volume de oportunidade

O cartão **Volume de oportunidades** fornece o total de registros nas 10 principais oportunidades de automação.

Lista de oportunidades de automação



Use a lista **Oportunidades de automação** para ter uma visão geral de suas oportunidades, o tempo médio estimado de resolução e quais ações você pode realizar para implementar essas automações.

Nota:
A taxonomia de automação só está disponível para ITSM.

Como ativar o Mineração de processos

Ative Mineração de processos para usar a aplicação e se beneficiar dela.

Solicitação Mineração de processos

Ative Mineração de processos solicitando o plug-in Mineração de processos Core (com.sn_po) por meio do Now Support Catálogo de serviços. A aplicação inclui dados de demonstração e instala ServiceNow® Store aplicações e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Mineração de processos requer uma assinatura separada do restante do Now Platform.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância.

Nota:

Antes de comprar uma assinatura, você pode avaliar o recurso em uma instância de não produção sem custos, solicitando-o em Now Support Catálogo de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Mineração de processos:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

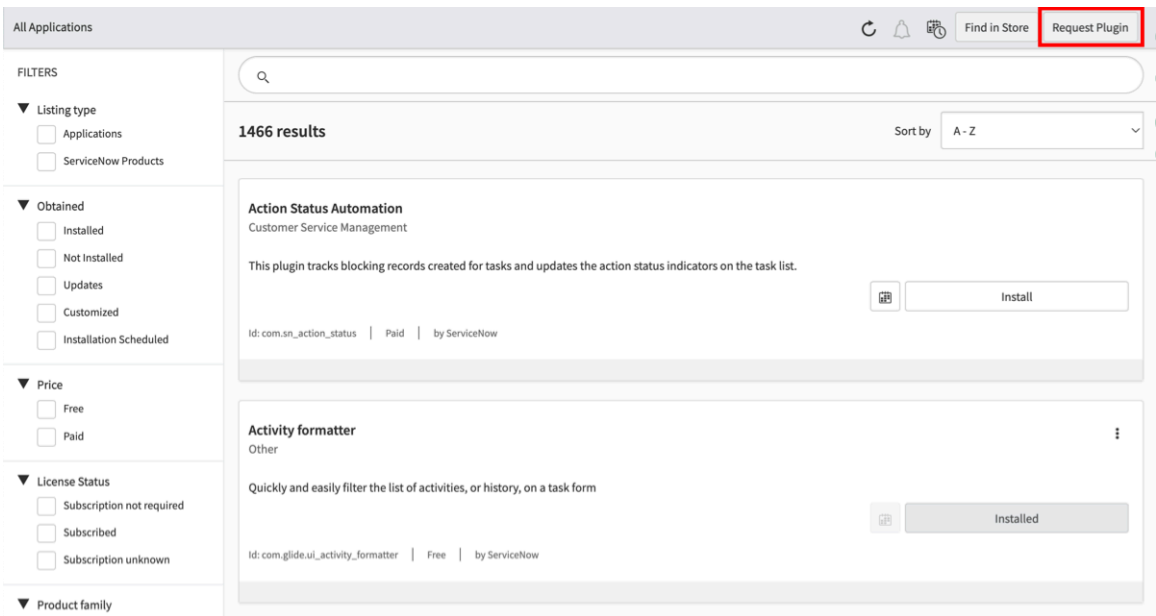
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Mineração de processos.

Nota:

Se você planeja ativar e explorar Mineração de processos em uma instância de clone de subprodução, clone da produção com dados de log e auditoria de cópia. Você pode fazer isso desmarcando a opção **Excluir dados de auditoria e log** ao clonar. Executar esta etapa garante que os logs de auditoria estejam disponíveis para criar um mapa de processo completo usando Mineração de processos.

Procedimento

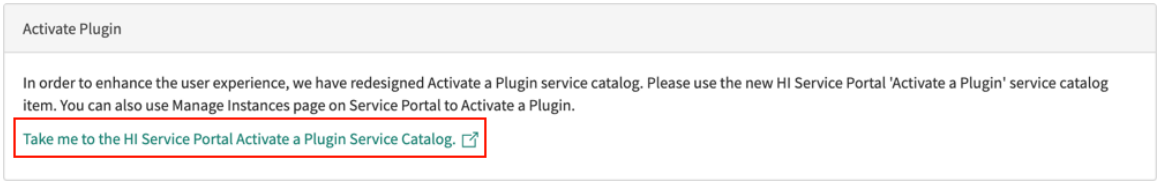
1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas os aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os campos.

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Insira: plug-in de mineração de processos (com.sn_po)
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

5. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in no artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] em Now Support Base de conhecimento.

Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo

Ative os pacotes de conteúdo Mineração de processos para acessar projetos pré-criados para áreas específicas do seu negócio.

Jumpstart Mineração de processos com pacotes de conteúdo

Mineração de processos Os pacotes de conteúdo contêm projetos pré-criados que incluem definições de modelo de processo, definições de descoberta de processo e informações de melhoria de processo pré-criadas para áreas específicas do seu negócio.

Nota:
Ativar pacotes de conteúdo Mineração de processos é um procedimento opcional. Você deve executar esta tarefa se quiser usar qualquer um dos pacotes de conteúdo disponíveis com Mineração de processos.

Pacotes de conteúdo disponíveis

Pacote de conteúdo	Descrição
Pacote de conteúdo para ITSM	O pacote de conteúdo ITSM Mineração de processos fornece modelos pré-configurados Mineração de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacotes de conteúdo disponíveis

Pacote de conteúdo	Descrição
	processos e iniciativas de melhoria para processos Gestão de serviços de TI (ITSM).
Pacote de conteúdo para SPM	O pacote de conteúdo Gestão estratégica de portfólios Mineração de processos para demandas fornece um projeto Mineração de processos pré-configurado que ajuda os analistas e proprietários de processo a entender a eficácia de seus processos de demanda e também oferece oportunidades para melhoria contínua de desempenho.
Pacote de conteúdo para Operações de serviços financeiros (FSO)	Usar o pacote de conteúdo [Mineração de processos com Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) permite analisar processos relevantes para seus KPIs e identificar gargalos associados a casos FSO.
Pacote de conteúdo para Customer Service Management	O uso do pacote de conteúdo [Mineração de processos para Customer Service Management permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.
Pacote de conteúdo para Telecommunications pedidos	Usar o pacote de conteúdo [Mineração de processos para Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a Telecommunications pedidos.
Pacote de conteúdo para Prestação de serviços de RH	O uso do pacote de conteúdo [Mineração de processos para Prestação de serviços de RH permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.

Ativar um pacote de conteúdo

Ativar um pacote de conteúdo da lista de aplicações em sua instância

Antes de Iniciar

Função necessária: sm_cim_requestor, administrador

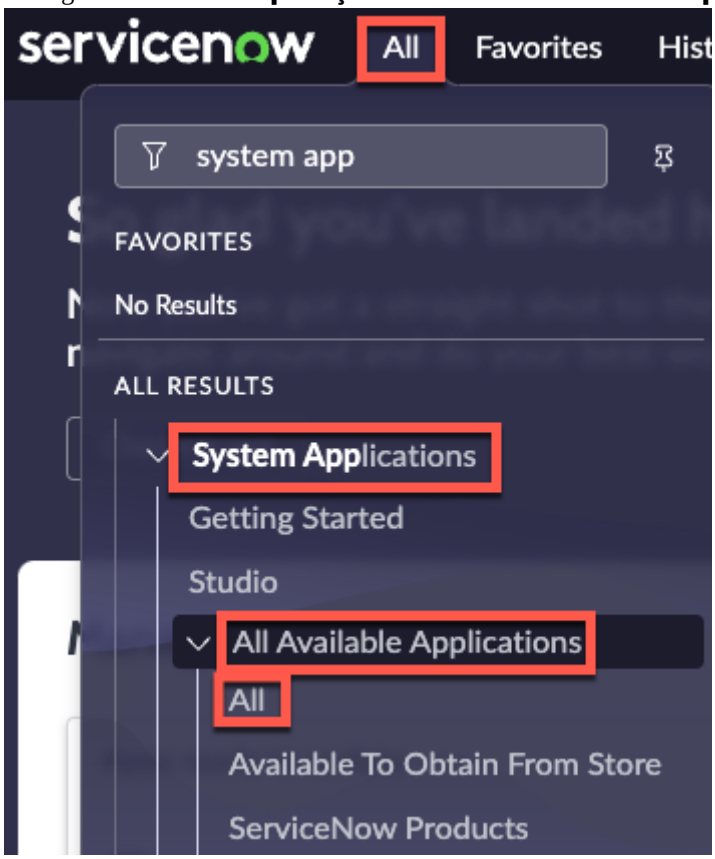
- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre o pacote de conteúdo Mineração de processos que você deseja instalar usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar o pacote de conteúdo.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de conteúdo para ITSM

O pacote de conteúdo ITSM Mineração de processos fornece projetos Mineração de processos pré-configurados e iniciativas de melhoria para processos Gestão de serviços de TI (ITSM).

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

O pacote de conteúdo ITSM Mineração de processos (sn_itsm_po) adiciona definições de projeto Mineração de processos pré-criadas para estes processos ITSM :

- Gestão de incidentes
- Gestão de problemas
- Gestão de mudanças
- Gestão de solicitações

O pacote também inclui a iniciativa predefinida Gestão de melhoria contínua (CIM) para processos de incidentes e mudanças. A iniciativa de melhoria e os projetos Mineração de processos são vinculados automaticamente.

Para habilitar este pacote de conteúdo, vá para ServiceNow Store. Para obter mais detalhes, consulte Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo.

Painéis

Você pode usar o painel KPI padrão para projetos no pacote de conteúdo ITSM Mineração de processos. Você também pode criar painéis e adicionar elementos a eles de acordo com seus requisitos.

Configurações de análise de cluster para itens de trabalho do ITSM

A aplicação Mineração de processos fornece definições de solução para incidentes, problemas, solicitações de mudança e itens solicitados. Você pode usar essas definições para configurar a análise de cluster para esses itens de trabalho.

Importante:
Este recurso está disponível com o pacote de conteúdo ServiceNow Store Mineração de processos ITSM v1.2. 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 .

Configurações de definição da solução de clustering

Um administrador Mineração de processos (sn_process_optimization_admin) pode acessar as configurações de definição de solução de item de trabalho do ITSM navegando até **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, essas definições de solução são configuradas da seguinte forma:

- O campo **Campos** está configurado para Descrição resumida.
- O campo **Número mínimo de registros por cluster** está definido com um valor de 150.
- O campo **Corpus de palavras** está configurado para o registro de corpus de palavras correspondente. Por exemplo, a definição de cluster de incidente está configurada para o registro de corpus de palavras incidente. Cada registro de corpus de palavras reúne todos os dados de descrição e descrição resumida dos últimos 12 meses.

As definições de solução de clustering também contêm os campos de pureza listados na tabela abaixo.

Definição da Solução de Clustering	Campos da Pureza
Incidente	• Grupo de atribuição • Categoria • Item de configuração • Serviço
Problema	• Grupo de atribuição • Categoria • Item de configuração • IC do CMDB • Serviço de negócio
Solicitação de mudança	• Grupo de atribuição • Categoria • Modelo • Risco • Tipo
Item solicitado	• Grupo de atribuição • Item da categoria • Solicitado(a) para • Atribuído a

Para obter informações sobre como executar uma análise de cluster na aplicação Mineração de processos, consulte Executar uma análise de cluster.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar KPIs para itens de trabalho de ITSM no painel Mineração de processos

Adicione os principais indicadores de desempenho (KPIs) desejados para monitorar o desempenho dos itens de trabalho do ITSM na página Mineração de processos Resumo e informações. Remova os indicadores que você não deseja mais usar.

Antes de Iniciar

Importante:
Este recurso está disponível com o pacote de conteúdo ServiceNow Store Mineração de processos ITSM v1.2. 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 .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Habilite os plug-ins para as aplicações de item de trabalho do ITSM para as quais você deseja exibir os KPIs. O plug-in Gestão de incidentes está habilitado por padrão.

2. Adicione a fonte de dados do indicador desejada à página Resumo e informações. Os KPIs listados na tabela abaixo estão disponíveis por padrão.

Item de trabalho	Principal indicador de desempenho
Incidente	○ Tempo médio de resolução de incidentes ○ % de incidentes resolvidos na primeira atribuição
Problema	○ Tempo médio de encerramento dos problemas ○ % de problemas encerrados na primeira atribuição
Solicitação de mudança	○ Tempo médio de encerramento das alterações ○ Percentual de novas mudanças emergenciais
Item solicitado	○ Tempo médio de encerramento dos itens solicitados ○ Percentual de itens solicitados rejeitados

Configurar informações para itens de trabalho de ITSM no painel Mineração de processos

Configure definições de regra para incidentes, problemas, solicitações de mudança ou itens da solicitação para descobrir informações na página Resumo e informações.

Antes de Iniciar

Importante:
Este recurso está disponível com o pacote de conteúdo ServiceNow Store Mineração de processos ITSM v1.2. 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 .

Função necessária: sn_process_optimization_power_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configurações do processo**.
2. Configure as definições de descoberta desejadas.
   Os filtros de informações listados na tabela abaixo estão disponíveis por padrão.

Filtros de informações para itens de trabalho do ITSM

Item de trabalho	Filtros de informações
Incidente	◦ Problema de vários saltos ◦ Problema de rejeição de solução ◦ Uso indevido do estado Em espera ◦ Problemas perdidos de ANS
Problema	◦ O problema foi cancelado ◦ O risco do problema foi aceito ◦ O problema resolvido foi analisado novamente ◦ Correção de problema não concluída ◦ Problema reaberto
Solicitações de mudança	◦ O modelo foi alterado no processo ◦ Solicitações de mudança pré-aprovadas ◦ Solicitações de mudança com falha
Itens solicitados	◦ O estado RITM é encerrado incompleto ou encerrado ignorado ◦ Vários saltos: RITM passando por duas ou mais reatribuições

   Quando as regras de descoberta são atualizadas, você pode exibir isso na seção Informações no painel.

3. Na página Resumo e informações, para a informação selecionada:
   - Para executar a análise de processo, selecione **Análise de processo**. Você pode exibir o mapa Mineração de processos com os filtros aplicados.
   - Para executar a análise de cluster, selecione **Análise de cluster**. Selecione **Exibir cluster** para exibir os resultados. Para obter mais informações, consulte Exibir uma análise de cluster.

Pacote de conteúdo para SPM

O pacote de conteúdo Gestão estratégica de portfólios Mineração de processos para demandas fornece um projeto Mineração de processos pré-configurado que ajuda os analistas e proprietários de processo a entender a eficácia de seus processos de demanda e também oferece oportunidades para melhoria contínua de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Painéis

Você pode usar o painel KPI padrão para projetos no pacote de conteúdo SPM Mineração de processos. Você também pode criar painéis e adicionar elementos a eles de acordo com seus requisitos.

Configurações de análise de cluster para SPM itens de trabalho

A aplicação Mineração de processos fornece definições de solução para demandas, que você pode usar para configurar a análise de cluster.

Importante:
Este recurso está disponível com o pacote de conteúdo ServiceNow Store Mineração de processos SPM v1.0. 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 .

Configurações de definição da solução de clustering

Um administrador Mineração de processos (sn_process_optimization_admin) pode acessar as configurações de definição de solução de item de trabalho SPM navegando até **Todos** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.

Nota:
Por padrão, essas definições de solução são configuradas da seguinte forma:

- O campo **Campos** está configurado para descrição.
- O campo **Número mínimo de registros por cluster** está definido com um valor de 150.
- O campo **Corpus de palavras** está configurado para o registro do corpus de palavras correspondente. Por exemplo, a definição de cluster de demanda está configurada para o registro do corpus de palavras sob demanda. Cada registro de corpus de palavras reúne todos os dados de descrição e descrição resumida dos últimos 12 meses.

As definições de solução de cluster também contêm os campos de pureza para demandas, que são departamento, business_unit e prioridade.

Configurar KPIs para itens de trabalho SPM] no painel Mineração de processos

Adicione os principais indicadores de desempenho (KPIs) desejados para monitorar o desempenho dos itens de trabalho [SPM no painel Mineração de processos Resumo e informações. Remova os indicadores que você não deseja mais usar.

Antes de Iniciar

Importante:
Este recurso está disponível com o pacote de conteúdo ServiceNow Store Mineração de processos SPM v1.0. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

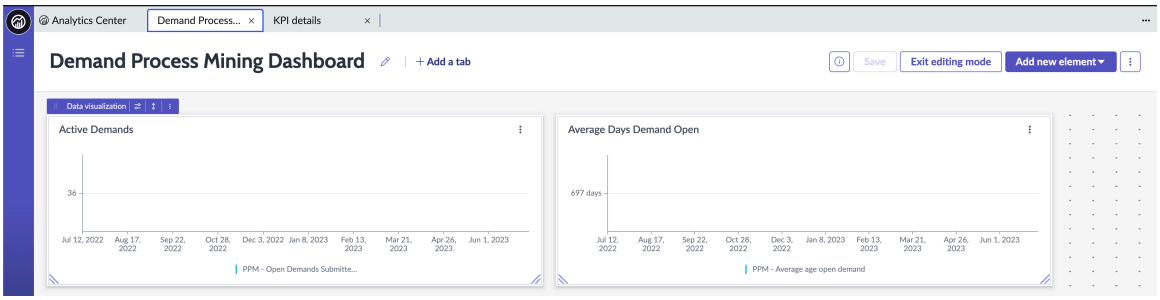
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Certifique-se de ter o plug-in **Project Portfolio Management Standard** instalado.
2. Adicione a fonte de dados do indicador desejada à página Resumo e informações.
   Para demandas, os KPIs são **Demandas ativas** e **Média de dias de demanda em aberto**.



Configurar informações para demandas [SPM no painel Mineração de processos

Configure definições de regra para demandas para descobrir informações no painel Resumo e informações.

Antes de Iniciar

Importante:
Este recurso está disponível com o ServiceNow Store Mineração de processos pacote de conteúdo de GPS v1.0. 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 .

Função necessária: sn_process_optimization_power_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configurações do processo**.
2. Configure as definições de descoberta desejadas.
   Os filtros de informações disponíveis para uma demanda por padrão são definidos na tabela a seguir:

Informações de demanda para Mineração de processos

Definições da descoberta	Demandas que foram aprovadas sem serem qualificadas
	Demandas que foram movidas para a próxima fase sem serem aprovadas
Definições da descoberta automatizada	Retrabalho

   Quando as regras de descoberta são atualizadas, você pode exibir isso na seção Informações no painel.
3. No painel Resumo e informações, para a informação selecionada:
   - Para executar a análise de processo, selecione **Análise de processo**. Você pode exibir o mapa Mineração de processos com os filtros aplicados.
   - Para executar a análise de cluster, selecione **Análise de cluster**. Selecione **Exibir cluster** para exibir os resultados. Para obter mais informações, consulte Exibir uma análise de cluster.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de conteúdo para Operações de serviços financeiros (FSO)

Usar o pacote de conteúdo [Mineração de processos com Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO) permite analisar processos relevantes para seus KPIs e identificar gargalos associados a casos FSO.

Importante:
A partir da versão Vancouver, a aplicação Otimização de processos foi renomeada para Mineração de processos.

Para obter informações sobre como habilitar o pacote de conteúdo de mineração de processos FSO, consulte Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo.

Projetos de otimização

O pacote de conteúdo adiciona definições de modelo de projeto Mineração de processos pré-criadas para essas aplicações Operações de serviços financeiros (FSO).

- Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros
- Financial Services Business Loan Operations
- Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros
- Financial Services Card Operations
- Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros
- Financial Services Complaint Management
- Financial Services Payment Operations
- Financial Services Personal Loan Operations
- Operações de depósito pessoal de Serviços financeiros
- Financial Services Treasury Operations
- Serviços de seguro de vida individual
- Serviços de seguro de vida em grupo
- Sinistros de linhas comerciais
- Sinistros de linhas pessoais
- Intelligent Servicing for Fraud

Você também pode configurar um novo projeto de processo baseado em um projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder.

Funções

Com base na aplicação Operações de serviços financeiros (FSO) para a qual você está usando a aplicação Mineração de processos, você precisa das funções a seguir.

Funções necessárias para Financial Services Operations para Mineração de processos

Operações de serviços financeiros (FSO) aplicativo	Função necessária
Financial Services Card Operations	Gestão de contestações: sn_bom_credit_card.dispute_manager e sn_process_optimization_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias para Financial Services Operations para Mineração de processos

Operações de serviços financeiros (FSO) aplicativo	Função necessária
Financial Services Payment Operations	sn_bom_payment.payments_manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Business Loan Operations	sn_bom_loan_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Personal Loan Operations	sn_bom_loan.b2c_manager e sn_process_optimization_analys
Ciclo de vida de negócios de Serviços financeiros	sn_bom_clo_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Ciclo de vida do cliente de Serviços financeiros	sn_bom_clo_b2c.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Complaint Management	sn_bom_compl.manager e sn_process_optimization_analyst
Operações de depósito de negócios de Serviços financeiros	sn_bom_deposit_b2b.manager e sn_process_optimization_analyst
Operações de depósito pessoal de Serviços financeiros	sn_bom_deposit_b2c.manager e sn_process_optimization_analyst
Sinistros de linhas comerciais	sn_ins_claim_cml.manager e sn_process_optimization_analyst
Sinistros de linhas pessoais	sn_ins_claim_pers.manager e sn_process_optimization_analyst
Financial Services Treasury Operations	sn_bom_treasury.admin e sn_process_optimization_analyst
Serviços de seguro de vida individual	sn_ins_indiv_life.manager e sn_process_optimization_analyst
Serviços de seguro de vida em grupo	sn_ins_group_life.manager e sn_process_optimization_analyst
Intelligent Servicing for Fraud	sn_bom_fraud.manager e sn_process_optimization_analyst

Tópicos relacionados

Exemplo de Mineração de processos para Operações de serviços financeiros (FSO)

Exemplo de Mineração de processos para Operações de serviços financeiros (FSO)

Analise um processo para casos de serviços financeiros e identifique gargalos para minimizar atrasos no fluxo de casos e oferecer uma experiência melhor para o cliente.

Digamos que você seja um analista de processo em sua instituição financeira e precise enviar análises sobre os processos atuais associados a casos de serviços financeiros. Você pode usar o Workbench do analista para acessar os processos extraídos da definição do projeto para operações de pagamento de serviços financeiros, operações de empréstimo e gestão de reclamações.

Você pode analisar o fluxo do processo de caso e sugerir maneiras de melhorar os processos usando o seguinte fluxo de trabalho, por exemplo, para **adiamento de empréstimo na definição de projeto B2C** :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Selecione **Exibir no espaço** do projeto selecionado. O Workbench do analista é aberto em uma nova guia.

   Você pode observar a duração média que um registro de caso de adiamento de empréstimo leva para ser encerrado.

2. Exiba as métricas do mapa de processo definindo as listas Métrica primária e Métrica secundária para **Ocorrências exclusivas** e **Duração média**, respectivamente.
3. Refine o mapa do processo selecionando **Refinar** e selecionando uma largura de conexão para ver a lista completa de métricas.

   Você pode observar as transições de estado e sua duração.

4. Na guia **Filtros**, configure a lista Filtros de detalhamento para categorias e use os filtros de transições de atividade para filtrar os registros.
5. Na guia **Análise de variação**, você pode exibir as rotas percorridas pelos registros, o número de casos em uma rota, a duração média e o número de etapas envolvidas na rota. A seleção de uma rota realça a rota no mapa.
6. Adicione anotações ao projeto selecionando o ícone de anotações ( ) e envie uma análise.

Tópicos relacionados

Analisar e obter informações do processo

Pacote de conteúdo para Operações de serviços financeiros (FSO)

Pacote de conteúdo para Customer Service Management

O uso do pacote de conteúdo [Mineração de processos para Customer Service Management permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.

Para obter mais informações sobre como habilitar o Mineração de processos pacote de conteúdo para CSM, consulte Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench de analista para acessar os dados de fluxo de trabalho do processo visualizados e as ferramentas para analisar os dados relacionados aos casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Workbench do analista.

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar a aplicação Mineração de processos com Customer Service Management.

Combinações de funções

Mineração de processos **função**	Customer Service Management **função**
sn_process_optimization_admin	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_power_user	sn_customerservice_manager
sn_process_optimization_analyst	sn_customer_service_agent

Projeto de otimização para casos de atendimento ao cliente

O Mineração de processos pacote de conteúdo para CSM (sn_csm_po) adiciona um projeto pré-criado que inclui uma definição de projeto predefinida **de casos** de atendimento ao cliente para casos de atendimento ao cliente. Por padrão, o projeto **Casos de** atendimento ao cliente filtra casos de atendimento ao cliente dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder.

O projeto **Casos de atendimento ao cliente** inclui definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos de atendimento ao cliente que você pode usar como estão ou modificá-las para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado, como casos que transitam do estado de trabalho em andamento para o estado de solução proposta e analise os processos vinculados, como registros de Problema (PRB).
- Use as definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados do caso de atendimento ao cliente por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para casos de atendimento ao cliente

Se a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para casos de atendimento ao cliente. A iniciativa de melhoria e os projetos Mineração de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte integração com Gestão de melhoria contínua.

Performance Analytics para casos de atendimento ao cliente

Se a aplicação Performance Analytics estiver habilitada, você também poderá usar as configurações de modelo disponíveis para abrir a aplicação Mineração de processos a partir de um indicador do Performance Analytics (PA) com base nos dados do caso de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics.

Tópicos relacionados

Exemplo de Mineração de processos para CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de Mineração de processos para CSM

Analise um processo para casos de atendimento ao cliente e identifique gargalos para minimizar atrasos no fluxo de casos e oferecer uma experiência do cliente melhor.

Digamos que você seja um analista de processo na corporação ACME e precise enviar análises sobre os processos atuais associados a casos de atendimento ao cliente. Você usa o Workbench do analista para acessar os processos extraídos do projeto **Casos de atendimento ao cliente**.

Você analisaria o fluxo do processo de caso e sugeriria maneiras de melhorar os processos usando o seguinte fluxo de trabalho:

1. Selecione **Exibir no espaço na** definição do projeto **Casos de atendimento ao cliente**. O Workbench do analista é aberto em uma nova guia.

   Você observa que os registros de caso de atendimento ao cliente levam uma duração média de 16 dias para fechar um caso.

2. Exiba as métricas do mapa de processo definindo as listas Métrica primária e Métrica secundária para **Ocorrências exclusivas** e **Duração média**, respectivamente.
3. Refine o mapa do processo selecionando **Refinar** e selecionando uma largura de conexão para ver a lista completa de métricas.

   Você observa que o estado de transição **Trabalho em andamento - Aguardando informações** está demorando mais de dois dias.

4. Na guia **Filtros**, defina a lista Filtros de detalhamento como **Grupo de atribuição** e use o filtro de atividade para exibir o fluxo do processo entre as atividades **Trabalho em andamento - Aguardando informações** e **Trabalho em andamento**.
5. Na guia **Rotas**, você deseja ver todos os registros que demoraram mais do que a duração média de dois dias entre as atividades selecionadas, portanto, selecione **A maioria dos registros** na lista Classificar por. Em seguida, você seleciona todos os caminhos do processo para exibir os casos nessa rota.

   Você observa que a maioria dos casos está relacionada a e-mails.

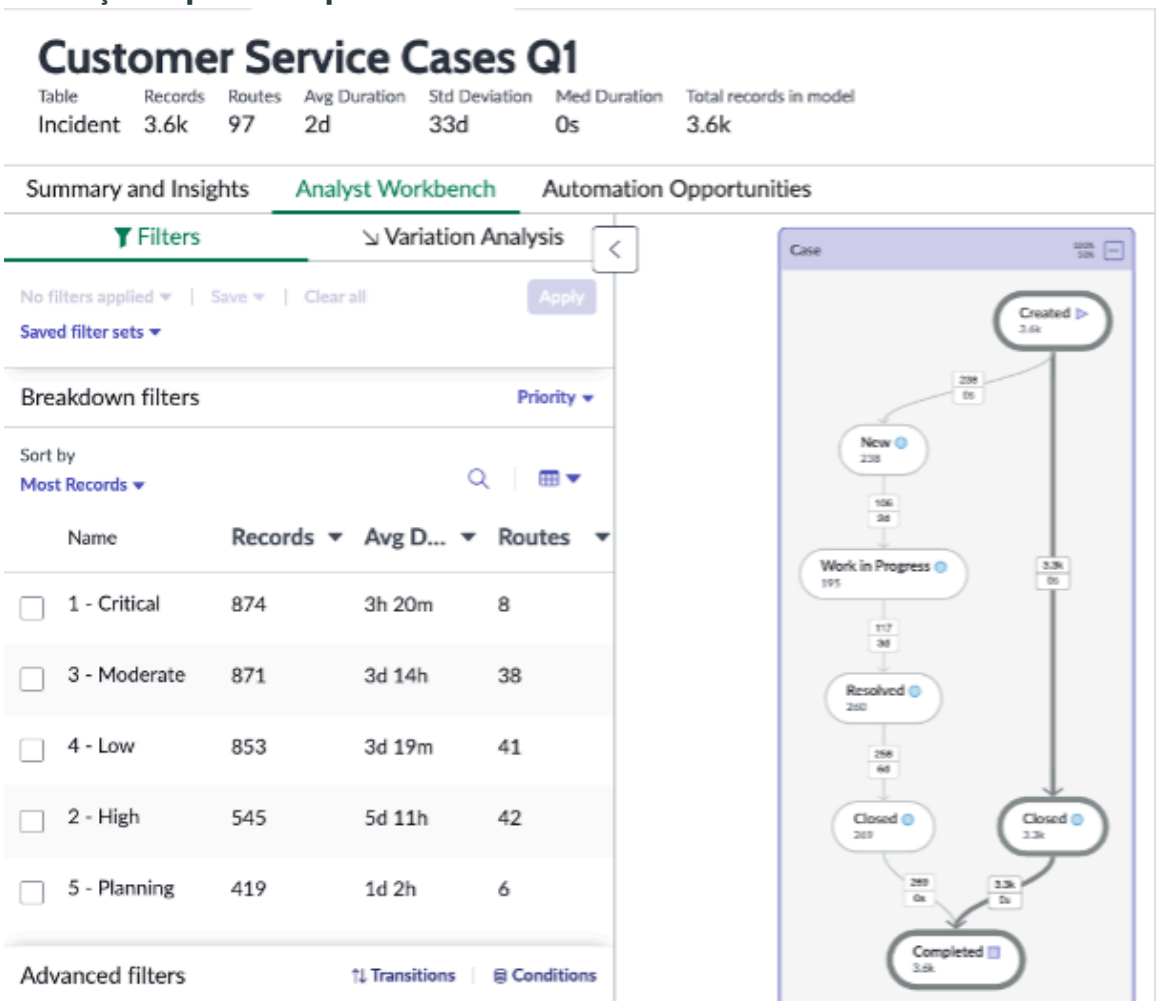
6. Adicione anotações ao projeto selecionando o ícone de anotações ( ) e envie uma análise.

   Em suas anotações, você sugere o uso de um modelo padronizado para melhorar as transações de e-mail entre agentes e clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mineração de processos para casos de atendimento ao cliente



Tópicos relacionados

Analisar e obter informações do processo

Pacote de conteúdo para Customer Service Management

Pacote de conteúdo para Telecommunications pedidos

Usar o pacote de conteúdo [Mineração de processos para Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a Telecommunications pedidos.

Para obter informações sobre como habilitar o Mineração de processos para Telecommunications, consulte Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo.

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench de analista para acessar os dados de fluxo de trabalho do processo visualizados e as ferramentas para analisar os dados relacionados a pedidos de telecomunicações. Para obter mais informações, consulte Mineração de processos espaço.

Com base na aplicação Telecommunications para a qual você está usando a aplicação Mineração de processos, você precisa das seguintes funções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para pedidos de produtos de telecomunicações: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst e sn_process_optmization_power_user
- Para ordens de serviço de telecomunicações: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst e sn_process_optmization_power_user
- Para pedidos de recursos de telecomunicações: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst e sn_process_optmization_power_user
- Para tarefas de pedido de telecomunicações: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_analyst e sn_process_optmization_power_user

Projetos de otimização para a aplicação Telecommunications

O pacote de conteúdo adiciona definições de projeto de otimização de processos pré-criadas para estas Gestão de pedidos para telecomunicações e mídia entidades de aplicação:

- Pedidos do produto
- Ordens de Serviço
- Pedidos dos recursos
- Tarefas de pedido

Você também pode configurar um novo projeto de processo baseado em um projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder.

Tópicos relacionados

Exemplo de Mineração de processos para Telecommunications

Exemplo de Mineração de processos para Telecommunications

Analise um processo de pedidos de telecomunicações e identifique os gargalos para minimizar atrasos no fluxo de casos e oferecer uma melhor experiência do cliente.

Digamos que você fosse um analista de processo em seu provedor de serviços de telecomunicações e deve enviar uma análise sobre os processos atuais associados a pedidos de telecomunicações. Você pode usar o Workbench do analista para acessar os processos extraídos da definição do projeto para pedidos de produtos de telecomunicações, pedidos de serviço, pedidos de recursos e tarefas de pedido.

Você pode analisar o fluxo do processo de caso e sugerir maneiras de melhorar os processos usando o seguinte fluxo de trabalho para os pedidos de produto na definição do projeto de telecomunicações:

1. Selecione **Exibir no espaço** do projeto selecionado. O Workbench do analista é aberto em uma nova guia.

   Você pode observar a duração média que um pedido de cliente de telecomunicações leva para ser atendido.

2. Exiba as métricas do mapa de processo definindo as listas Métrica primária e Métrica secundária como **Ocorrências exclusivas** e **Duração média**, respectivamente.
3. Refine o mapa do processo selecionando **Refinar** e selecionando uma largura de conexão para ver a lista completa de métricas.

   Você pode observar as transições de estado e sua duração.

4. Na guia **Filtros**, configure a lista Filtros de detalhamento para categorias e use os filtros de transições de atividade para filtrar os registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na guia **Análise de variação**, você pode exibir as rotas usadas pelos registros, o número de casos em uma rota, a duração média e o número de etapas envolvidas na rota. A seleção de uma rota realça a rota no mapa.
6. Adicione anotações ao projeto selecionando o ícone de anotações ( ) e envie uma análise.

Tópicos relacionados

Mineração de processos espaço

Analisar e obter informações do processo

Pacote de conteúdo para Telecommunications pedidos

Pacote de conteúdo para Prestação de serviços de RH

O uso do pacote de conteúdo [Mineração de processos para Prestação de serviços de RH permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e identifique gargalos associados a casos de atendimento ao cliente.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Para obter mais informações sobre como habilitar o pacote de conteúdo HRSD Mineração de processos, consulte Ativar Mineração de processos pacotes de conteúdo.

Usuário final e funções

Se você tiver as funções necessárias, poderá usar o Workbench de analista para acessar os dados de fluxo de trabalho do processo visualizados e as ferramentas para analisar os dados relacionados aos casos de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Workbench do analista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seguintes combinações de funções são necessárias para usar a aplicação Mineração de processos com Prestação de serviços de RH.

Combinações de funções

Mineração de processos função	Prestação de serviços de RH função
sn_process_optimization_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_optimization_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_optimization_analyst	sn_hr_core.basic

Projeto de otimização para casos de RH

O pacote de conteúdo HRSD Mineração de processos (com.sn_hr_process_optimization) adiciona um projeto pré-criado que inclui casos de serviço de RH predefinidos e, se instalado, definições de projeto de casos Eventos de ciclo de vida. Por padrão, o projeto filtra casos dos últimos dois trimestres. Você também pode configurar um novo projeto de processo com base no projeto pré-criado. Para obter mais informações, consulte Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder.

A definição de projeto inclui definições de atividade padrão e definições de detalhamento para casos que você pode usar como estão ou modificar para uma configuração personalizada.

- Use definições de atividade para entender as transições de estado, como casos que transitam do estado de trabalho em andamento para o estado de solução proposta e analise os processos vinculados, como registros de Problema (PRB).
- Use as definições de detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias. Por exemplo, você pode filtrar os dados do caso por diferentes canais, produtos, grupos de atribuição e locais.

Gestão de melhoria contínua iniciativa para casos de RH

Se a aplicação Gestão de melhoria contínua (CIM) estiver habilitada, você também poderá usar o projeto CIM do workbench do analista para rastrear o andamento das iniciativas de melhoria para casos de RH. A iniciativa de melhoria e o projeto Mineração de processos são vinculados automaticamente. Para obter mais informações, consulte integração com Gestão de melhoria contínua.

Performance Analytics para casos de RH

Se a aplicação Performance Analytics (PA) estiver habilitada, você também poderá usar as configurações de modelo disponíveis para abrir a aplicação Mineração de processos a partir de um indicador do PA com base nos dados do caso de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Integração com Performance Analytics.

Exemplo de Mineração de processos para Prestação de serviços de RH

Analise um processo do serviço de RH ou, se instalado, Eventos de ciclo de vida casos e identifique gargalos para minimizar atrasos no fluxo de casos e oferecer uma melhor experiência do usuário.

Digamos que você seja um analista de processo de integração de RH que deseja melhorar a velocidade ou a qualidade da entrega de serviço e precise enviar uma análise sobre os processos de caso atuais. Você pode usar o Workbench do analista para acessar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

processos extraídos do serviço de RH e, se instalado, Eventos de ciclo de vida definições de projeto de casos.

Você pode analisar o fluxo do processo de caso e sugerir maneiras de melhorar os processos usando o fluxo de trabalho a seguir, por exemplo, para uma definição de modelo de caso de serviço de RH padrão, você pode:

1. Selecione **Exibir no espaço** do projeto selecionado. O Workbench do analista é aberto em uma nova guia.

   Na guia **Todos por serviço de RH**, você pode observar quanto tempo leva para um registro de caso de serviço de RH ser encerrado.

2. Exiba as métricas do mapa de processo definindo as listas Métrica primária e Métrica secundária como **Total de ocorrências** e **Duração média**, respectivamente.
3. Refine o mapa do processo selecionando **Refinar** e selecionando uma largura de conexão para ver a lista completa de métricas.

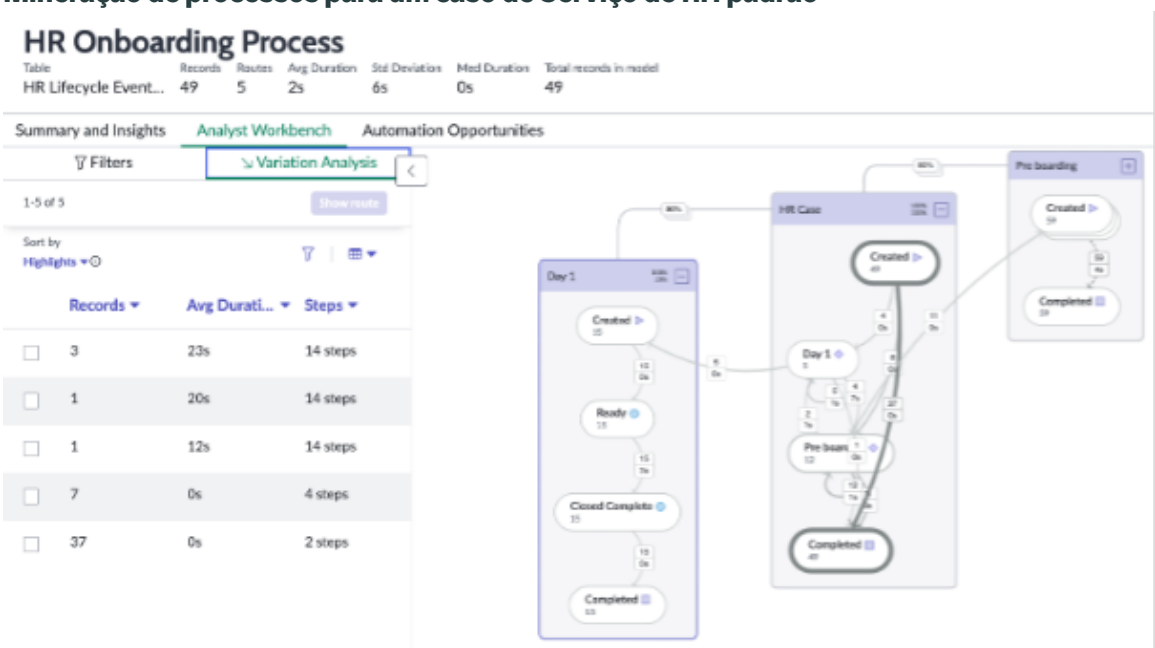
   Você pode observar as transições de estado e sua duração.

4. Na guia **Detalhamento**, configure a lista Filtros de detalhamento para categorias e use os filtros de transições de atividade para filtrar os registros.
5. Na guia Análise de variação, você pode exibir as rotas percorridas pelos registros, o número de casos em uma rota, a duração média e o número de etapas envolvidas na rota. A seleção de uma rota realça a rota no mapa.

   Nota:
   Depois de aplicar uma ou mais rotas, os detalhamentos listados na guia **Filtros de Detalhamento** exibem somente os detalhamentos aplicáveis a essas rotas.

6. Adicione anotações ao projeto selecionando o ícone de anotações ( ) e envie uma análise.

Mineração de processos para um caso de Serviço de RH padrão



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de pacote de conteúdo para FSM

Analise um processo para tarefas de ordem de serviço e identifique gargalos para minimizar atrasos no fluxo de trabalho e oferecer uma experiência melhor para o cliente.

Neste exemplo, você é um analista de processo na corporação ACME e deve enviar uma análise sobre os processos atuais associados às tarefas de ordem de serviço. Você usa o Workbench do analista para acessar os processos extraídos para a definição do projeto de **tarefas de ordem** de serviço.

Você analisaria o fluxo do processo de ordem de serviço e sugeriria maneiras de melhorar os processos usando o seguinte fluxo de trabalho:

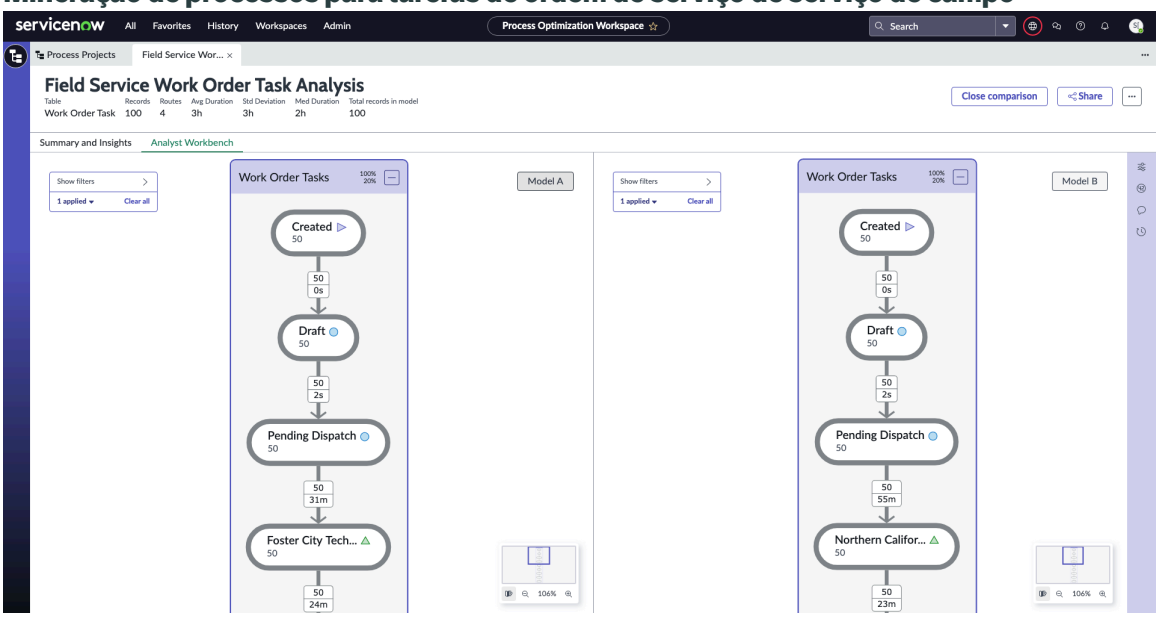
1. Selecione **Workbench do analista**. O Workbench do analista aparece em uma nova guia.
2. Exiba a análise autônoma de todos os registros no mapa de processo definindo a lista **Filtros** de detalhamento como **Grupo de atribuição**e selecione **Aplicar**.
3. Refine o mapa do processo selecionando **Refinar** e selecionando uma largura de conexão para ver a lista completa de métricas.

   Você observa e analisa o motivo do atraso na programação das tarefas.
4. Filtre os dados para exibir os registros selecionando **Mostrar registros**>**Exibir**.

   Você observa que a maioria das tarefas está relacionada à instalação.
5. Adicione anotações ao projeto selecionando o ícone de anotações ( ) e envie uma análise.

   Em suas anotações, você sugere revisar o motivo do maior tempo de expedição nas tarefas de instalação.

Mineração de processos para tarefas de ordem de serviço de serviço de campo



Tópicos relacionados

Process Mining for Field Service Management

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar Mineração de processos

Use Mineração de processos em todo o ciclo de vida de melhoria contínua para analisar os processos de forma consistente e precisa.

Um administrador pode integrar Mineração de processos com outras aplicações ServiceNow, como Gestão de melhoria contínua, Performance Analytics, ITSM, Customer Service Managemente Operações de serviços financeiros (FSO).

Encontre oportunidades de melhoria e monitore as mudanças e o andamento do processo nessas fases.

1. Identificar: use Mineração de processos para avaliar proativamente um processo atual e encontrar oportunidades de melhoria.
2. Planejar e executar: encontre as causas raízes das áreas com problemas e descubra novas tarefas ou etapas ausentes.
3. Medida: monitore os dados de processo mais recentes.
4. Mostrar os resultados: analise novamente o processo e mostre resultados mensuráveis.

integração com Gestão de melhoria contínua

A integração com a aplicação ServiceNow® Gestão de melhoria contínua permite que você crie uma solicitação depois de identificar uma oportunidade de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A integração com a aplicação ServiceNow® Gestão de melhoria contínua (CIM) permite que você solicite e exiba iniciativas relacionadas à melhoria de processos e adicione tarefas a iniciativas existentes.

O plug-in Mineração de processos (com.sn_po) fornece uma integração entre as aplicações Mineração de processos e Gestão de melhoria contínua. Gestão de melhoria contínua se integra à ativação do plug-in CIM (com.sn_cim).

De Mineração de processos: compartilhe anotações e snapshots como tarefas em uma iniciativa de GMC existente. Quando você cria uma iniciativa de melhoria a partir de Mineração de processos, a solicitação é associada a uma anotação criada em um projeto Mineração de processos, e o KPI Mineração de processos é adicionado à iniciativa de melhoria.

De Gestão de melhoria contínua: inicie o Workbench do analista Mineração de processos a partir do CIM.

Funções

A integração com Gestão de melhoria contínua não adiciona funções adicionais às funções Mineração de processos. Para habilitar os recursos Gestão de melhoria contínua, você deve adicionar a função agent_workspace_user aos usuários que precisam dessa capacidade.

Tópicos relacionados

- Exemplo de Gestão de melhoria contínua usando Mineração de processos
- Gestão de melhoria contínua
- Solicitar Continual Improvement Management

Iniciar Mineração de processos do CIM

Inicie Mineração de processos no workbench de CIM para analisar o processo existente e encontrar novas oportunidades de melhoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: melhoria_manager

Ative o plug-in Gestão de melhoria contínua (com.sn_cim) e o plug-in Mineração de processos (com.sn_po).

Procedimento

Navegue até o workbench de **mineração de processos** de uma das maneiras a seguir.

Exemplo de Gestão de melhoria contínua usando Mineração de processos

Entenda como você pode criar ou rastrear uma solicitação de melhoria.

Como gerente de melhorias, você usa o painel do Gestão de melhoria contínua Workbench diariamente para exibir o trabalho operacional e as iniciativas em andamento. Você tem uma iniciativa em aberto para otimizar o processo de incidentes e reduzir o tempo médio de resolução (MTTR).

No formulário de iniciativa, selecione **Ir para mineração de processos**. A ação leva você até um projeto gerado no Mineração de processos Workbench do Analista que mostra casos que foram encerrados nos últimos três meses.

Faça da melhoria contínua parte da sua rotina por meio da integração com a mineração de processos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

integração com Benchmarks

A integração com ITSM Benchmarks permite que você analise processos relevantes para seus KPIs e crie e exiba incidentes associados.

Tópicos relacionados

Exemplo de Benchmarks usando Mineração de processos

Pacote de conteúdo para ITSM

Iniciar Mineração de processos a partir do painel Benchmarks

Inicie Mineração de processos no painel Benchmarks para analisar um processo relacionado a um KPI de baixo desempenho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_bm_client.benchmark_recommendation_viewer

Ative o plug-in Mineração de processos (com.sn_po).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Benchmarks** > **Painel**.
2. Selecione o ícone Ir **para mineração de processos** (ícone).

> **Nota:**
> Se o modelo de processo necessário no seu KPI não estiver disponível, o painel o criará automaticamente.

Exemplo de Benchmarks usando Mineração de processos

Entenda como você pode analisar um processo relevante para um KPI. Crie ou exiba o status de um incidente associado.

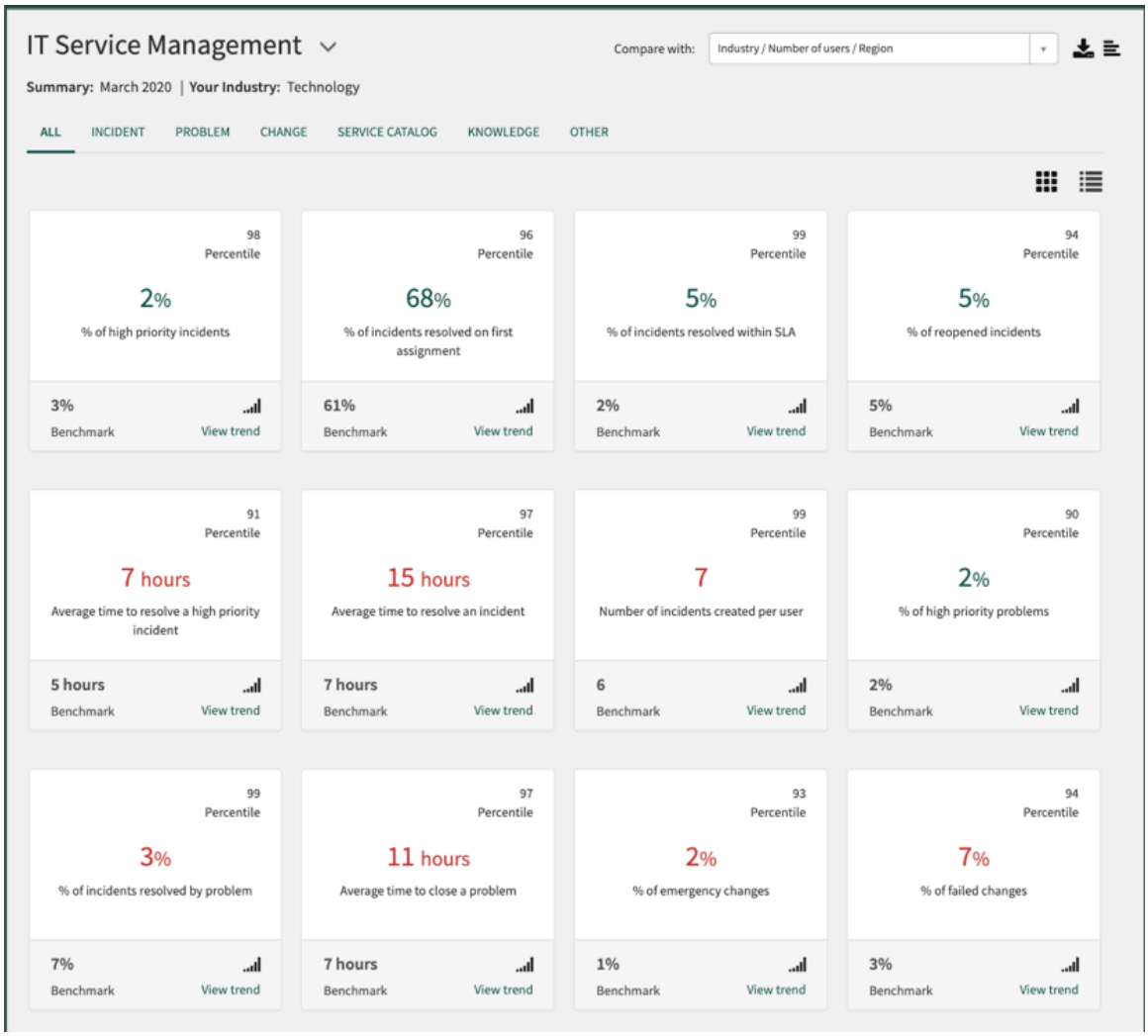
Identificar, analisar e aplicar: Mineração de processos simplificado na Now Platform

Um analista de TI analisa seu relatório mensal Benchmarks. Eles notam que o KPI "MTTR para incidente de alta prioridade" está com desempenho negativo em comparação com pares do setor. O diretor de tecnologia da informação quer entender os motivos.

O analista seleciona o ícone **Ir para mineração de processos** em um KPI Benchmarks. A ação os leva para o Workbench do analista Mineração de processos em uma nova guia. Eles descobrem rapidamente uma área que precisa de melhoria e enviam uma iniciativa de CIM. Depois que a iniciativa de CIM é concluída, eles podem ver a melhoria no Benchmarks gráfico de comparação de pares do setor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Integração com fontes de dados do indicador (PA)

Usar Mineração de processos com Análise da plataforma fontes de dados do indicador permite que você execute a extração de dados de um indicador e analise os processos associados a KPIs, como Tempo de resolução.

O plug-in Mineração de processos (com.sn_po) fornece uma integração entre Mineração de processos e fontes de dados do indicador. A integração ocorre automaticamente quando você habilita o plug-in Mineração de processos. Depois, você pode abrir o workbench [Mineração de processos de Detalhes de KPI para um indicador.

O plug-in Mineração de processos fornece configurações de modelo para origens de indicador que usam as seguintes tabelas:

- Caso de atendimento ao cliente [sn_customerservice_case]
- Incidente [incidente]
- Problema [problem]
- Mudança [change]
- Item solicitado [sc_req_item]

Para oferecer suporte a indicadores com base em outras tabelas, crie modelos para essas tabelas. Para obter mais informações, consulte Definir uma configuração de tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Mineração de processos O oferece suporte somente a indicadores automatizados. De Detalhes de KPI para um indicador de fórmula, você ainda pode abrir Mineração de processos, mas deve escolher um dos indicadores automatizados de contribuição na fórmula.
- Mineração de processos não é compatível com fontes de indicador baseadas em exibições de banco de dados.

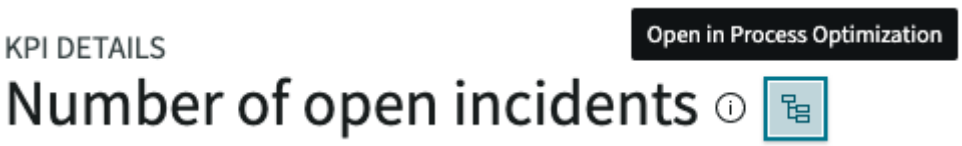
Funções

A integração com indicadores não adiciona funções a funções Mineração de processos. Para habilitar os recursos de integração, você deve adicionar a função de visualizador do PA (pa_viewer) aos usuários Mineração de processos que precisam dessa capacidade. Da mesma forma, adicione a função Mineração de processos apropriada a todos os usuários que gerenciam indicadores e precisam da capacidade Mineração de processos.

Iniciar e usar Mineração de processos

A integração com indicadores adiciona a opção Extrair dados ao menu Detalhes de KPI. Os usuários podem:

- Abra Mineração de processos para um indicador específico de Detalhes de KPI.



- Programe a extração de dados de um indicador Performance Analytics.

Ao iniciar a extração de dados para um indicador, você vê o andamento da extração. Depois que ele for concluído, você poderá exibir o projeto no Mineração de processos Workbench do analista. Se você iniciar uma extração posteriormente nas mesmas configurações do indicador, mas em uma data diferente, verá um novo projeto de PA criado no **Mineração de processos** > **Projetos** > **Projetos do PA** lista.

Tópicos relacionados

Exemplo de um indicador usando Mineração de processos

Explorar indicadores com Detalhes de KPI

Exemplo de um indicador usando Mineração de processos

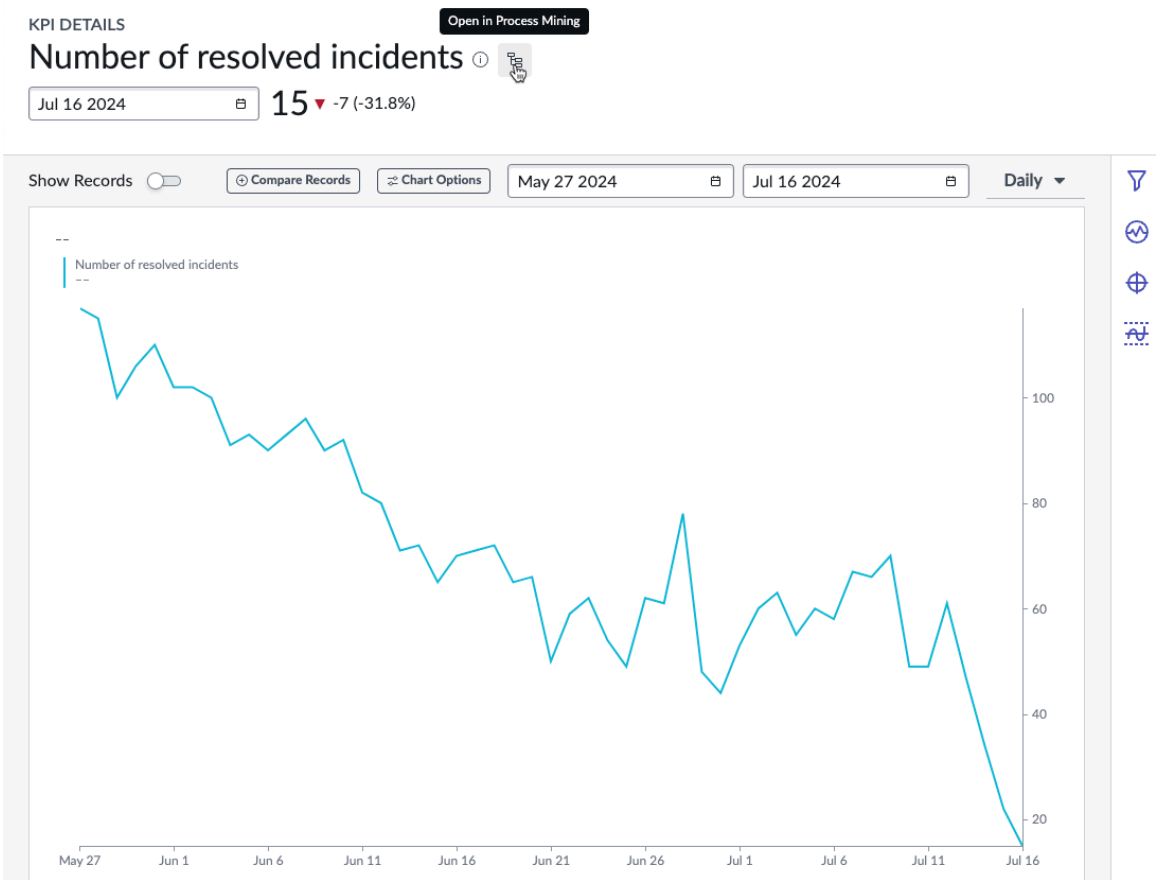
Entenda como você pode extrair dados de um indicador que se baseia em incidentes, problemas, mudanças, casos de atendimento ao cliente ou dados de processo de solicitação.

Como analista de processo, você visualiza o painel e vê que o indicador "Número de incidentes resolvidos" diminuiu nos últimos dois meses. Você entende que uma diminuição nesse tipo de métrica causa menor satisfação do cliente e aumenta os custos de negócios. Para se aprofundar nos números, você abre Detalhes de KPI para o indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de KPI para o indicador Número de incidentes resolvidos



Entre as muitas ferramentas de análise em Detalhes de KPI, você tem a capacidade de abrir o workbench Mineração de processos. Com Mineração de processos, talvez você consiga resolver este aumento de incidentes.

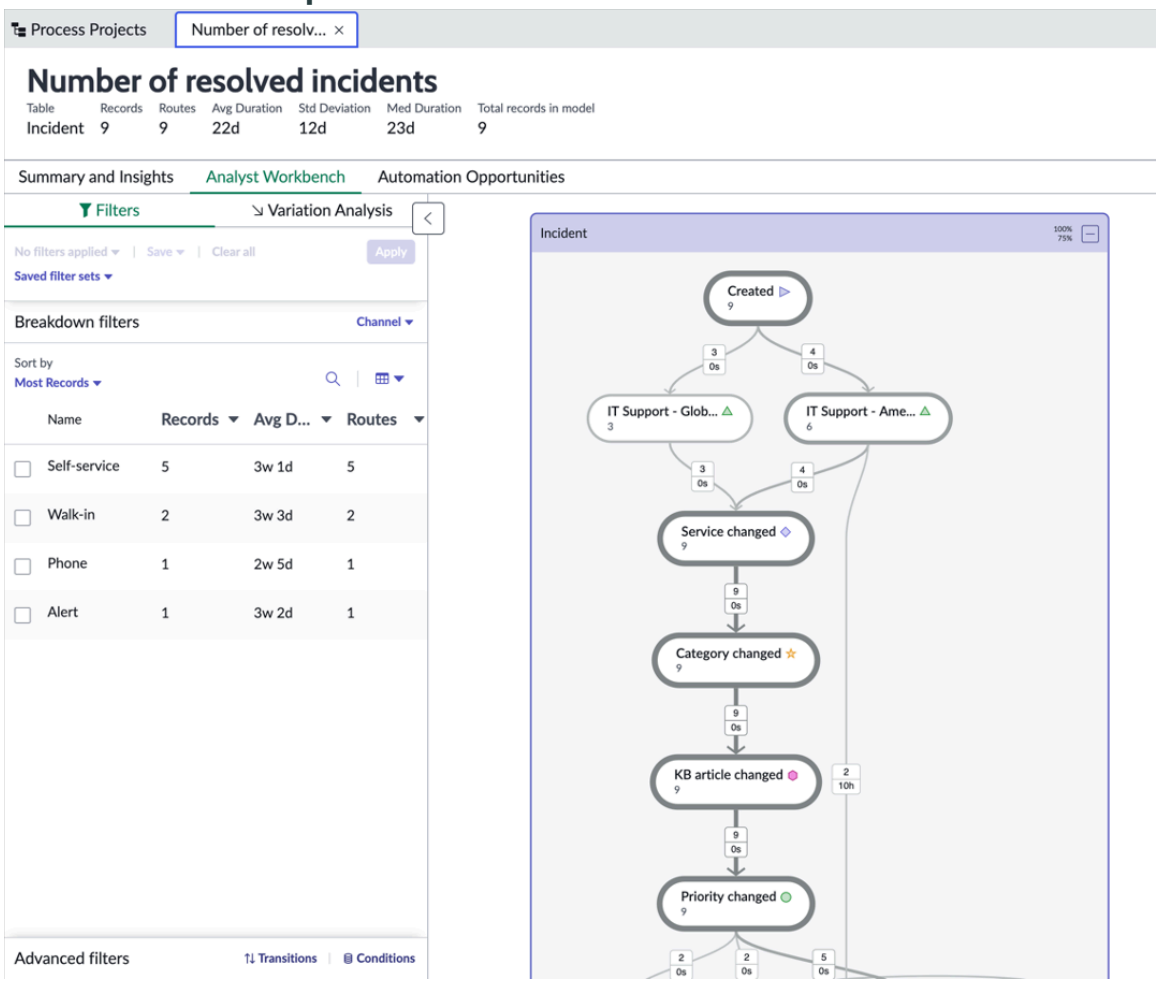
Você seleciona o ícone **Abrir na mineração de processos**.

A ação cria automaticamente um mapa de processo no contexto do indicador. Navegue até o Mineração de processos Workbench do Analista para investigar a causa raiz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workbench do analista para o indicador de número de incidentes resolvidos



Tópicos relacionados

Integração com fontes de dados do indicador (PA)

Integração com descoberta de automação

Executar a Descoberta de automação de dentro de Mineração de processos.

Resumo de uso

A Descoberta de automação analisa seus registros para ajudá-lo a identificar oportunidades de automação.

Com o aplicativo, você pode executar relatórios de descoberta que analisam um conjunto de dados de registros especificado em relação a uma taxonomia pré-criada. O projeto identifica mais de 180 oportunidades possíveis para automação de seus registros. Pense nas oportunidades como intenções para que o sistema possa responder às consultas dos usuários automaticamente.

O relatório agrupa registros pela oportunidade prevista para automação. Para registros sem categoria, o relatório agrupa os registros em clusters relacionados.

Para aplicações como Virtual Agent, Descoberta de automação ajuda a implementar oportunidades de automação que podem levar a desvios e resoluções de incidentes mais rápidas.

Para obter detalhes sobre a descoberta de automação, consulte Descoberta de automação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar descoberta de automação

A descoberta de automação ajuda a analisar seus registros e oportunidades de identidade para automação.

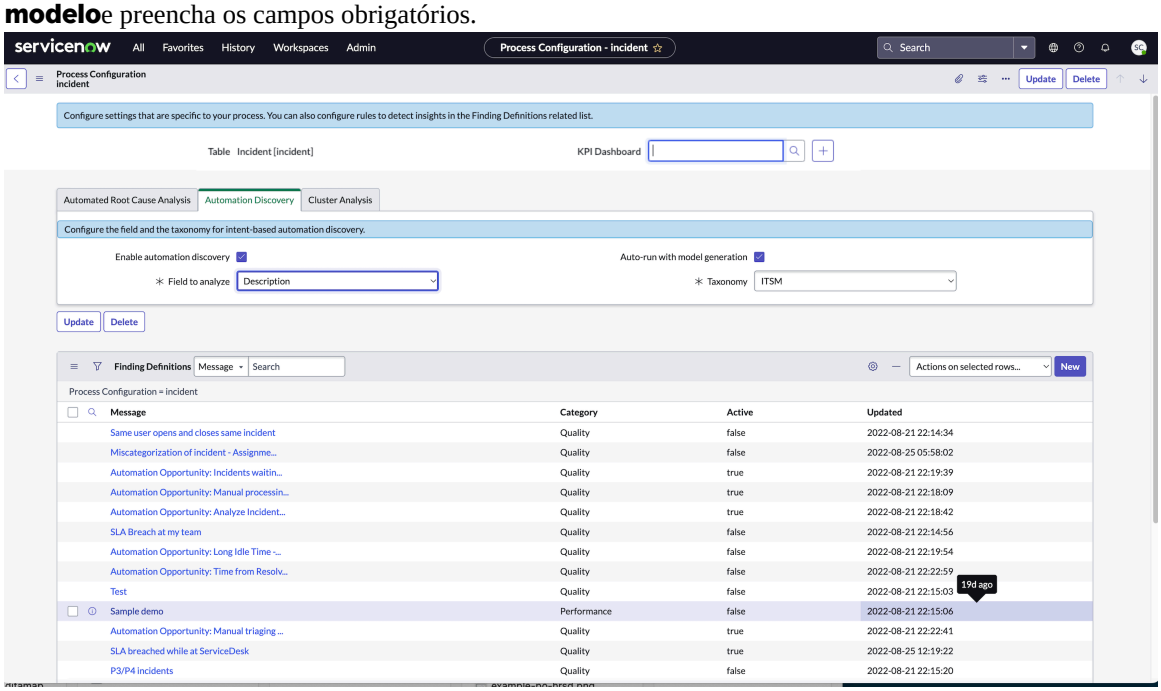
Antes de Iniciar

Você deve instalar a aplicação Descoberta de automação (sn_auto_discovery) antes de configurar. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de automação.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configuração do processo**.
2. Selecione a tabela Incidente [incidente].
3. **Opcional:** Use o campo **Painel de KPIs** para selecionar um painel de KPIs a ser associado a esta configuração de processo.
4. Navegue até a guia **Descoberta de automação**.
5. Selecione **Habilitar descoberta de automação** e **execução automática com geração de modelo**e preencha os campos obrigatórios.



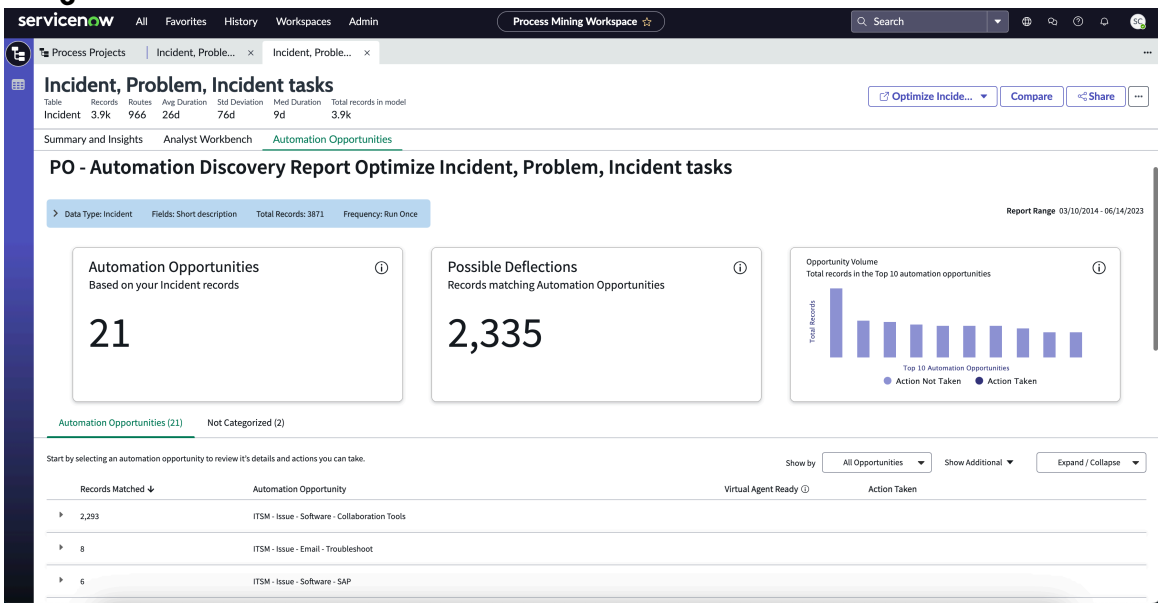
Seu projeto executa a descoberta de automação com geração de modelo automaticamente quando ambas as opções são selecionadas.

6. Selecione **Atualizar**.
7. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
   A página Mineração de processos do espaço é aberta.
8. Abra o projeto e selecione **Oportunidades de automação**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

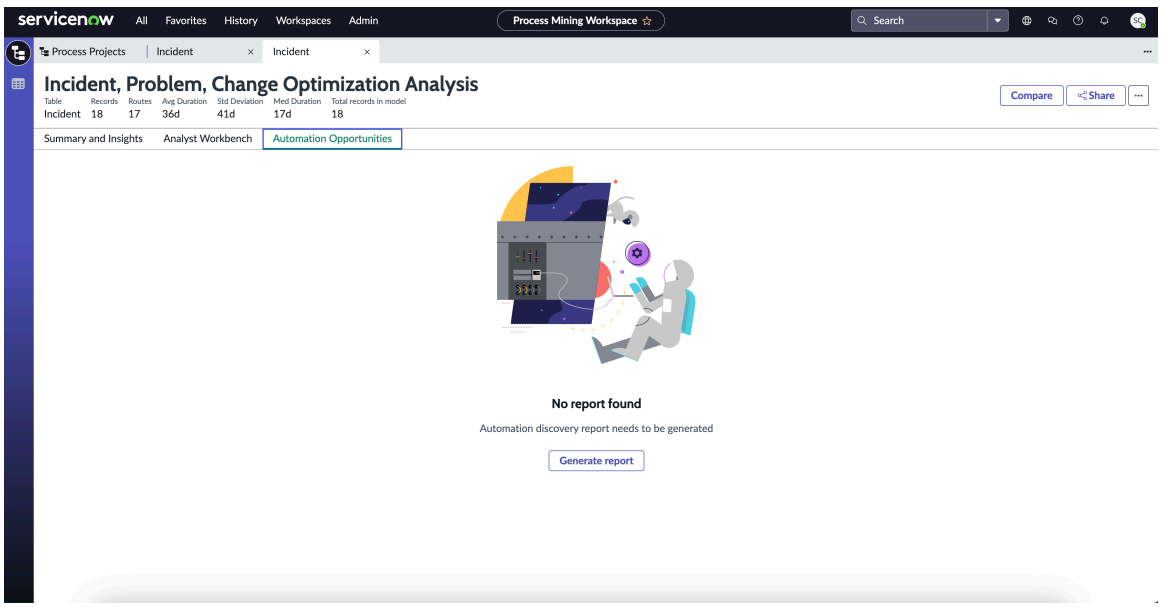
Os resultados do seu projeto são divididos em duas categorias: **Oportunidades de automação** e **Não categorizado**.



9. Selecione um registro para obter informações adicionais.

Aponte para **Abrir mapa de processo** para acionar a mineração adicional.

Se você decidir não selecionar **Habilitar descoberta de automação** ou **Execução automática com geração de modelo**, suas Oportunidades de automação não serão exibidas. No **Workbench do analista**, selecione **Gerar relatório** para criar um relatório.



Preencha os campos obrigatórios para criar seu relatório.

integração com Central de automação

A integração com Central de automação permite que você acesse as solicitações de automação do espaço da Central de automação.

Em Mineração de processos, você pode criar solicitações de automação que deseja exibir no Espaço da Central de automação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Enviar uma ideia de automação

Descubra, priorize e gerencie solicitações de automação de diferentes origens por meio do espaço da Central de automação.

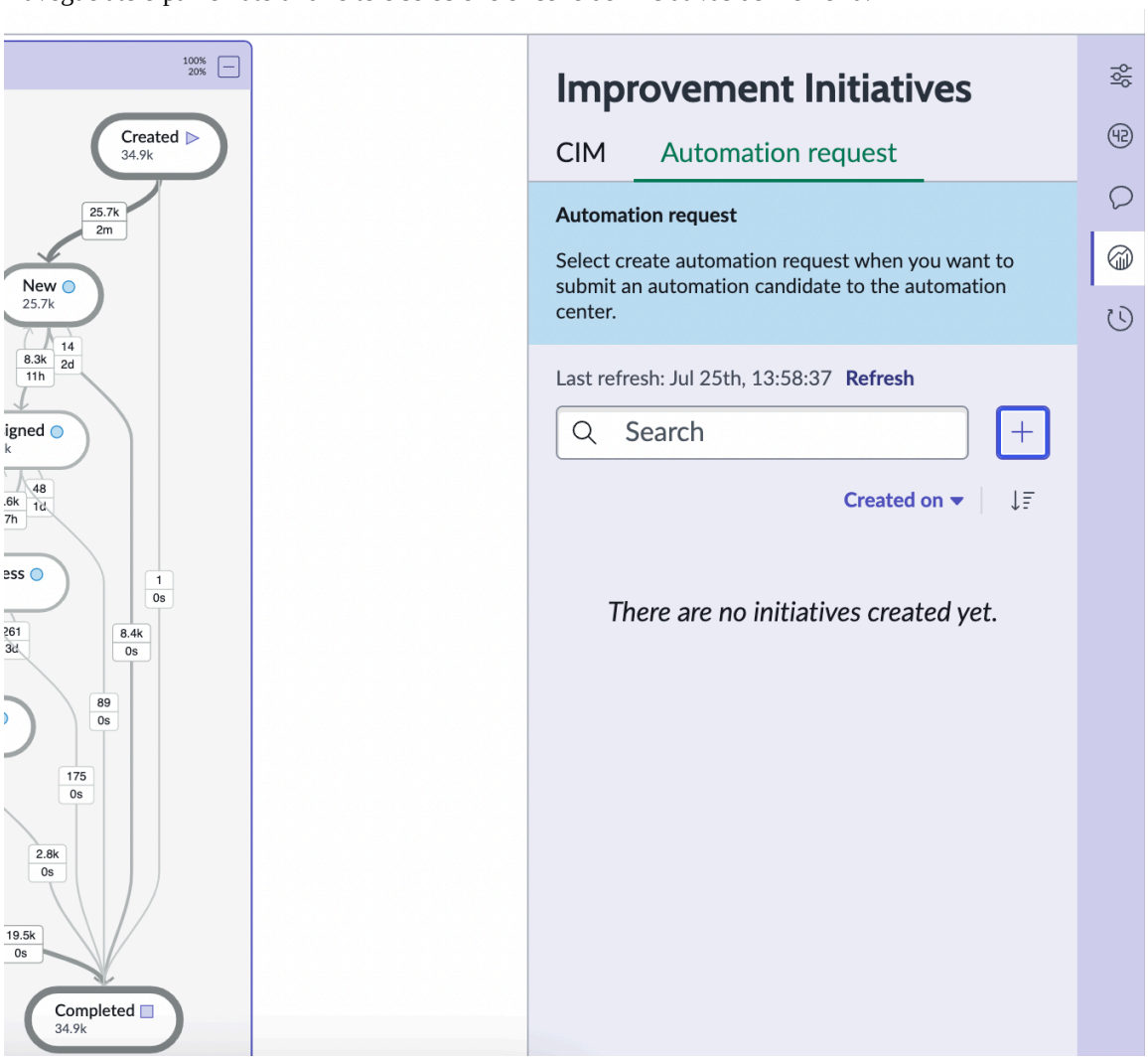
Antes de Iniciar

Você deve instalar e configurar o plug-in da Central de automação antes de configurar. Para obter mais informações, consulte Install Automation Center .

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Selecione um projeto.
   O recurso da Central de automação aparece na guia Resumo e informações ou Workbench do analista.
3. Navegue até o painel lateral direito e selecione o ícone de Iniciativas de melhoria.

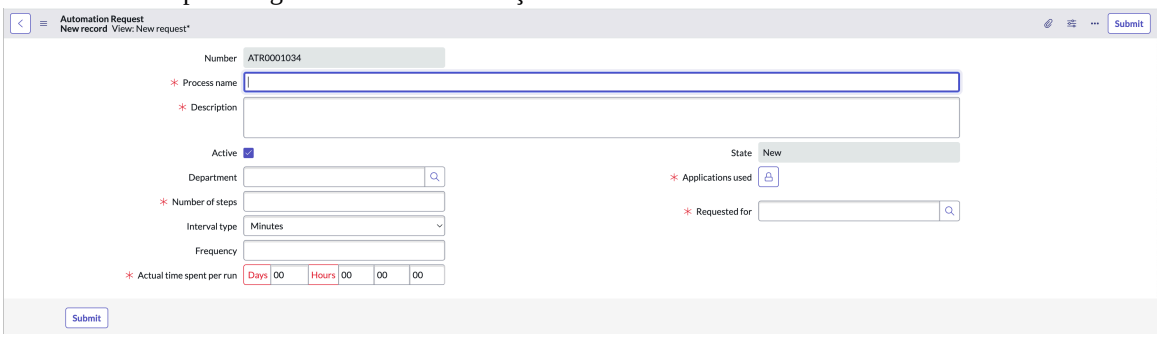


4. Selecione o sinal de adição para criar uma ideia de automação.
   Uma nova página de solicitação de automação é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

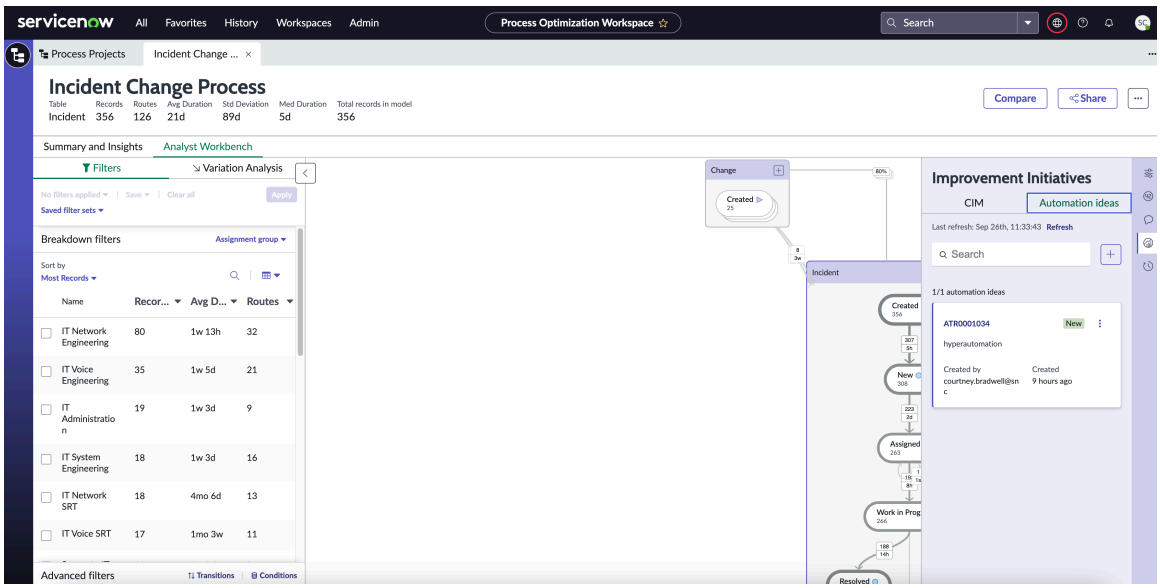
5. Preencha os campos obrigatórios da sua solicitação e selecione **Enviar**.



Para obter mais informações, consulte Automation request form from Automation Center .

Resultado

Sua nova solicitação aparece no painel Iniciativas de melhoria.



Configuração da Mineração de processos

Um administrador pode configurar Mineração de processos para que analistas e gerentes possam acessar o Workbench do analista e criar e gerenciar projetos.

Nota:

Mineração de processos será compatível com instâncias no local somente se as instâncias tiverem Inteligência preditiva configurado. Para obter informações sobre ambientes auto-hospedados, consulte o artigo da base de conhecimento KB0782052 .

Para configurar Mineração de processos:

- Ative o plug-in Mineração de processos (com.sn_po).
- Atribua funções para permitir que os usuários criem projetos no navegador de aplicações e exibam ou gerenciem projetos no Workbench do analista.
- (Opcional) Ao integrar Mineração de processos com outras aplicações, como ITSM, Customer Service Management, Operações de serviços financeiros (FSO)e assim por diante, ative o respectivo pacote de conteúdo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation é compatível

Esta aplicação oferece suporte ao Domain Separation. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Mineração de processos.

Controle de acesso

Ao gerar ou compartilhar um projeto, Mineração de processos respeita as regras de controle de acesso (ACLs) da tabela.

Ao gerar um projeto, Mineração de processos respeita as ACLs na tabela na qual um projeto é relatado e ignora as ACLs na tabela de auditoria. Usuários com a função promin_viewer têm acesso somente leitura.

Ao compartilhar um projeto:

- Todos os dados visíveis no Workbench do analista estão visíveis para qualquer usuário que tenha acesso ao projeto.
- Todas as operações de mineração são realizadas de acordo com o acesso do criador do projeto [sys_created_by]. Isso inclui a mineração realizada por funções com níveis de permissão mais altos, o que pode resultar em menos dados sendo extraídos.

Página Resumo e informações:

- Os KPIs estão visíveis para qualquer usuário que tenha a permissão necessária para acessar os KPIs relacionados.
- As informações ficam visíveis para qualquer usuário que tenha acesso ao projeto.

Mineração de processos limpeza de dados

A página de propriedades Mineração de processos fornece opções de configuração para Mineração de processos.

Propriedades de limpeza de dados

Defina as propriedades que determinam por quanto tempo Performance Analytics os projetos são mantidos antes de serem excluídos pelo trabalho de limpeza agendado.

Essas propriedades estão disponíveis para Mineração de processos.

Propriedades para limpeza de dados Mineração de processos

Propriedade	Descrição
Defina o número de dias para persistir projetos do PA (definição do projeto) a partir da data da última atualização **promin.persist.pa_model**	Defina o número de dias que Performance Analytics Projetos (PA) serão mantidos após a última data em que foi atualizado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 (dias) • Local: Mineração de processos > **Sistema** > **Propriedades**
Defina o número de dias para descontinuar projetos devido à inatividade **promin.auto_retire_days**	Defina o número de dias de inatividade após o qual os projetos serão descontinuados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para limpeza de dados Mineração de processos

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 90 (dias) • Local: Mineração de processos > **Sistema** > **Propriedades**
Defina o número de dias para limpar projetos **desativados promin.auto_clean_days**	Defina o número de dias após a desativação após o qual os projetos serão limpos. No entanto, a configuração do projeto será mantida. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 90 (dias) • Localização: Mineração de processos **Sistema Propriedades**

Tópicos relacionados

Exemplo de um indicador usando Mineração de processos

Programar trabalho para limpeza de versão

Programe um trabalho para excluir versões de backup mais antigas e limpar registros de análise de cluster executando o script programado **ProminVersionCleanup**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao gerar novamente projetos, o trabalho **ProminVersionCleanup** exclui estatísticas obsoletas em cache. As estatísticas mais antigas são movidas para uma versão anterior, enquanto a nova versão é criada para o projeto atualizado.

Ao gerar novamente ou excluir projetos, este trabalho limpa os registros criados durante as análises de cluster.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Trabalhos em segundo plano**.
2. Selecione o trabalho agendado **ProminVersionCleanup**.
3. Verifique ou defina o seguinte.
   a. Habilite a caixa de seleção **Ativo**.
   b. Verifique se o campo Executar é **Diariamente**.
   c. Defina o Tempo em horas.
4. Selecione **Executar agora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A versão de backup e a limpeza do registro de cluster são executadas diariamente.

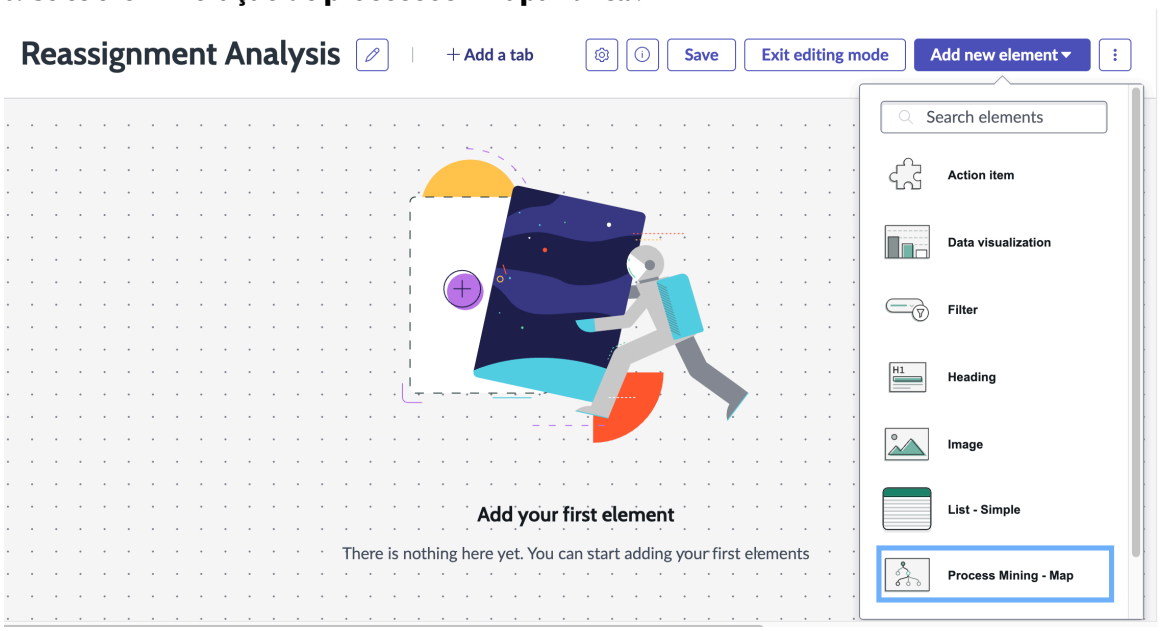
Configurar o mapa Mineração de processos no painel do PAR

Configure um mapa Mineração de processos para exibir o gráfico do processo no painel do PAR.

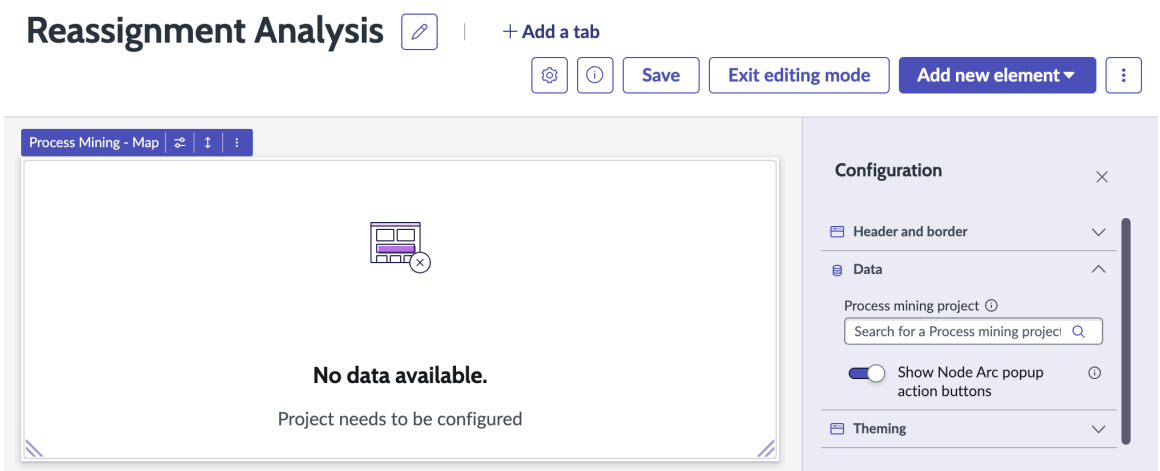
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegue até o painel do PAR.
2. Configure um mapa Mineração de processos.
   a. Selecione **Adicionar novo elemento**.
   b. Selecione **Mineração de processos - Mapa** na lista.



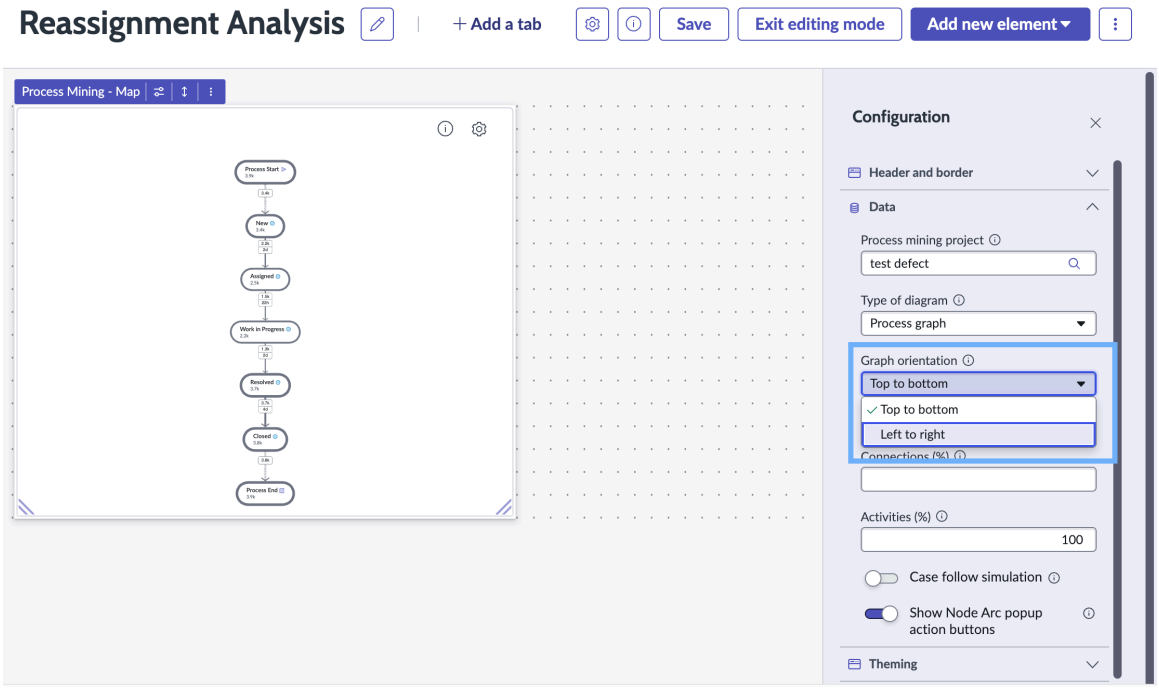
3. Configure um projeto Mineração de processos para o mapa.
   a. Selecione um projeto Mineração de processos na lista de **projetos de mineração de processos** na área **Configuração**.



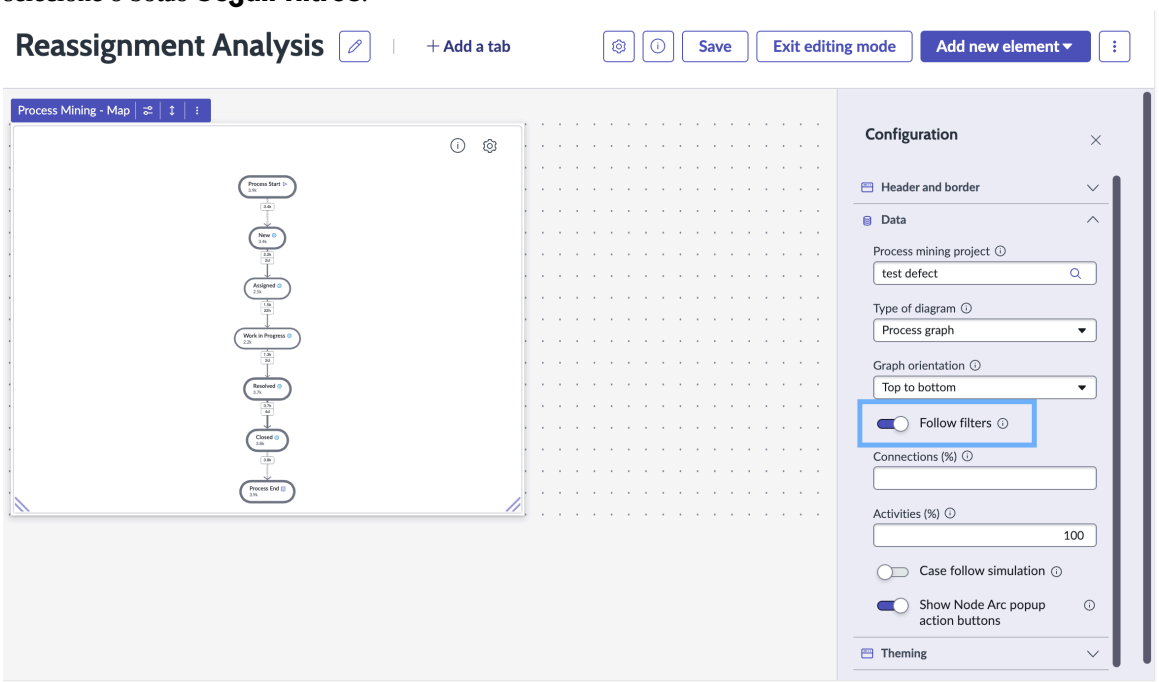
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Personalize a orientação do contorno do gráfico de processo definido para o workbench do projeto atual para nós no gráfico.
   Por exemplo, ao usar um widget orientado verticalmente, talvez você prefira que o gráfico e o diagrama em estrela sejam exibidos em um layout vertical em vez de horizontal.



5. Se você configurou filtros no painel e deseja que o mapa Mineração de processos reflita os filtros aplicados, selecione o botão **Seguir filtros**.



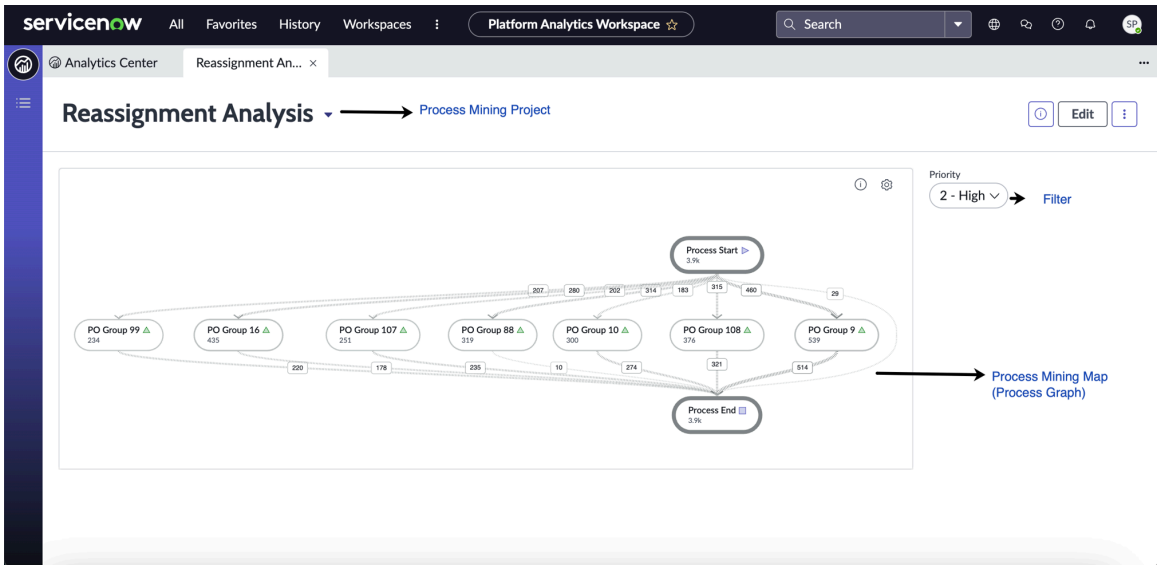
6. Selecione **Salvar** e **sair do modo de edição**.

Resultado

O mapa Mineração de processos está disponível no painel do PAR.

Tradução automática

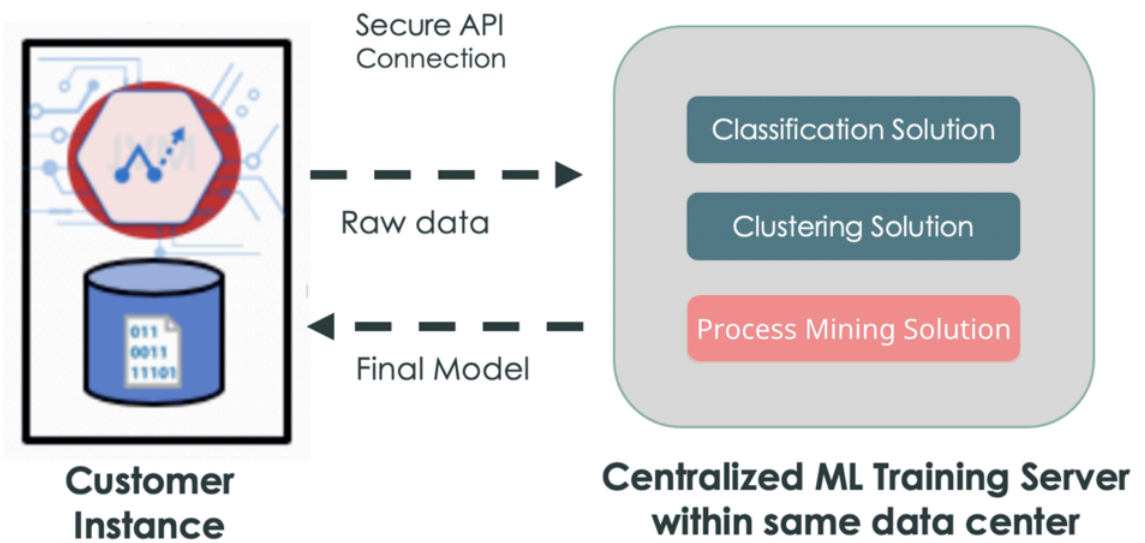
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Arquitetura Mineração de processos

Entenda os atributos básicos da arquitetura Mineração de processos.

- O mecanismo de mineração Mineração de processos extrai dados do histórico de auditoria com base nas configurações do projeto. O arquivo de dados é carregado em um servidor de treinamento centralizado (ServiceNow® Inteligência preditiva) no mesmo datacenter. O servidor de treinamento centralizado permite a computação avançada de novas métricas. O servidor centralizado oferece suporte a mais dados para escalabilidade sem causar nenhuma carga de desempenho em sua instância.
- Quando o projeto Mineração de processos está pronto, o servidor de treinamento envia o projeto final de volta para sua instância e exclui todos os dados de projeto do servidor. Os dados são transferidos usando APIs protegidas e criptografadas.
- A versão mais recente do projeto é visualizada por meio da IU do Workbench do analista em sua instância.



Tópicos relacionados

Inteligência preditiva

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Mineração de processos

Escolha um processo para otimizar, gerar dados de processo e obter informações visualizadas e acionáveis.

Conforme você busca melhorar seus processos de negócios em áreas como eliminação de redundâncias, previsão de mudanças e simplificação de fluxos de trabalho, Mineração de processos ajuda você a atingir esses objetivos. Mineração de processos ajuda você a obter visibilidade de ponta a ponta, reduzir riscos, manter a conformidade com o mercado e muito mais.

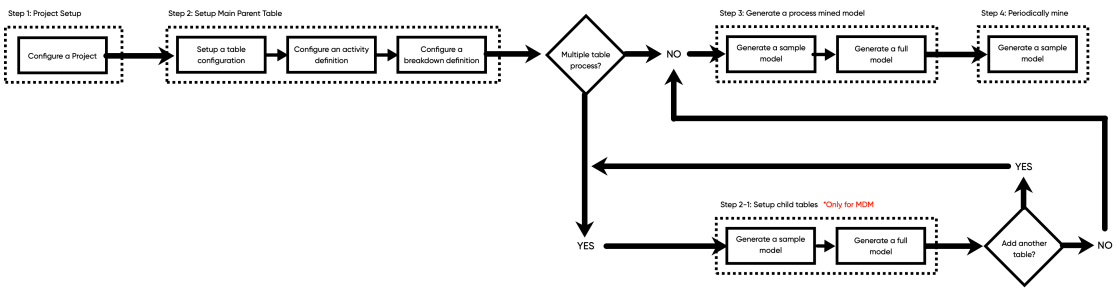
Como planejar sua implementação

Planeje estas etapas para maximizar Mineração de processos esforços:

- **Identificar**: identifique uma área de processo problemática que precisa ser otimizada.
- **Visualizar**: identifique os elementos-chave que devem fazer parte do processo. Entenda o objetivo, o início e o fim, as atividades e os usuários que devem fazer parte do processo.
- **Analisar**: analise as áreas de otimização para determinar onde e por que elas não atendem aos objetivos desejados.
- **Otimizar**: remova etapas que não são essenciais para o processo.
- **Monitorar**: continue monitorando o desempenho do processo e refine-o até que as áreas atendam aos objetivos desejados.

O fluxo de trabalho Mineração de processos

O fluxograma a seguir exibe as etapas que você usa para configurar um projeto para Mineração de processos. Algumas dessas etapas são opcionais ou dependem de você aproveitar o recurso de mineração multidimensional.



Criar registro de configuração de processo para a tabela

Crie uma configuração de processo para uma tabela a fim de usar a mesma configuração padrão sempre que usar a tabela da instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configurações do processo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de processo

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela para a qual você deseja criar uma configuração.
Painel KPI	Selecione um painel de KPIs.
Análise de causa raiz automatizada	Selecione para definir a análise automatizada de causa raiz. Para obter mais informações, consulte Análise de causa raiz automatizada.
Descoberta de automação	Selecione para definir a descoberta de automação. Para obter mais informações, consulte Configurar descoberta de automação.
Análise de cluster	Selecione para definir a análise de cluster. Para obter mais informações, consulte Análise de cluster.
Definições da descoberta	Selecione para definir as oportunidades de melhoria baseadas em regras na exibição Clássica ou no Construtor de descoberta. Para obter mais informações, consulte Definir oportunidades de melhoria para tabelas de processo.
Definições da descoberta automatizada	Selecione para definir as oportunidades de melhoria automatizadas na exibição Clássica ou no Construtor de descoberta. Para obter mais informações, consulte Definir oportunidades de melhoria para tabelas de processo.

4. Selecione **Atualizar**.

Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder

Crie e minere um projeto usando o Project Builder para analisar e otimizar seus processos de negócios. Crie um modelo para reutilizá-lo quando quiser usar as mesmas condições de projeto várias vezes. No Project Builder, todo o processo é dividido em três seções e uma visão geral para tornar a tarefa mais fácil e eficiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Para minerar um projeto, certifique-se de ter habilitado o Log de auditoria para a tabela primária do projeto.

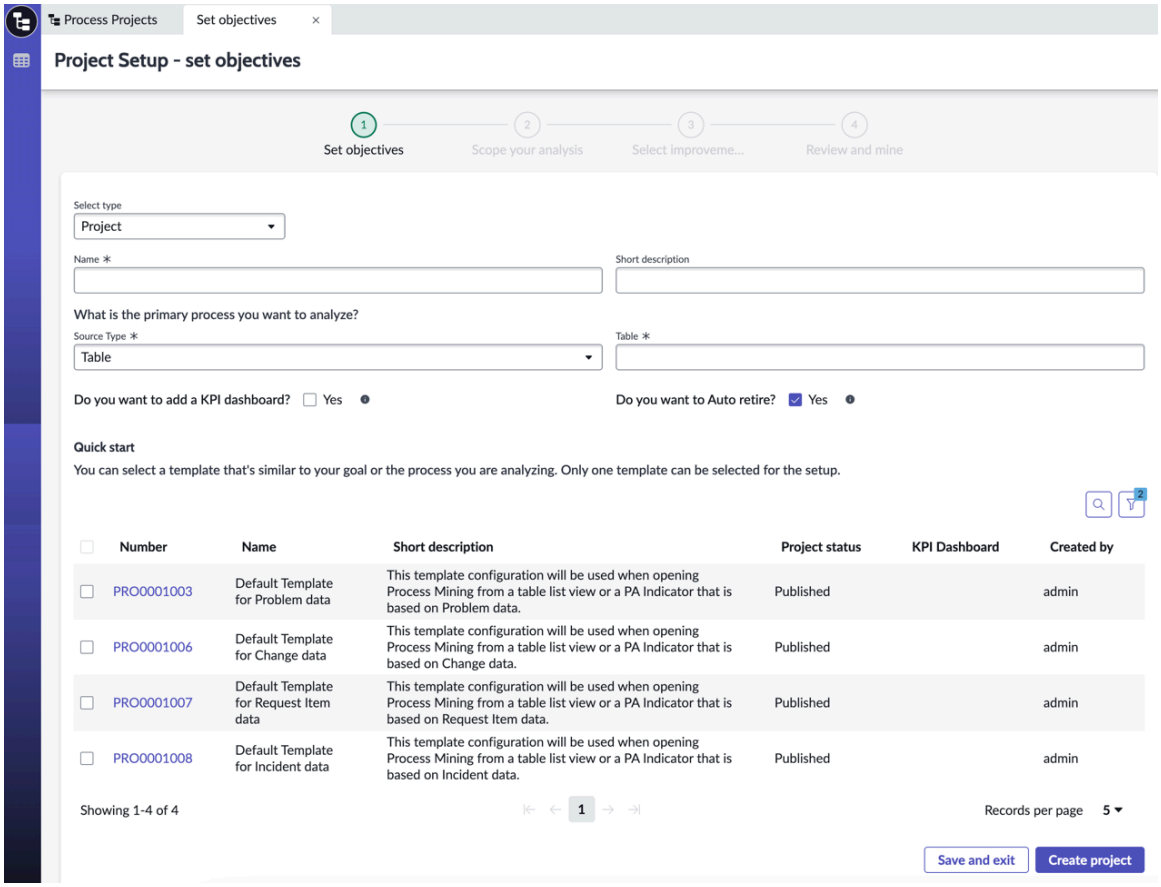
Procedimento

1. Navegue até **Espaços** > Espaço **de mineração de processos**.
2. Selecione **Criar novo projeto** no canto superior direito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página Configuração do projeto é exibida.



O que Fazer Depois

Execute as ações a seguir.

Definir objetivos

Defina o tipo de dados ou processo que você deseja exibir e analisar em seu gráfico. Você deve selecionar uma tabela específica (tabela primária) que tenha os dados que deseja analisar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Ao selecionar **Criar novo projeto**, você será direcionado para a guia **Definir objetivos**.
2. Forneça os detalhes a seguir.
3. Selecione **Criar projeto**.
   Você será direcionado para a guia **Escopo sua análise**.
4. **Opcional:** Você também pode selecionar um modelo para criar seu projeto.
   Se você selecionar um modelo existente, depois de selecionar o modelo, será direcionado para a página **Revisar e minerar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definindo o escopo da sua análise

Defina os dados que você deseja exibir no gráfico.

Você selecionou a tabela em que deseja exibir os dados. Você provavelmente deseja se concentrar em um aspecto dos dados. Os filtros que exibem somente os dados que você deseja exibir no gráfico definem o escopo do seu projeto.

As seções a seguir têm os detalhes.

Definir condições do filtro

Defina as condições do filtro para limitar o escopo da sua análise.

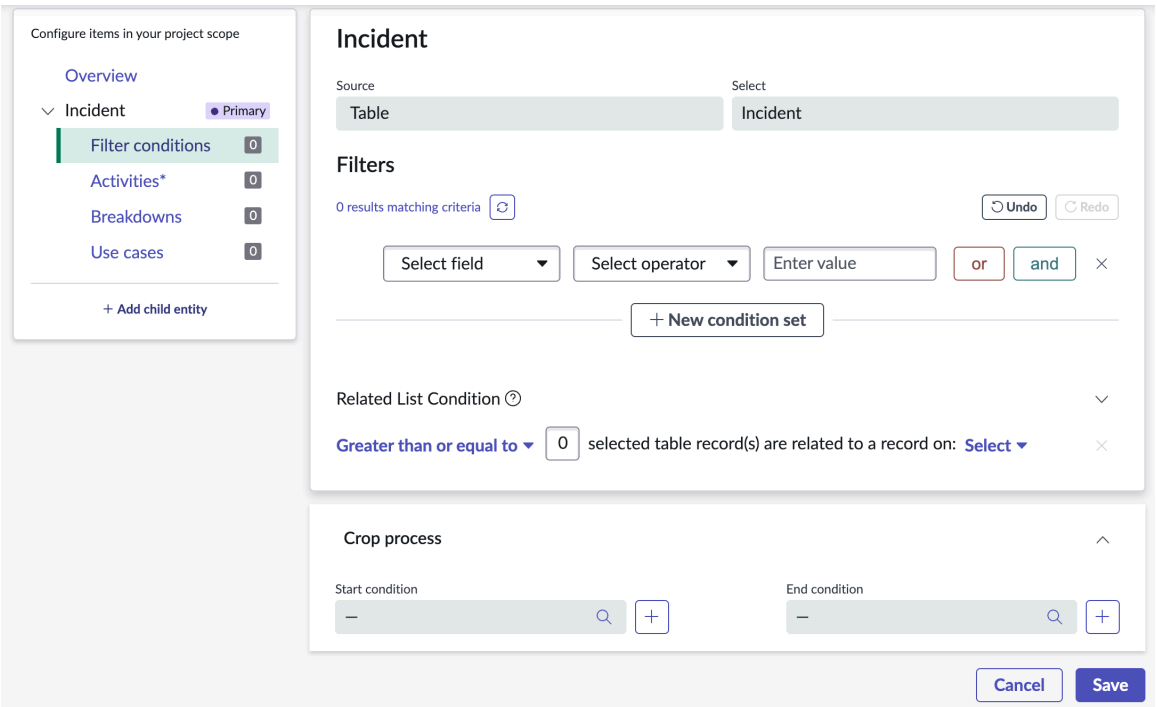
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Definir filtros é uma tarefa opcional para a criação do projeto.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
   Se você continuar na página **Definir objetivos**, estará na página **Escopo sua análise**.
2. Selecione **Editar** para o projeto que você deseja editar.
3. Selecione o botão de edição da seção **Escopo da sua análise**.
4. Selecione **Condições de filtro** na barra esquerda.

Dica:
Selecione **Exibição avançada** no canto superior direito se quiser editar o projeto na exibição Clássica.



5. Preencha o formulário com detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de filtros

Origem	Ele é preenchido automaticamente com base na sua seleção na guia **Definir objetivos**.
Selecionar	Ele é preenchido automaticamente com base na tabela que você selecionou na guia **Definir objetivos**.
Filtros	Selecione qualquer campo da tabela raiz pelo qual você deseja filtrar os dados.
Condição de Lista relacionada	Selecione o número de registros que você deseja exibir.
Processo de recorte	Recorte o processo para exibir uma área específica do processo especificando uma condição de início e de término. Todos os eventos que ocorreram antes da condição de início e após a condição de término não serão exibidos no gráfico do processo. **Nota:** Você pode especificar o processo de recorte no mesmo campo que escolheu para definir sua definição de atividade. Portanto, defina a definição de atividade para o projeto antes de definir o processo de recorte. Selecione o sinal + ao lado de Condição de início e Condição de término. Defina uma condição de início e término de processo. Exemplo: se um projeto estiver definido com o Estado como a definição da atividade, você terá o seguinte caminho: **Novo -> Aberto -> Trabalho em andamento -> Resolvido -> Trabalho em andamento -> Resolvido -> Encerrado** Se uma condição de parada for especificada na última ocorrência de resolvido, o modelo ficará assim: **Novo -> Aberto -> Trabalho em andamento -> Resolvido -> Trabalho em andamento -> Resolvido**. Se a condição de parada tiver sido configurada na primeira ocorrência de resolvido, o modelo será **Novo -> Aberto -> Trabalho em andamento -> Resolvido** assim

6. Selecione **Salvar**.

Definir definições de atividade

Especifique a definição de atividade para determinar o que mostrar no gráfico do processo, geralmente escolhendo atividades como Estado, Grupo de atribuição e Atribuído a. A definição de atividade permite descobrir, monitorar e melhorar processos reais por meio da representação visual. A representação visual permite que você entenda comportamentos e desempenhos identificando gargalos, desvios e ineficiências nos fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Você pode configurar no máximo cinco definições de atividade para uma tabela. Você não pode gerar mais de 5.000 elementos para qualquer definição de atividade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Definir definições de atividade é uma tarefa necessária para criar um projeto.

Mineração de processos reúne dados de campo de log de auditoria para as atividades que você define. Configure pelo menos uma atividade para criar um projeto Mineração de processos.

Nota:

Ao configurar um projeto, comece configurando a tabela principal (primária), definindo as definições de atividade e detalhamento. Se apenas uma tabela for necessária, gere o projeto completo com os dados. Para várias tabelas, crie tabelas adicionais (secundárias), relacione-as à tabela principal e defina suas definições de atividade.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
   Se você continuar na página **Definir objetivos**, estará na página **Escopo sua análise**.
2. Selecione **Editar** para o projeto que você deseja editar.
3. Selecione o botão de edição da seção **Escopo da sua análise**.

Dica:

Selecione **Exibição avançada** no canto superior direito se quiser editar o projeto na exibição Clássica.

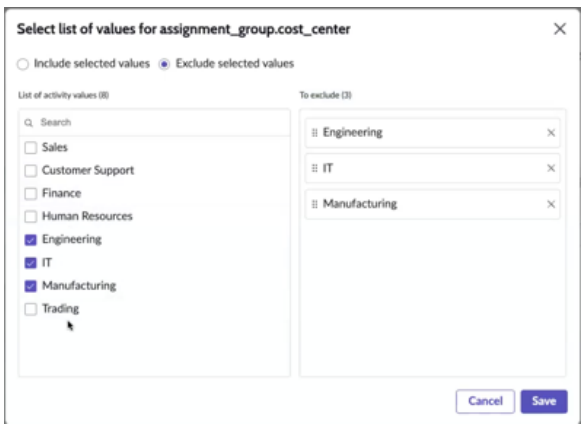
4. Selecione **Atividades** na barra esquerda.
5. Selecione **Novo** na área Atividades.
6. Preencha o formulário.

Novo formulário de atividade

Selecionar tipo	O tipo de valores que você deseja minerar. Você tem os seguintes valores: ○ Valores de campo (padrão): esta é a seleção padrão. Esta opção está disponível sempre que você cria uma definição de atividade. ○ Anexado secundário: esta opção está disponível quando você seleciona duas tabelas para configuração de tabela e define um relacionamento primário-secundário. Esta opção está disponível somente para a configuração da tabela primária. No gráfico, você vê quando o secundário foi anexado ao processo. ○ Data e hora: usa o valor de data e hora do registro real em vez do histórico de auditoria e é exibido como um nó agrupado no mapa do processo. ○ Composto: eventos compostos para 2 ou mais definições de atividade que são atualizados para qualquer valor em determinados processos, como vendas, finanças ou segurança. Uma mudança de última hora pode inferir outro processo de aprovação e potencialmente impor etapas adicionais e, consequentemente, um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	tempo de resolução mais longo. Isso também pode resultar em uma violação de conformidade. Por exemplo: se você tiver 4 definições de atividade, mas apenas uma estiver atualizada, ela deverá ser capturada no evento composto. Para usar uma definição de atividade composta, você deve ter pelo menos uma definição de atividade de um tipo diferente de Composto.
Campo	Especifique o campo ou a coluna da tabela cujos dados você deseja exibir no gráfico do processo.
Configuração de tabela anexada	Este campo estará disponível somente se você escolher **Secundário anexado** no campo **Selecionar tipo**. Selecione o nome da tabela na lista. No entanto, ele exibe somente a tabela usada para a entidade secundária.
Mostrar campos relacionados	Este campo estará disponível somente se você escolher **Valores de campo (padrão)** ou **Data e hora** no campo **Selecionar tipo**. Se você quiser ver a lista de campos relacionados, selecione o ícone Campos relacionados ( ) e selecione um campo. Este campo ajuda a definir referência com pontos nos registros.
Nome de exibição	Este campo estará disponível somente se você selecionar **Valores de campo (padrão)** no campo **Selecionar tipo**. Nome a ser exibido para esta atividade. Se nenhum nome for inserido, o **Nome de exibição** exibirá o valor fornecido para **Campo**.
Selecione valores de atividade específicos	Este campo estará disponível somente se você escolher **Valores de campo (padrão)** no campo **Selecionar tipo**. Você pode optar por minerar valores de atividade específicos para o campo selecionado. Selecione os valores de atividade específicos que você deseja analisar. Você pode selecionar os valores e optar por incluir ou excluir.  Por exemplo, você escolheu a tabela **Incidente**. Agora, você deseja ver os registros que passaram pelo Grupo de atribuição Central de serviços e Banco de dados do grupo de atribuição. Para ver esses dados, você deve selecionar **Grupo de atribuição** como o **Campo**

Tradução automática

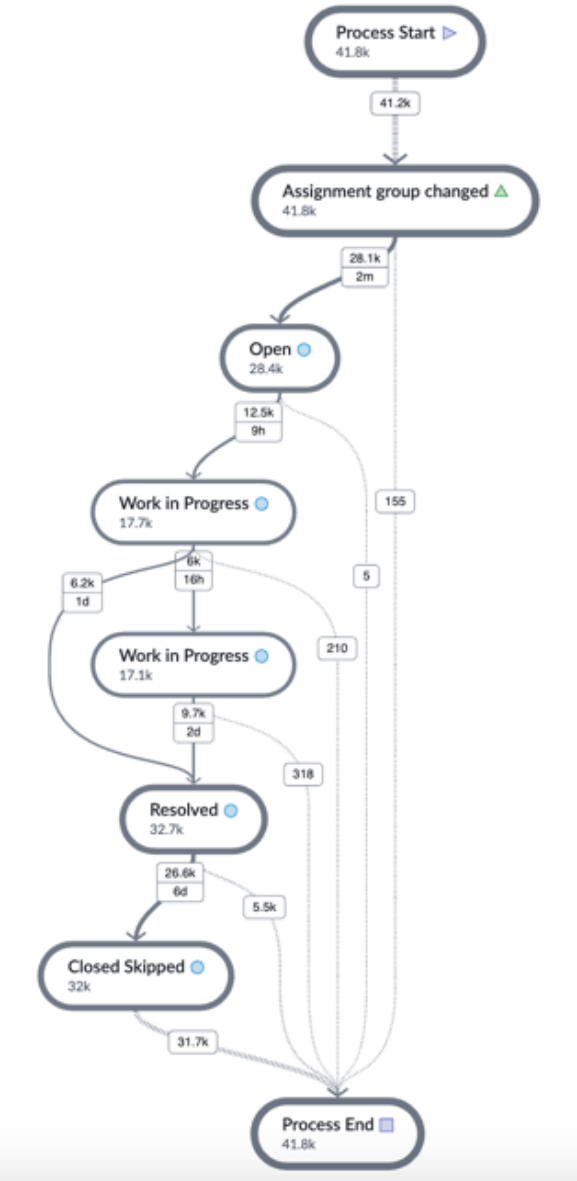
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	e adicionar a **Central de serviços** e o Banco de **dados** da **Lista de valores**.
Atividades agrupadas	Este campo permite que você escolha se deseja exibir todas as mudanças de uma definição de atividade agrupadas como um nó ou exibir cada mudança de uma definição de atividade como um nó separado. Este campo tem duas opções: ○ **Exibir cada valor exclusivo como etapas de atividade separadas**: se você selecionar esta opção, o mapa do processo refletirá o grupo de mudanças da atividade como item separado. **Nota:** Por padrão, isso está desabilitado para Valores de campo (padrão), Anexado secundário, Data/hora e Composto. ○ **Agrupar valores exclusivos e exibir como uma única etapa de atividade**: se você selecionar essa opção, o mapa do processo refletirá o grupo de mudanças da atividade como um item de mudança. Por exemplo, configure o Grupo de atribuição e o Estado para relatar. Selecione **Agrupar valores exclusivos e exibir como uma única etapa de atividade** para Grupo de atribuição e **Exibir cada valor exclusivo como etapas de atividade separadas** para Estado. As mudanças no grupo de atribuição são exibidas como um nó "Grupo de atribuição alterado". Você pode exibir os registros ou exibir os detalhes para ver quais registros são afetados e como. Cada mudança no estado é exibida como um nó individual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As mudanças são agrupadas

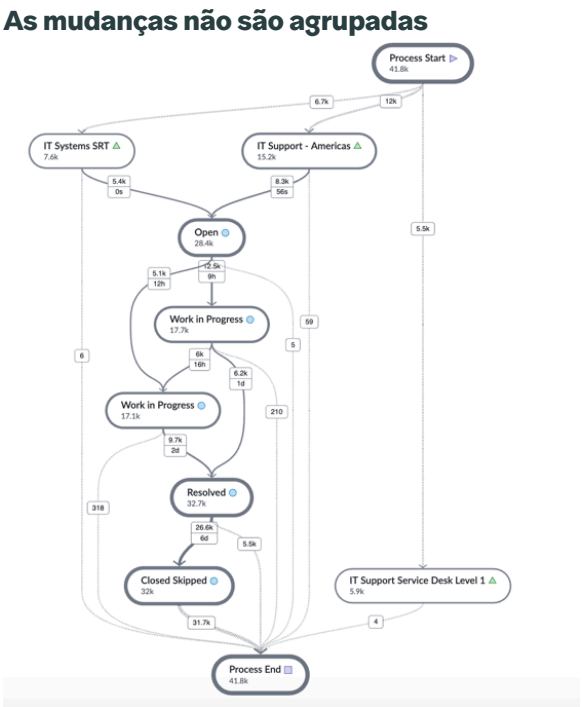


No próximo cenário, configure o Grupo de atribuição e o Estado para relatar e selecione **Exibir cada valor exclusivo como etapas de atividade separadas** para o Grupo de atribuição e Estado.

Cada mudança no grupo de atribuição e no estado é exibida como nós individuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nome de atividades agrupadas	Nome das atividades agrupadas. Se você selecionar a opção **Agrupar valores exclusivos e exibir como uma única etapa de atividade**, o campo **Nome de atividades agrupadas** será exibido. Por padrão, o nome exibido é<field-name changed> . Por exemplo, "Grupo de atribuição alterado".
Atividade de interesse	Este campo estará disponível somente se você não tiver optado por agrupar atividades. Quando esta opção é selecionada, as definições de atividade não aparecem no gráfico do processo, mas podem ser usadas nas descobertas e transições.
Nó inicial	Este campo estará disponível somente se você escolher **Valores de campo (padrão)** no campo **Selecionar tipo**. Quando esta opção é selecionada, um nó vazio no gráfico do processo é exibido quando o campo de definição de atividade selecionado está vazio no momento da criação do registro.

Nota:
Para editar uma definição de atividade, selecione a definição de atividade na lista e faça edições. Para excluir uma definição de atividade, selecione a definição de atividade na lista e selecione o ícone).

7. Selecione **Salvar**.
   Você verá a lista de definições de atividade que criou.
8. **Opcional:** Selecione **Detalhamentos**, **Casos de uso**ou **Adicionar entidade secundária** no painel esquerdo se quiser adicionar qualquer uma dessas entidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione oportunidades de melhoria para definir oportunidades de melhoria.
   Para obter mais informações, consulte Definir oportunidades de melhoria.

Tópicos relacionados

Definir definições de detalhamento

Definir casos de uso

Adicionar uma entidade secundária

Definir definições de detalhamento

Defina as definições de detalhamento que atuam como filtros para o seu projeto. As definições de detalhamento são usadas para filtrar e analisar os dados com base em critérios ou atributos específicos. Essas definições permitem dividir a análise em subconjuntos menores, com foco em dimensões ou perspectivas específicas do processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta é uma tarefa opcional.

Nota:
Você pode configurar no máximo 10 definições de detalhamento para a configuração da tabela primária e 5 definições de detalhamento para qualquer configuração de tabela secundária. Você não pode gerar mais de 5.000 elementos para qualquer definição de detalhamento.

Esta é uma tarefa opcional.

Procedimento

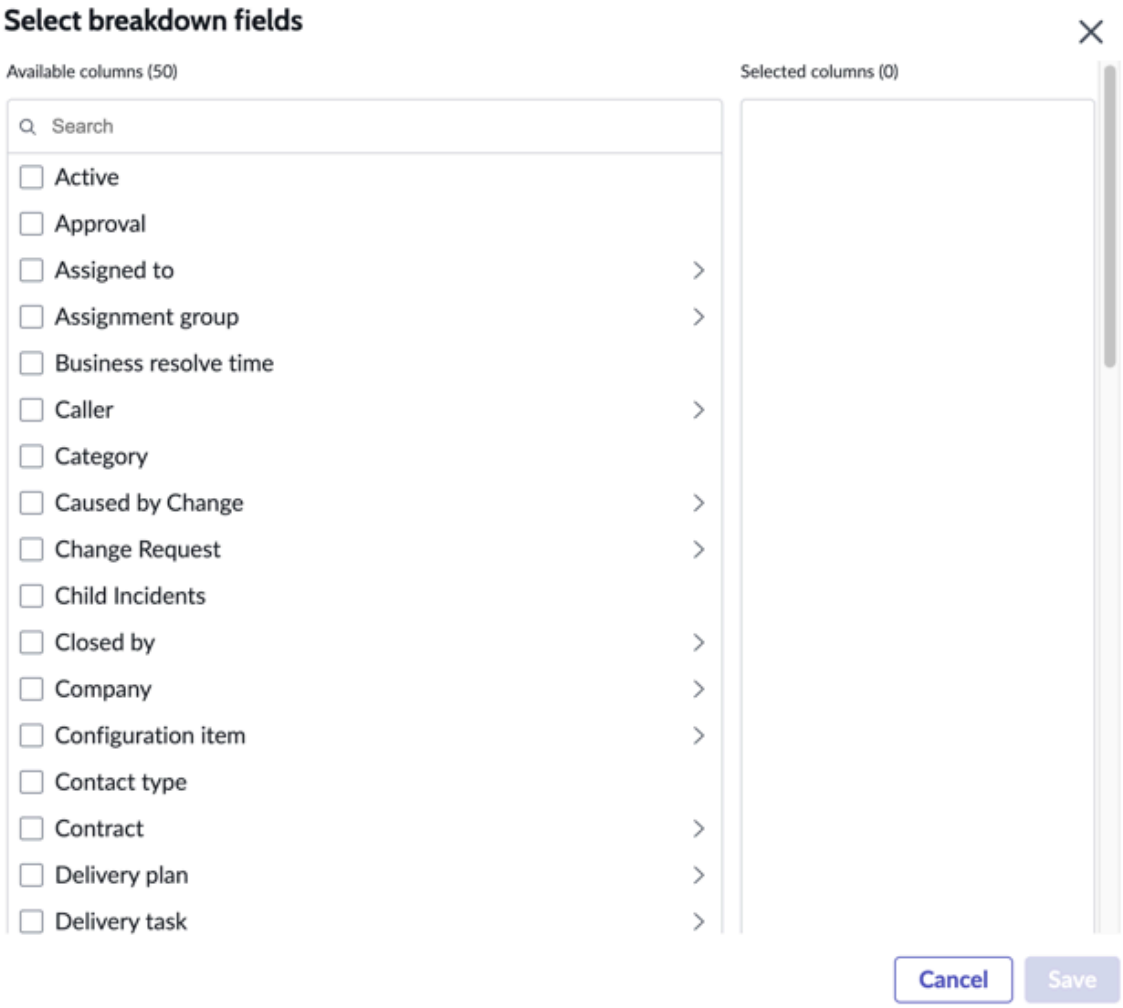
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
   Se você continuar na página **Definir objetivos**, estará na página **Escopo sua análise**.
2. Selecione **Editar** para o projeto que você deseja editar.
3. Selecione o botão de edição da seção **Escopo da sua análise**.
4. Selecione **Detalhamentos** na barra esquerda.

   Dica:
   Selecione **Exibição avançada** no canto superior direito se quiser editar o projeto na exibição Clássica.

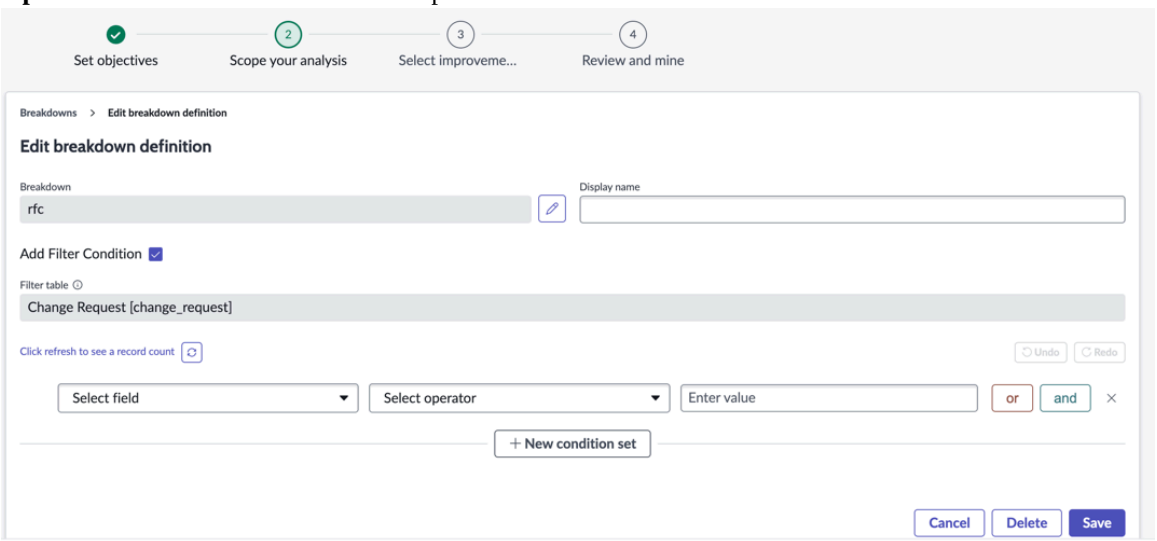
5. Selecione **Novo** na área Detalhamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Salvar**.
   O detalhamento é adicionado ao projeto.
7. **Opcional:** Selecione um detalhamento para editá-lo.



   Você pode adicionar um nome de exibição e uma condição de filtro ao detalhamento.
8. Selecione **Selecionar Oportunidades de melhoria**.
   Se você quiser adicionar ou editar qualquer coisa na página **Escopo sua análise**, selecione **Anterior**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir casos de uso

Casos de uso são padrões comuns que podem interessar à sua análise. Depois de habilitados, eles são configurados automaticamente para o projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
   Se você continuar na página **Definir objetivos**, estará na página **Escopo sua análise**.
2. Selecione **Editar** para o projeto que você deseja editar.
3. Selecione o botão de edição da seção **Escopo da sua análise**.
4. Selecione **Casos de uso** na barra esquerda.

   Dica:
   Selecione **Exibição avançada** no canto superior direito se quiser editar o projeto na exibição Clássica.

5. Selecione a opção **Incluir aprovações** se quiser exibir detalhes de todas as aprovações presentes no processo.
   A tabela sysapproval_approver está anexada como uma entidade secundária à tabela primária do seu projeto. As condições de filtro, atividades e detalhamentos já estão selecionados para sua conveniência. Você pode revisar e editar qualquer um deles de acordo com seus requisitos.

   Nota:
   Se você tiver um projeto de versões anteriores com a opção **Incluir aprovações** selecionada, esses projetos extraídos se tornarão obsoletos. O projeto será atualizado automaticamente para a mudança atual. Você deve minerar novamente o projeto para exibir os resultados.

6. Selecione a opção **Incluir violação de ANS** se quiser exibir onde há uma violação no processo.
   A tabela task_sla está anexada como uma entidade secundária à tabela primária do seu projeto. As condições de filtro, atividades e detalhamentos já estão selecionados para sua conveniência. Você pode revisar e editar qualquer um deles de acordo com seus requisitos.
7. Selecione **Salvar**.

Adicionar uma entidade secundária

Adicione uma tabela secundária ou relacionada para rastrear uma atividade de um processo relacionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Frequentemente, o início e o fim de um fluxo de trabalho completo ocorrem fora do ciclo de vida do processo de negócios. Quando for útil analisar esses eventos externos, você pode adicionar outra tabela para rastrear outros eventos relevantes ao seu processo. Por exemplo, se a tabela Incidente for sua tabela primária e você definir a tabela Tarefa de incidente [incident_task] como tabela secundária para a tabela Incidente, quando um registro da tabela Tarefa de incidente [incident_task] for criado, ele será exibido como um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

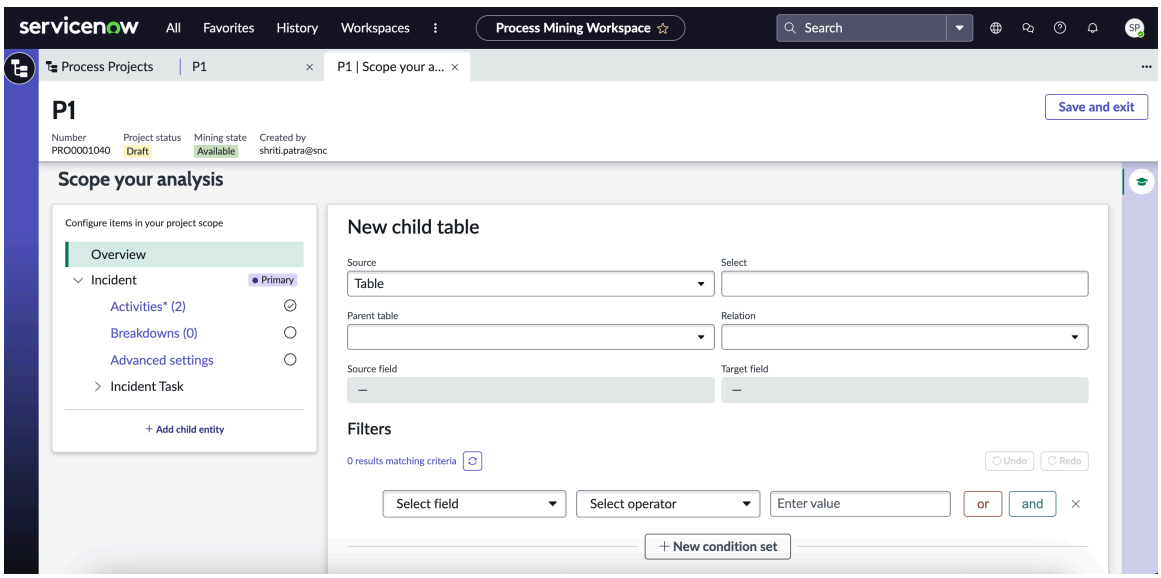
"Incidente Atividade "Tarefa criada" no mapa do processo. Somente eventos "criados" ou "encerrados" são mostrados como atividades no gráfico do processo.

Nota:
Eventos externos de uma tabela secundária definida não são mostrados como opções de condição nas transições ou nos filtros de condição.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
   Se você continuar na página **Definir objetivos**, estará na página **Escopo sua análise**.
2. Selecione **Editar** para o projeto que você deseja editar.
3. Selecione o botão de edição da seção **Escopo da sua análise**.
4. Selecione **Adicionar entidade secundária** na barra esquerda.

Dica:
Selecione **Exibição avançada** no canto superior direito se quiser editar o projeto na exibição Clássica.



5. Preencha o formulário com os detalhes.

Novo formulário de tabela secundária

Origem	A origem da configuração da tabela. Você pode selecionar um tipo de origem: ○ Tabela: qualquer tabela de banco de dados ○ Origem do relatório: uma tabela que tem relatórios ○ Dados arquivados: uma tabela arquivada
Selecionar	Selecione uma tabela que tenha um relacionamento com a tabela primária do seu projeto.
Tabela primária	Selecione a tabela primária para o projeto.
Relação	Os relacionamentos entre tabelas podem ser **secundários** ou de **referência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de origem	Se você selecionar a relação **secundária**, selecione um campo da tabela secundária que tenha uma relação com a tabela primária. Se você selecionar a relação **Referência**, o **campo Origem** será preenchido automaticamente.
Campo de destino	Se você selecionar a relação **Referência**, selecione um campo da tabela secundária que tenha uma relação com a tabela primária. Se você selecionar a relação **secundária**, o **campo Destino** será preenchido automaticamente.
Filtros (opcional)	Se necessário, você pode definir filtros para a tabela secundária.
Condição da Lista relacionada (opcional)	Exibe o número selecionado de registros relacionados para o conjunto de filtros. Você pode filtrar ainda mais.

6. Selecione **Salvar**.

Definir oportunidades de melhoria

Defina oportunidades de melhoria para encontrar áreas de melhoria pelas quais as equipes podem otimizar um processo. Você pode selecionar em uma lista de regras disponíveis ou definir suas próprias regras. Com base nas regras definidas por você, você pode exibir suas áreas de melhoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem dois tipos de oportunidades de melhoria que podem ser configurados:

- Oportunidades de melhoria baseadas em regras: essas oportunidades de melhoria consistem em uma ou mais cadeias de regras de descoberta executadas em uma sequência. Os registros que correspondem à lógica dessas especificações são classificados como correspondentes para as oportunidades de melhoria.

- Oportunidades de melhoria automatizadas: as oportunidades de melhoria são exibidas com base nos padrões padrão que já estão disponíveis para seleção.

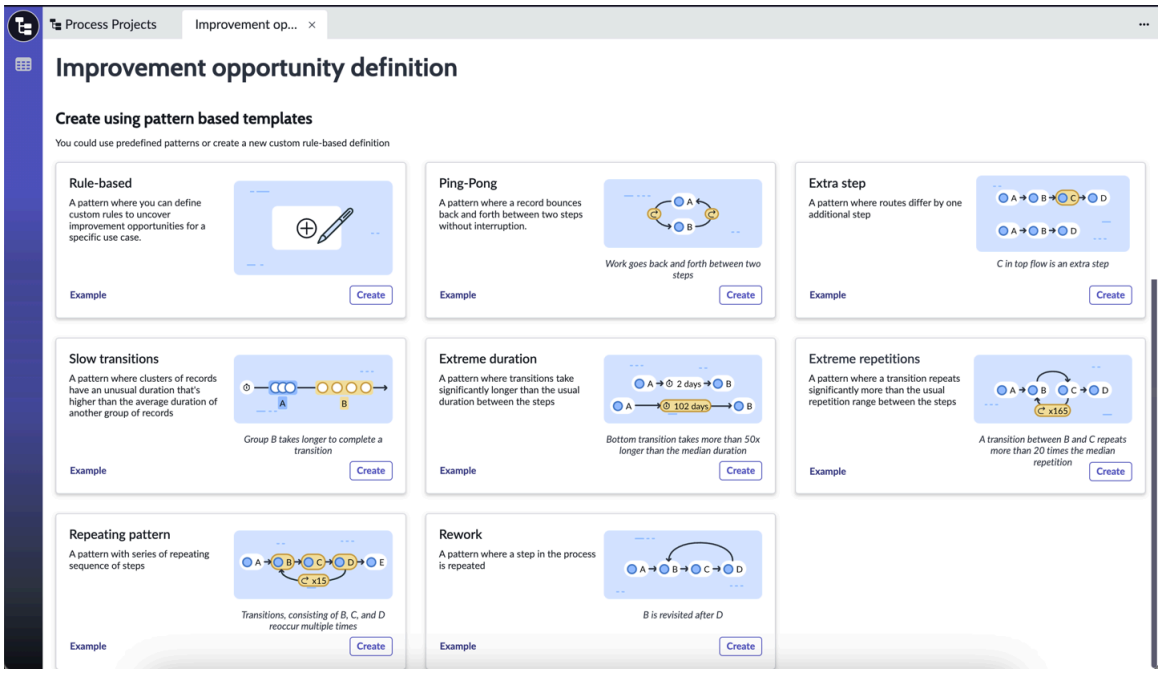
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
   Se você continuar na página **Escopo sua análise**, selecione a guia **Definir oportunidades de melhoria**.
2. Selecione **Editar** para o projeto que você deseja editar.
3. Selecione o botão de edição da seção **Oportunidades de melhoria**.
4. Na guia **Selecionar oportunidades de melhoria**, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página de definição de oportunidade de melhoria é exibida. Esta página exibe todas as definições de oportunidades de melhoria que estão disponíveis. Você pode encontrar a definição de cada oportunidade de melhoria junto com uma ilustração e um exemplo.



5. Selecione **Criar** em qualquer um dos cartões para criar uma oportunidade de melhoria desse tipo.

   Para obter mais informações sobre a oportunidade de melhoria baseada em regras, consulte Definir oportunidade de melhoria baseada em regras.

   Para obter mais informações sobre oportunidades de melhoria automatizadas, consulte Oportunidades de melhoria automatizadas.

6. Para editar uma oportunidade de melhoria, selecione a oportunidade de melhoria e edite os detalhes.
7. Para excluir uma oportunidade de melhoria, selecione a definição da descoberta e selecione **Excluir**.
8. **Opcional:** Para selecionar uma oportunidade de melhoria na biblioteca, selecione **Adicionar da biblioteca**e selecione uma oportunidade de melhoria.
   Essas regras estão disponíveis na configuração da tabela. Se houver oportunidades de melhoria configuradas para a tabela selecionada para o seu projeto, você verá essas descobertas na biblioteca. Para obter informações sobre a configuração da tabela, consulte Criar registro de configuração de processo para a tabela.
9. Selecione **Revisar e minerar**.

Revisar e minerar seu projeto

Depois de criar o projeto definindo os objetivos, definindo o escopo da análise e adicionando oportunidades de melhoria, é hora de minerar o projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

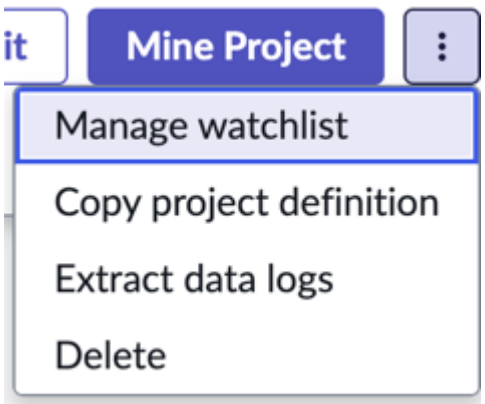
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
   Se você continuar na página **Oportunidades de melhoria**, estará na página **Revisar e minerar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione **Editar** para o projeto que você deseja revisar e minerar.
   Você será direcionado para a guia **Revisar e minerar**.
3. Na guia **Revisar e minerar**, revise o projeto.

   Você pode executar algumas etapas adicionais nesta página.

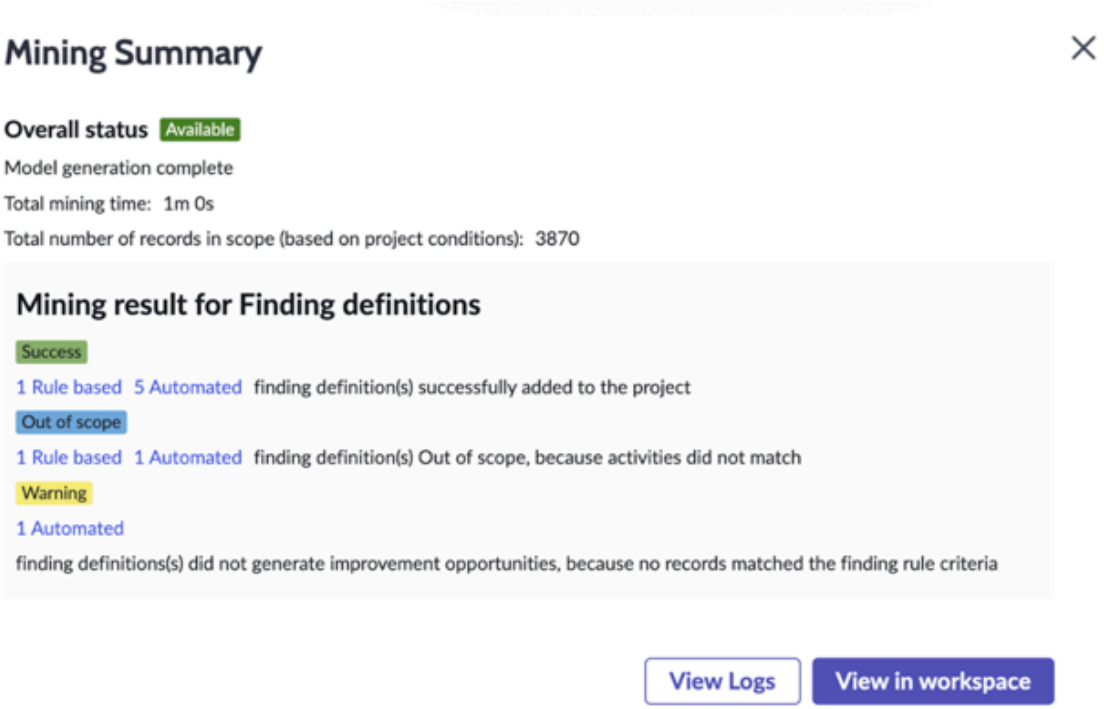


   - Selecione **Gerenciar lista** de observação para adicionar usuários que recebem notificações sobre o status do projeto extraído.
   - Selecione **Copiar definição do projeto** para copiar o projeto.
   - Selecione **Extrair logs de dados** para exibir todos os logs disponíveis.
   - Selecione **Excluir** para excluir o projeto.
4. Selecione **Minerar projeto** para minerar o projeto.
5. Na janela **Minerar**, selecione Mineração de **amostra** ou Mineração **completa** e selecione **Confirmar e minerar**.

Resultado
A página **Andamento da mineração** é exibida. Depois que a mineração for concluída, uma página de **Resumo de mineração** será exibida. Esta página fornece detalhes adicionais sobre a mineração. Ele também lista qualquer definição de descoberta que não tenha sido incluída na mineração e fornece um link para entender a causa real. Você também pode exibir os logs ou acessar o espaço Mineração de processos e exibir o gráfico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar um projeto usando a exibição Clássica

Configure e gerencie o status do projeto e a descrição do processo que você deseja analisar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Você deve habilitar o Log de auditoria para a tabela selecionada para gerar um modelo para um projeto.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure uma definição de projeto que exibe rotas visualizadas e interativas de fluxos de informações de processo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Projetos** > **Todos os projetos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição do projeto.

4. Selecione **Salvar**.

   O registro de definição do projeto foi criado.

Definir uma configuração de tabela

Defina o tipo de dados ou processo que você deseja exibir e analisar em seu gráfico. Você deve selecionar uma tabela específica (tabela primária) que tenha os dados que deseja analisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

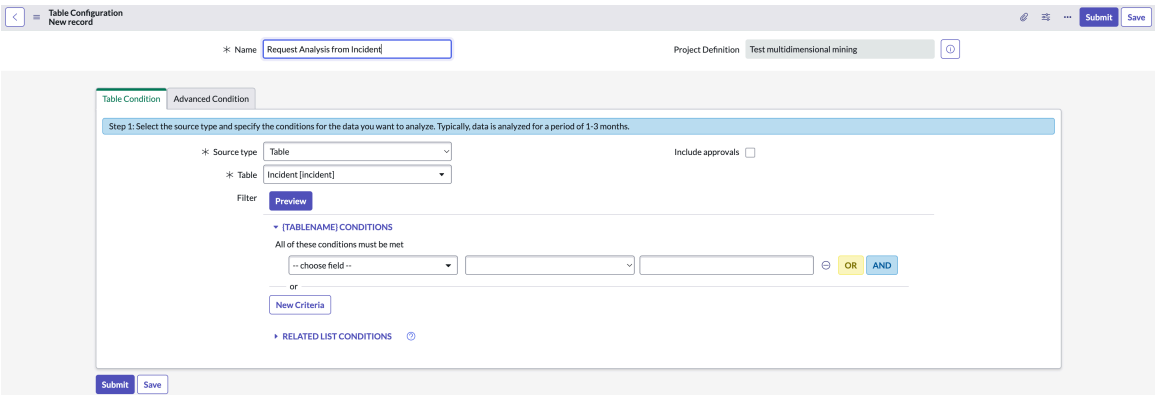
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Abra seu projeto e selecione a guia **Configurações de tabela**.
2. Selecione **Novo**.

   Uma nova página **de configuração de tabela** é exibida.



3. Insira um nome para a configuração da tabela no campo **Nome**.
4. Na guia **Condição da tabela**, preencha os campos.

Campos de condição da tabela

Campo	Descrição
Tipo de origem	A origem da configuração da tabela. Você pode selecionar um tipo de origem: ○ Tabela: qualquer tabela de banco de dados ○ Origem do relatório: uma tabela que tem relatórios ○ Dados arquivados: uma tabela arquivada
Incluir aprovações	Se as aprovações estão incluídas.
Tabela	Selecione a tabela apropriada.
Filtrar	Use as condições na seção Filtro para selecionar os dados que você deseja analisar. **Nota:** Evite longos tempos de transação limitando os dados ao período de 1 a 3 meses. Selecione **Visualizar** para ver o número de registros disponíveis para o filtro definido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar** para salvar a configuração da tabela.

   Você será direcionado para a página Configuração de tabela exibindo a configuração da tabela que você criou. Configure uma definição de atividade para a configuração da tabela. Para obter mais informações, consulte Configurar uma definição de atividade.

Configurar mineração multidimensional

Use a mineração multidimensional para identificar ineficiências e melhorar o desempenho avaliando dados de várias tabelas relacionadas.

Antes de Iniciar

Você deve instalar e configurar Mineração de processos plug-ins antes de configurar a mineração multidimensional em tabelas.

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Frequentemente, o início e o fim de um fluxo de trabalho completo ocorrem fora do ciclo de vida do processo de negócios. Quando for útil analisar esses eventos externos, você pode adicionar outra tabela para rastrear outros eventos relevantes ao seu processo. Por exemplo, se a tabela Incidente for sua tabela primária e você definir a tabela Tarefa de incidente [incident_task] como tabela secundária para a tabela Incidente, quando um registro da tabela Tarefa de incidente [incident_task] for criado, ele será exibido como um "Incidente Atividade "Tarefa criada" no mapa do processo. Somente eventos "criados" ou "encerrados" são mostrados como atividades no gráfico do processo.

Nota:
Eventos externos de uma tabela secundária definida não são mostrados como opções de condição nas transições ou nos filtros de condição.

Procedimento

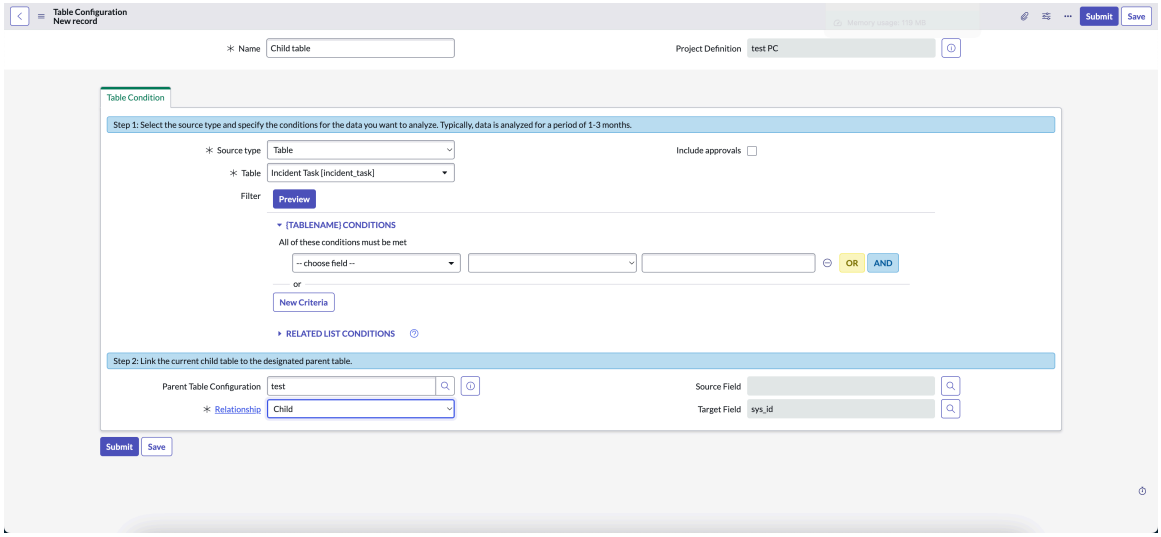
1. Selecione o projeto para o qual você deseja configurar a mineração multidimensional.
2. Vá para a guia **Configuração de tabela** e selecione **Novo**.

   Nota:
   O projeto já deve ter uma configuração de tabela primária definida.

   Uma nova página de configuração de tabela é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Forneça um nome para a configuração da tabela secundária no campo **Nome**.
4. Na seção **Etapa 1**, forneça detalhes como você faria para a configuração da tabela. Para obter mais informações, consulte Definir uma configuração de tabela.
5. Para definir um relacionamento, preencha os campos na seção **Etapa 2**.

Campo	Descrição
Configuração da tabela primária	Selecione o ícone de pesquisa ao lado de **Configuração**da tabela primária e selecione a configuração da tabela primária.
Relacionamentos	Selecione **Referência** ou **Secundário** na lista suspensa de **Relacionamentos**, dependendo do tipo de relação. Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Por exemplo, o campo **Problema** na tabela Incidente é uma referência à tabela Problema. Registros secundários estão relacionados a um registro primário específico. Por exemplo, os itens solicitados têm tarefas ou incidentes do catálogo de serviços e registros de ANS.
Campo de origem	Se você selecionar a relação **secundária**, selecione um campo da tabela secundária que tenha uma relação com a tabela primária. Se você selecionar a relação **Referência**, o **campo Origem** será preenchido automaticamente.
Campo de destino	Se você selecionar a relação **Referência**, selecione um campo da tabela secundária que tenha uma relação com a tabela primária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você selecionar a relação **secundária**, o **campo Destino** será preenchido automaticamente.

6. Selecione **Enviar**.

   Uma nova configuração de tabela secundária foi criada.

   Configure uma definição de atividade para a configuração da tabela. Para obter mais informações, consulte Configurar uma definição de atividade.

Configurar condições avançadas

Configure condições de início e término personalizadas para a configuração da tabela para definir qual parte do processo deve ser incluída no projeto Mineração de processos e disponibilizada para análise.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Na guia **Condição avançada** do registro de configuração da tabela, selecione o símbolo de adição ao lado do campo **Condição de início do processo**.
   As condições avançadas permitem configurar uma condição de início e término específica do mapa do processo, por exemplo, especificar resolvido como o estado final do processo em vez de encerrado. Outro exemplo é descobrir o processo somente da primeira ocorrência do estado Novo até a última ocorrência de Resolvido, deixando assim o estado Fechado fora da análise.

   Se você já configurou uma condição de início, poderá usar o ícone de referência para adicionar a condição existente ao campo **Condição de início do processo**.

2. No formulário **Criar nova condição de início de processo**, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Criar nova condição de início de processo.
3. Selecione **Enviar** para salvar a condição.
4. Para criar uma condição de término, selecione o símbolo de adição ao lado do campo **Condição de término do processo**.
5. No formulário **Criar nova condição de término de processo**, preencha os campos.

   Nota:
   Os campos e as descrições são idênticos aos do formulário **Criar uma nova condição de início de processo**.

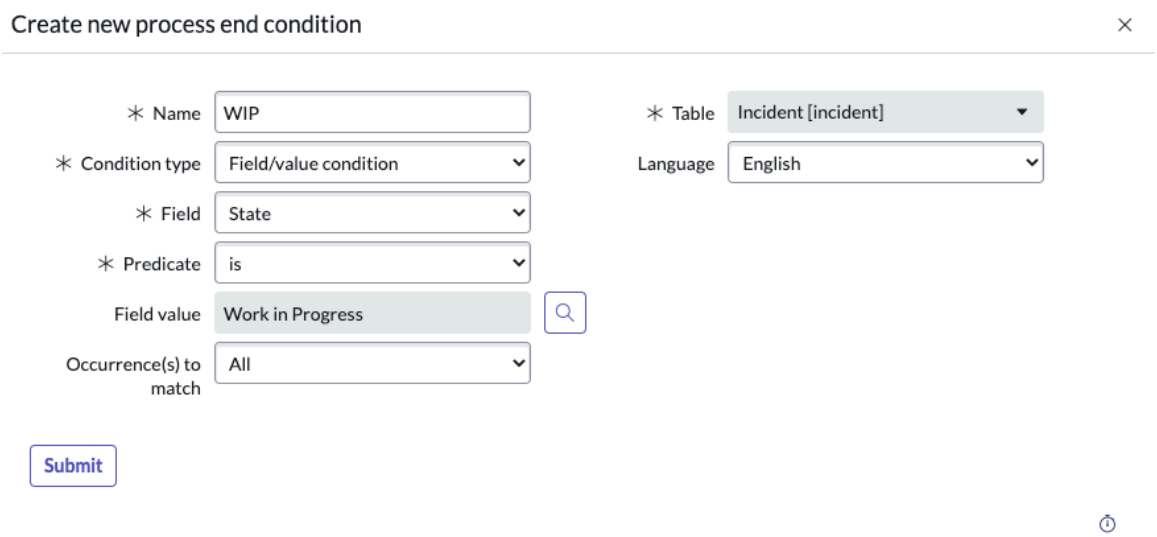
6. Selecione **Enviar** para salvar a condição.

Example: Uma condição de processo configurada

Neste exemplo, uma condição de término de processo é configurada quando um registro de incidente entra no estado Trabalho em andamento. Como o campo **Ocorrência(s) a corresponder** está definido como Somente o primeiro, a condição só será acionada na primeira vez em que o estado de um registro mudar para Trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar uma definição de atividade

Relate as etapas que ocorrem em seu processo de negócios.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder

Nota:
Você pode configurar no máximo 10 definições de atividade para a configuração da tabela primária e 5 definições de atividade para qualquer configuração de tabela secundária. Você não pode gerar mais de 5.000 elementos para qualquer definição de atividade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mineração de processos reúne dados de campo de log de auditoria para atividades que você define. Configure pelo menos uma atividade para extrair e exibir em seus registros de mapa de processo que iniciam, terminam ou passam por uma atividade específica.

Nota:
Ao configurar um projeto, você deve primeiro definir uma configuração de tabela principal (primária), definir uma definição de atividade e configurar uma definição de detalhamento. Se apenas uma tabela for necessária, você poderá gerar um projeto completo que poderá minerar e programar periodicamente com os dados. Se várias tabelas forem necessárias, você deverá criar tabelas adicionais (secundárias), relacioná-las à tabela principal (primária) e definir a definição da atividade. Você também pode configurar definições de detalhamento em tabelas secundárias.

Você pode configurar a referência com pontos em atividades que sinalizarão qualquer tipo de mudança que você deseja acompanhar.

As grandes organizações consideram ineficiente ou fora de conformidade mudar itens de configuração (ICs) e serviços de negócio, especialmente quando eles estão associados a entidades jurídicas e geográficas. Para resolver isso, eles executam a mineração de dados em campos de referência com pontos para obter informações sem alterar esses atributos críticos.

Ao adicionar definições de atividade, você pode adicionar um campo de referência (campo de referência com pontos) para sinalizar qualquer não conformidade. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assigned_to.Location. Depois que a mineração for concluída, o gráfico exibirá o fluxo de dados em diferentes locais, facilitando o acompanhamento de qualquer não conformidade.

Você também pode agrupar várias atividades para rastrear as mudanças feitas em cada uma das atividades. Para isso, você pode adicionar uma definição de atividade do tipo "Composto" e selecionar os campos. Depois que a mineração for concluída, o gráfico exibirá que algo mudou nesses campos. Isso simplificará o gráfico. Para saber os detalhes, você pode filtrá-los ainda mais.

Procedimento

1. Na guia **Definições de atividade** do registro de configuração da tabela, selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de atividade.
3. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure um detalhamento ou gere um projeto.

Configurar uma definição de detalhamento

Adicione um detalhamento para filtrar registros e analisar um mapa de processo por categorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder
- Configurar mineração multidimensional

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você pode configurar no máximo 10 definições de detalhamento para a configuração da tabela primária e 5 definições de detalhamento para qualquer configuração de tabela secundária. Você não pode gerar mais de 5.000 elementos para qualquer definição de detalhamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos** e selecione o registro do projeto.
2. Identifique para qual tabela você está configurando a definição de detalhamento e abra o registro de configuração de tabela associado na guia **Configurações** de tabela.
3. Na guia **Definições** de detalhamento, abra um novo registro de definição de detalhamento selecionando **Novo**.
4. No formulário Definição de Detalhamento, preencha os campos conforme necessário.

Campos de definição de detalhamento

Campo	Descrição
Campo	Selecione o campo em a ser usado para o detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome para exibição	Nome a ser exibido para este detalhamento. Se nenhum nome for inserido, o detalhamento exibirá o valor do **campo** Campo.

5. **Opcional:** Selecione **Adicionar condição de filtro** e escolha as condições para filtrar o detalhamento.

> **Nota:**
> As condições de filtro só estão disponíveis quando um campo de referência é selecionado no **campo** Campo.

6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Minerar um projeto.

Configuração de oportunidades de melhoria

Configure oportunidades de melhoria para exibir as informações na página Resumo e informações.

Uma oportunidade de melhoria cria a regra que pesquisa informações relevantes para um processo que se baseia em uma tabela especificada. Depois de configurar uma definição, todos os registros relevantes são mostrados como oportunidades para na seção Informações da página Resumo e informações.

Existem dois tipos de oportunidades de melhoria:

- Oportunidades de melhoria baseadas em regras
- Oportunidades de melhoria automatizadas

Ambas as oportunidades de melhoria têm a mesma finalidade, mas a forma como são criadas varia.

São criadas oportunidades de melhoria baseadas em regras nas quais você pode alterar a tabela para ter uma condição de início e parada com base em uma tabela secundária. Eles têm regras de descoberta e restrições de descoberta, que devem ser definidas por você.

As oportunidades de melhoria automatizadas são mais simples de criar. O processo é curto e pode ser concluído em algumas etapas.

Para obter mais informações sobre como criar definições de descoberta, consulte Definição de oportunidades de melhoria na exibição Clássica.

Importar oportunidades de melhoria

Importe oportunidades de melhoria como modelos para o projeto associado à tabela. As oportunidades de melhoria da tabela primária que estão no estado Ativo estão disponíveis para importação. Se você não importar as oportunidades de melhoria da tabela de processos, as oportunidades de melhoria não serão usadas durante a mineração de projetos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Projetos** > **Todos os projetos**.
2. Abra o projeto para o qual você deseja copiar as descobertas.
3. Na seção **Links relacionados**, selecione **Importar modelos de descoberta de processo**.

Resultado

Uma mensagem é exibida informando o número de oportunidades de melhoria baseadas em regras e oportunidades de melhoria automatizadas que são importadas para o projeto.

Minerar um projeto

Depois de configurar os dados que deseja visualizar, você pode começar a minerar o projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: po_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mineração de processos extrai um limite máximo de 500.000 registros. Se esse limite for atingido com a tabela selecionada, adicione filtros adicionais para refinar o conjunto de dados.

Nota:

- A otimização de um projeto pode levar um tempo significativo. Enquanto a extração estiver em andamento para um projeto, você não poderá explorar seu mapa de processo.
- Durante uma mineração completa ou de amostra, Mineração de processos analisa o log de auditoria.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
2. No menu do cartão do projeto, selecione:
   - **Minerar projeto (completo)** para minerar o projeto completo.
   - **Projeto de mineração (Amostra)** para extrair até 3.600 registros, em vez de minerar todos os registros aplicáveis a um projeto.

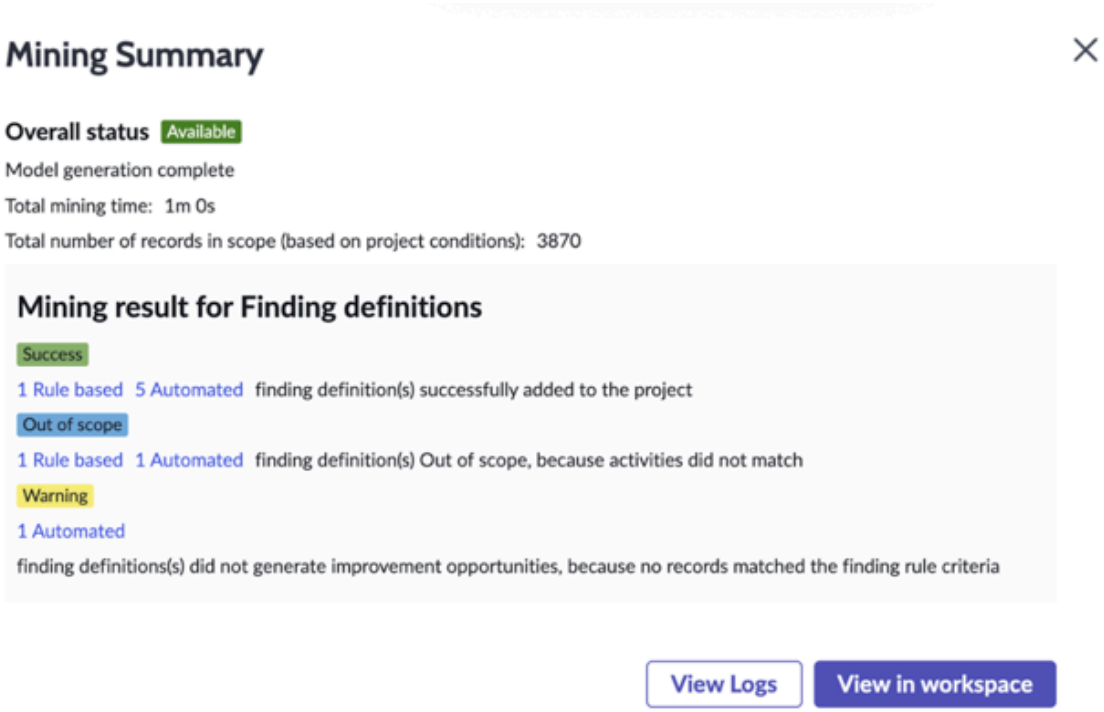
     Nota:
     A mineração de uma amostra permite que um analista valide as definições de configuração do projeto antes de executar uma extração de dados completa do projeto.
3. Selecione **OK** para confirmar que você deseja começar a minerar o projeto.
4. **Opcional:** Selecione **Notificar após a conclusão** se quiser ser adicionado à lista de observação. Você receberá uma notificação por e-mail após a conclusão da mineração. O limite de trabalho por dia é definido como 50 por padrão. Se você exceder o limite, uma mensagem de erro será exibida.
5. **Opcional:** Selecione **Exibir andamento** para ver os detalhes da mineração.

   (Optional) Depois que a mineração for concluída, uma página de **Resumo de mineração** será exibida. Esta página fornece detalhes adicionais sobre a mineração. Ele também lista qualquer definição de descoberta que não tenha sido incluída na mineração e fornece um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

link para entender a causa real. Você também pode exibir os logs ou acessar o espaço Mineração de processos e exibir o gráfico.



Resultado
Se a extração for concluída com sucesso, o cartão do projeto mostrará o estado de mineração como **Disponível**.

Cancelar um trabalho de mineração

Um analista, usuário avançado ou administrador pode cancelar um trabalho de mineração em andamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

Selecione **Cancelar** durante a mineração de um projeto para cancelar o processo.

Pode levar vários minutos até que o processo de cancelamento seja concluído. A unidade de trabalho em andamento no momento do cancelamento da mineração deve ser concluída antes que o cancelamento ocorra.

O estado de mineração no formulário Definição de projeto é exibido como **Cancelado**.

Estados de mineração

Ao tentar minerar um projeto, o registro de fluxo de trabalho do projeto mostra um desses estados.

Estados de mineração do registro de fluxo de trabalho

Estado	Descrição
Novo	Não houve tentativa de mineração nos dados do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de mineração do registro de fluxo de trabalho

Estado	Descrição
Minerando dados	A mineração está em andamento para o projeto.
Cancelando	A mineração está em processo de cancelamento iniciado pelo usuário.
Cancelado(a)	Um usuário cancelou a mineração que estava em andamento para o projeto.
Disponível	A mineração foi realizada nos dados e a visualização do mapa do processo está disponível para exibição.
Erro	Houve uma tentativa de mineração, mas não foi concluída com sucesso. • Novos projetos que ainda não foram extraídos com sucesso não podem ser abertos no workbench do analista. • Você pode tentar uma atualização de dados do Workbench do analista em um projeto que foi extraído com sucesso de seu registro de fluxo de trabalho. Um ícone de erro ⚠ é exibido quando os dados do projeto não são atualizados com sucesso. Para investigar para obter detalhes, exiba a guia **Extrair log de dados** no formulário Definição do projeto.
Agendado	Um trabalho foi programado para o projeto a ser extraído em um intervalo de tempo especificado. **Nota:** Se houver vários projetos programados para mineração em um trabalho, os projetos serão executados sequencialmente. Por exemplo, um trabalho que tem os Projetos 1 e 2 programados nele minerará o Projeto 1 primeiro e, em seguida, começará a minerar o Projeto 2 após a conclusão da mineração do Projeto 1.

Programar um trabalho Mineração de processos

Programe um trabalho Mineração de processos para minerar um ou mais projetos posteriormente.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Nota:
Você pode criar apenas um trabalho agendado para cada projeto. Você pode, no entanto, associar vários projetos a um trabalho. Se houver vários projetos programados para mineração em um trabalho, os projetos serão executados sequencialmente. Por exemplo, um trabalho que tem os Projetos 1 e 2 programados nele minerará o Projeto 1 primeiro. Em seguida, ele começa a minerar o Projeto 2 após a conclusão da mineração do Projeto 1.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Trabalhos agendados** > **Criar novo(a)**.
2. No formulário Trabalho programado Mineração de processos, preencha os campos aplicáveis ao trabalho que você deseja criar e selecione **Enviar**.
   Consulte as descrições dos campos em um registro de trabalho agendado .
3. Na seção Definições de projeto, selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário **Editar membros**, selecione os projetos na coluna **Coleção** que você deseja minerar e mova-os para a coluna **Lista de definições de projeto**.
5. Selecione **Salvar**.
   O trabalho agendado é executado na frequência que você configurou.

O que Fazer Depois

- Exiba um projeto gerado com sucesso no Workbench do analista.
- Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Trabalhos agendados** > **Todos os trabalhos** para exibir trabalhos de mineração de processos programados.

Editar um projeto

Edite um projeto no formulário Definição de projeto para gerar um mapa de processo atualizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

- A função sn_process_optimization_analyst pode editar um projeto se foi criado por ela.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Na lista Projeto, selecione as reticências ao lado do projeto que você deseja editar.
3. Selecione **Editar**.
4. Insira as mudanças nos campos desejados e selecione **Atualizar**.
   A tabela não pode ser alterada após a definição de uma atividade, detalhamento ou tabela secundária.

O que Fazer Depois

Execute uma extração de dados no projeto atualizado para exibi-lo no Workbench do analista e aplicar os filtros relevantes.

Excluindo um projeto

Exclua um projeto se não o estiver usando e quiser limpar os dados. A exclusão de um projeto exclui as configurações e versões do projeto ou projetos que ele gerou. Você pode excluir um projeto de um registro de definição de fluxo de trabalho ou de um cartão de projeto no Workbench do analista.

Excluir um projeto do navegador de aplicações

Exclua um projeto configurado do navegador da plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A função sn_process_optimization_analyst pode excluir um projeto se foi criado por ela.

Na lista Definições de projeto, você pode excluir um projeto da lista de projetos ou do registro de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

- Na lista de projetos:
  1. Marque a caixa ao lado do projeto que você deseja excluir da lista de projetos.
  2. Na lista de ações de linha, selecione **Excluir**.
  3. Selecione **Excluir** mais uma vez para confirmar.
- No registro de fluxo de trabalho:
  1. Selecione o nome ou o número do projeto para abrir seu registro de fluxo de trabalho.
  2. No registro, selecione **Excluir**.
  3. Selecione **Excluir** mais uma vez para confirmar.

Excluir um projeto do Workbench do analista

Exclua rapidamente um projeto configurado no Workbench do analista.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A função sn_process_optimization_analyst pode excluir um projeto se foi criado por ela.

Procedimento

No Workbench do analista, selecione o ícone de menu de um cartão de projeto e selecione **Excluir**.

Como trabalhar com oportunidades de melhoria

Defina oportunidades de melhoria para encontrar áreas de melhoria pelas quais você pode otimizar um processo. Você pode selecionar em uma lista de regras disponíveis ou definir suas próprias regras. Com base nas regras definidas por você, você pode exibir suas áreas de melhoria.

Crie oportunidades de melhoria para o seguinte:

- Uma tabela de processo: oportunidades de melhoria para uma tabela de processo são definidas para a tabela. Você pode adicioná-los aos projetos baseados nessa tabela, adicionando-os da biblioteca.
- Um projeto: as oportunidades de melhoria de um projeto são específicas para o projeto.

Existem dois tipos de oportunidades de melhoria:

- Oportunidades de melhoria baseadas em regras: essas oportunidades de melhoria consistem em uma ou mais cadeias de regras executadas em uma sequência. Os registros que correspondem à lógica dessas especificações são classificados como correspondentes para as oportunidades de melhoria.
- Oportunidades de melhoria automatizadas: as oportunidades de melhoria são exibidas com base nos padrões padrão que já estão disponíveis para seleção.

Existem dois locais de IU de onde você pode criar as oportunidades de melhoria:

- Exibição clássica
- Encontrando construtor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir oportunidades de melhoria para tabelas de processo

Defina oportunidades de melhoria automatizadas ou baseadas em regras para uma tabela de processo na exibição Clássica ou no Construtor de descoberta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

As oportunidades de melhoria definidas para uma tabela de processo estarão disponíveis na biblioteca. Você pode adicioná-lo a qualquer projeto baseado nessa tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configurações do processo**.
2. Selecione **Novo** se quiser criar uma oportunidade de melhoria para uma tabela que ainda não está listada. Selecione a tabela na lista se quiser criar uma oportunidade de melhoria para uma tabela da lista.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter informações sobre os campos, consulte Criar registro de configuração de processo para a tabela.
4. Para definir oportunidades de melhoria para a tabela na exibição Clássica, selecione **Novo** na guia **Definições** de descoberta ou na guia **Definições de descoberta automatizada**.

   Na guia **Definições** de descoberta, crie oportunidades de melhoria baseadas em regras. Para obter mais informações, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras da exibição clássica.

   Na guia **Definições de descoberta automatizada**, crie oportunidades de melhoria automatizadas. Para obter mais informações, consulte Formulário de definição da descoberta de automação da exibição clássica.

5. Para definir oportunidades de melhoria para a tabela no Construtor de descoberta, selecione **Usar construtor** de descoberta na guia **Definições** de descoberta ou na guia **Definições de descoberta automatizadas**.

   A página de **definição de oportunidade de melhoria** é exibida.

6. Para criar uma oportunidade de melhoria baseada em regras, selecione **Criar** no cartão Baseado em regras.
   Para obter mais informações, consulte Definir oportunidade de melhoria baseada em regras.
7. Para criar uma oportunidade de melhoria automatizada, selecione **Criar** em qualquer cartão de oportunidade automatizada.
   Para obter mais informações, consulte Oportunidades de melhoria automatizadas.

Definir oportunidade de melhoria para projetos

Defina oportunidades de melhoria para projetos para encontrar áreas de melhoria pelas quais as equipes podem otimizar um processo. Você pode selecionar em uma lista de regras disponíveis ou definir suas próprias regras. Com base nas regras definidas por você, você pode exibir suas áreas de melhoria.

Você pode definir a oportunidade de melhoria usando o Construtor de descoberta ou a exibição Clássica nos seguintes locais:

- Criar ou editar um projeto na exibição Clássica.
- Como criar ou editar um projeto no Project Builder.
- Adicionar oportunidade de melhoria para um projeto na página Resumo e informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de oportunidades de melhoria na exibição Clássica

Defina oportunidades de melhoria na exibição Clássica.

Defina oportunidades de melhoria automatizadas e baseadas em regras na exibição Clássica.

Definir definições de descoberta baseadas em regras usando a exibição clássica

Configure definições de descoberta baseadas em regras para entregar informações descobertas à sua página Resumo e informações.

Antes de Iniciar

- Você pode criar uma configuração por tabela para cada projeto com base em um processo.
- Você pode criar uma definição de descoberta baseada em regras na página Configurações de processo ou na página Projetos.
- Função necessária:
  - As funções sn_process_optimization_admin e sn_process_optimization_power_user podem criar uma definição de descoberta para um projeto.
  - A função sn_process_optimization_analyst pode exibir uma definição de descoberta para um projeto, mas não pode criar, editar ou excluir uma definição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Projetos** > **Todos os projetos**.
2. Selecione um projeto.
3. Selecione **Novo** em **Definições de descoberta de projeto**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras da exibição clássica.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Criar regras de descoberta. Para obter as etapas deste processo, consulte Configurar regras de descoberta.
- Crie restrições de descoberta. Para obter as etapas deste processo, consulte Configurar restrições de descoberta.

Configurar regras de descoberta

Configure regras de descoberta para sua definição de descoberta. As regras de descoberta definem quais critérios de registro acionam suas definições de descoberta.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Abra o registro de definição de descoberta ao qual você deseja adicionar uma regra de descoberta.
2. Na guia **Regras** de descoberta, selecione **Novo**.

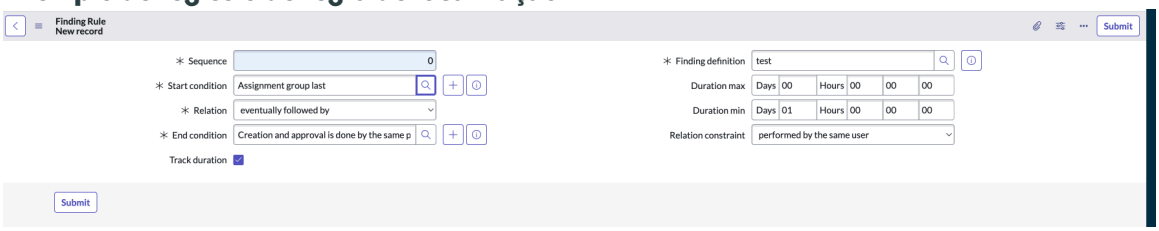
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra de descoberta.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** para salvar o registro da regra de descoberta.
5. **Opcional:** Para criar regra de descoberta adicional na mesma cadeia, selecione **Criar próxima regra (mesma cadeia)**.
   Esta opção abre uma nova regra de descoberta na mesma cadeia. O valor de **sequência** é um a mais do que a regra atual.
6. **Opcional:** Para criar regra de descoberta adicional em uma nova cadeia, selecione **Criar próxima regra (nova cadeia)**.
   Esta opção abre uma nova regra de descoberta em uma nova cadeia.

Example:
Neste exemplo, uma regra de descoberta é criada para descobrir quando alguém solicita uma aprovação em um registro de incidente e essa aprovação é aprovada pelo mesmo usuário. Como o campo **Duração mínima** está definido como um dia, a regra só é acionada quando a aprovação é aprovada mais de 24 horas depois de ter sido solicitada.

Exemplo de registro de regra de localização



O que Fazer Depois

- Configure a análise automatizada de causa raiz para encontrar a causa raiz do comportamento indesejado do processo. Para obter detalhes sobre este recurso. Consulte Análise de causa raiz automatizada.
- Configure Descoberta de automação para ajudá-lo a identificar oportunidades de automação para seus fluxos de trabalho. Para obter detalhes sobre essa configuração, consulte Descoberta de automação.
- Configure a análise de cluster para agrupar registros semelhantes em um cluster (um grupo) para que você possa identificar padrões. Para obter mais detalhes sobre essa configuração, consulte Análise de cluster.

Configurar restrições de descoberta

Configure restrições de descoberta para sua definição de descoberta. Além de encontrar regras, encontrar restrições restringe ainda mais o escopo das definições de descoberta usando métricas como restrições de duração e relação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o registro de definição de descoberta ao qual você deseja adicionar uma restrição de descoberta.
2. Na guia **Restrições** de descoberta, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de restrição de descoberta.
4. Selecione **Enviar**.

Exemplo de caso de uso: transições aba

Use regras de localização para identificar quando os registros retornam a um estado anterior.

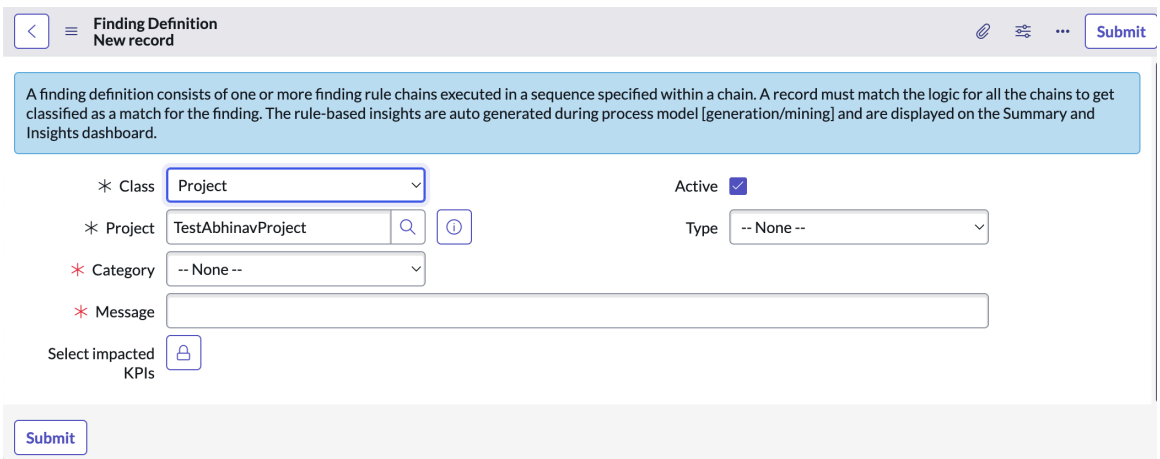
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Este exemplo cria uma definição de descoberta que usa duas regras de descoberta e uma restrição de descoberta para identificar quando um incidente é atribuído a um grupo (neste exemplo, o grupo Banco de dados) e, em seguida, retorna à sua atribuição original. Use definições de descoberta como esta para identificar situações em que os incidentes são atribuídos incorretamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Projetos** > **Todos os projetos**e abra o projeto em que deseja incluir esta descoberta.
2. Na guia **Definições de descoberta do projeto**, selecione o botão **Novo** para criar uma definição de descoberta.
3. Preencha os detalhes no registro de **definição** da descoberta.
   Para obter informações, consulte Definir definições de descoberta baseadas em regras usando a exibição clássica.



4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** no menu de contexto.
   Depois de salvar, as guias **Regras** de descoberta e **Restrições de descoberta** ficam visíveis.
5. Na guia **Regras** de descoberta, selecione o botão **Novo** para criar uma regra de descoberta.
6. Selecione o ícone de mais (+) à direita do campo **Condição** de início para começar a criar sua condição de início.

Tradução automática

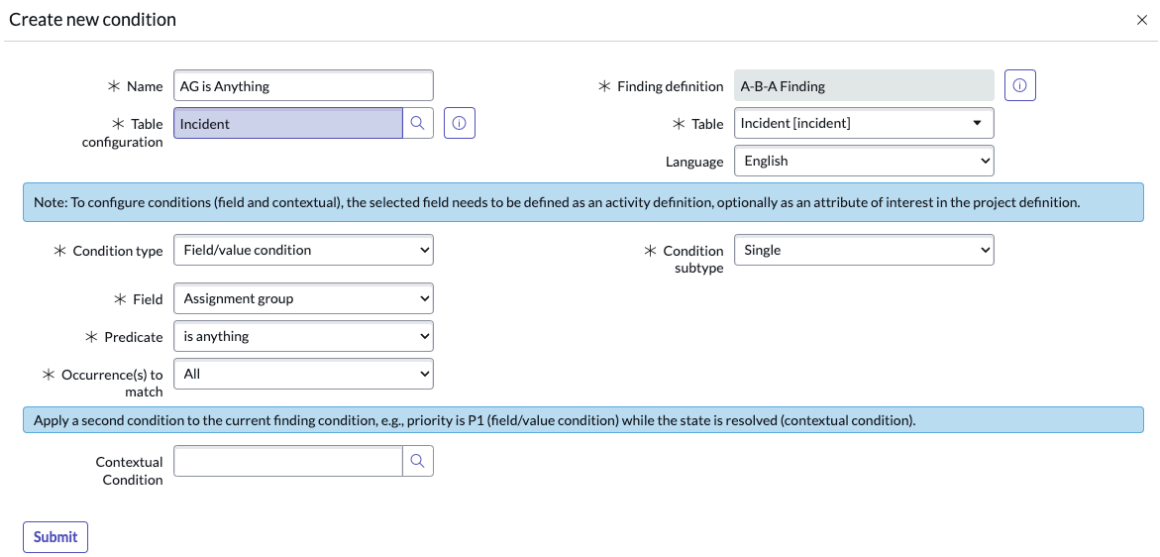
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve criar condições para cada regra. Não há opção para selecionar regras existentes.

7. Use os campos no formulário **Criar nova condição** para criar sua primeira condição.

   Para a condição de início, você cria uma condição em que um incidente é criado com qualquer valor no campo **Grupo de atribuição**.

Campo	Valor
Nome	AG é qualquer coisa
Configuração de tabela	Incidente
Tipo de condição	Condição de campo/valor
Campo	Grupo de atribuição
Predicado	é qualquer valor
Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s)	Todos
Subtipo de condição	Solteiro(a)



8. Selecione **Enviar** para salvar sua condição.
9. No campo **Relação**, selecione **eventualmente seguido por**.
10. Selecione o ícone de mais (+) à direita do campo **Condição de término** para começar a criar sua condição de término.
11. Use os campos no formulário **Criar nova condição** para criar sua segunda condição.

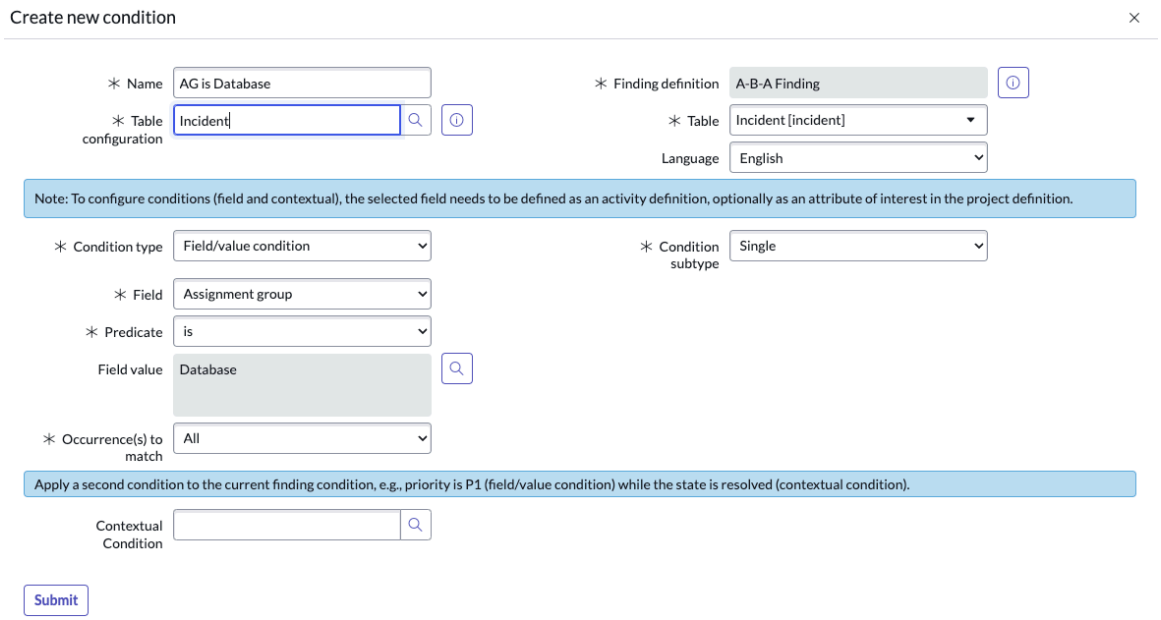
    Para a segunda condição, você cria uma condição em que um incidente é atribuído ao grupo Banco de dados.

Campo	Valor
Nome	AG é qualquer coisa
Configuração de tabela	Incidente

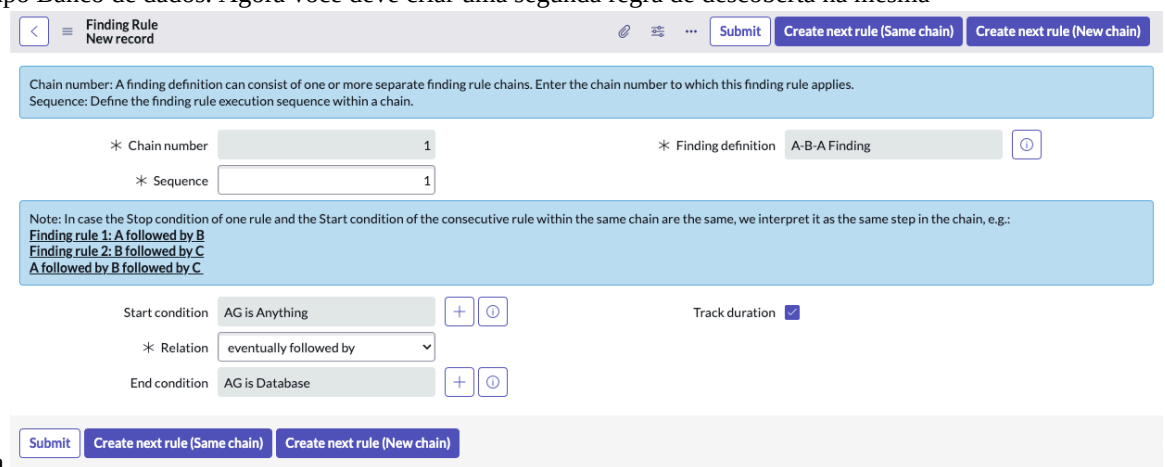
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Tipo de condição	Condição de campo/valor
Campo	Grupo de atribuição
Predicado	é
Valor do campo	Banco de dados
Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s)	Todos
Subtipo de condição	Solteiro(a)



12. Selecione **Enviar** para salvar sua condição.
Agora você tem sua primeira regra de descoberta, que identifica quando um incidente é atribuído ao grupo Banco de dados. Agora você deve criar uma segunda regra de descoberta na mesma cadeia.

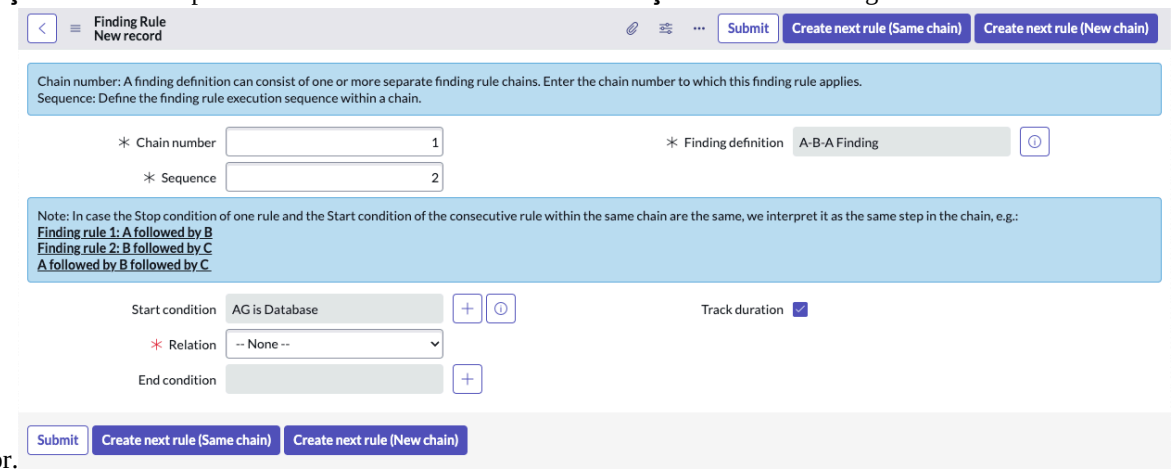


13. Selecione **Criar nova regra (mesma cadeia)**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

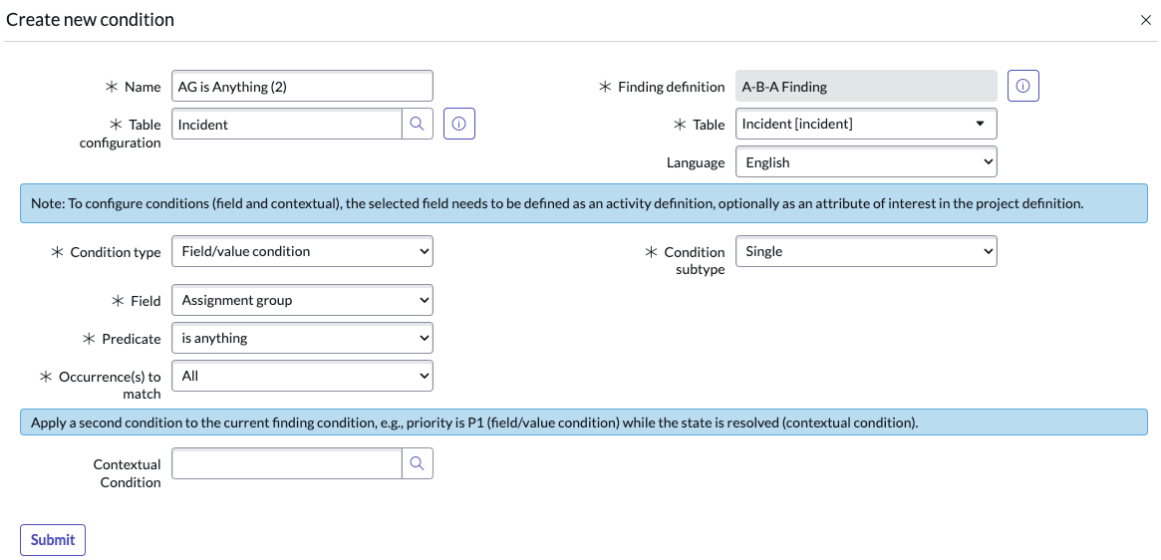
Esta é uma nova regra na mesma cadeia. Você pode ver que o campo **Sequência** é 2 e o campo **Condição de início** é preenchido automaticamente com a **condição Término** da regra anterior.



14. No campo **Relação**, selecione **eventualmente seguido por**.
15. Selecione o ícone de mais (+) à direita do campo **Condição de término** para começar a criar sua segunda condição de término.
16. Use os campos no formulário **Criar nova condição** para criar sua condição final.

Para a segunda condição, você cria uma condição em que um incidente é atribuído ao grupo Banco de dados.

Campo	Valor
Nome	AG é qualquer coisa (2)
Configuração de tabela	Incidente
Tipo de condição	Condição de campo/valor
Campo	Grupo de atribuição
Predicado	é qualquer valor
Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s)	Todos
Subtipo de condição	Solteiro(a)



Tradução automática

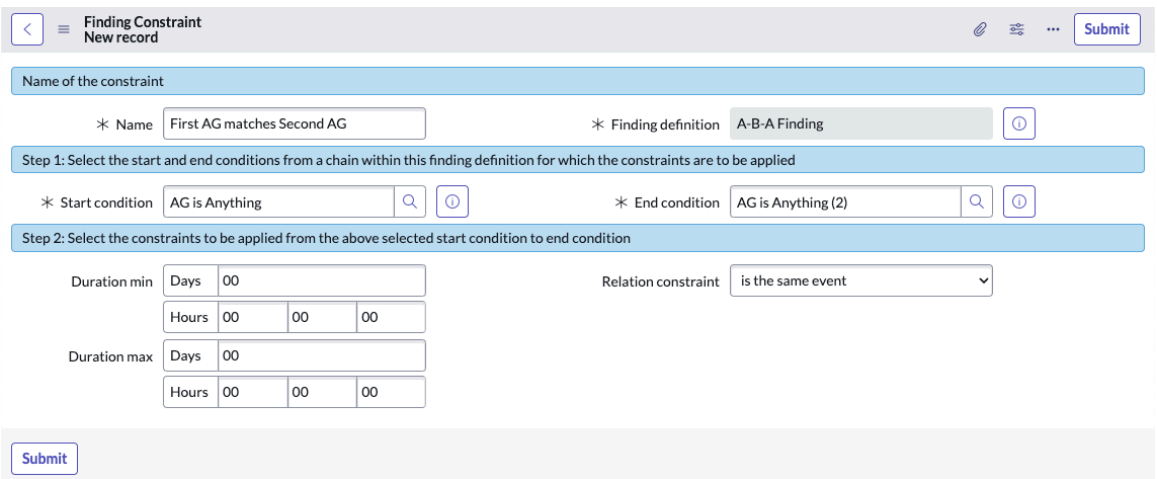
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

17. Selecione **Enviar** para salvar sua condição.
    Agora você tem uma segunda regra de descoberta concluída.
18. Selecione **Enviar** para salvar sua regra de descoberta.
19. Abra o registro do projeto novamente.
20. Na guia **Definições de descoberta do projeto**, abra a definição de descoberta criada nas etapas anteriores.

    Nota:
    Deve ser o que você criou na etapa 3.

21. Na guia **Restrições** de descoberta, selecione o botão **Novo**.
22. Use os campos no formulário **Restrição** de descoberta para criar sua restrição.

Campo	Valor
Nome	O primeiro AG corresponde ao segundo AG
Condição de início	AG é qualquer coisa
Condição final	AG é qualquer coisa (2)
Restrição de relação	é o mesmo evento



Esta restrição de descoberta refina suas regras de descoberta. Agora, por exemplo, quando um incidente é atribuído à **Rede**, depois ao Banco de **Dados**e depois novamente à **Rede**, ele será descoberto por esta regra de descoberta.

23. Selecione **Enviar**.

Definir oportunidades de melhoria automatizadas usando a exibição Clássica

Configure as definições de descoberta automatizadas para exibir as informações especificadas por você na página Resumo e informações.

Antes de Iniciar

- Você pode criar uma configuração por tabela para cada projeto com base em um processo.
- Função necessária:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As funções sn_process_optimization_admin e sn_process_optimization_power_user podem criar uma definição de descoberta para um projeto.
- A função sn_process_optimization_analyst pode exibir uma definição de descoberta para um projeto, mas não pode criar, editar ou excluir uma definição.

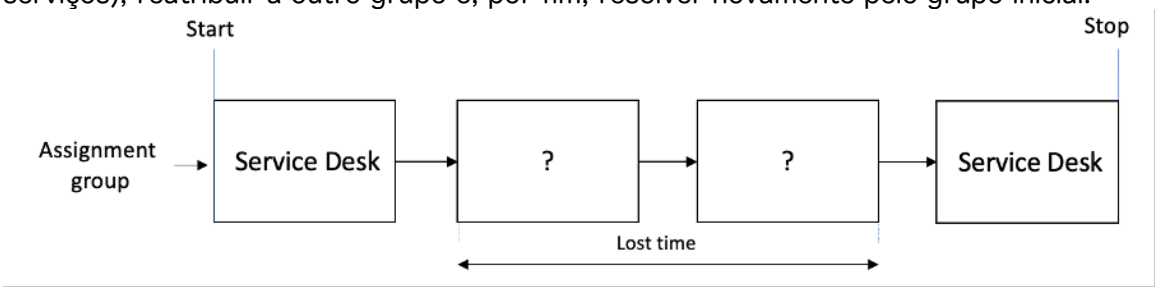
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Projetos** > **Todos os projetos**.
2. Selecione um projeto.
3. Selecione **Novo** na guia **Definições de descoberta automatizada**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para obter mais informações, consulte Formulário de definição da descoberta de automação da exibição clássica.
5. Selecione **Enviar**.

Exemplos de oportunidades de melhoria

Os casos de uso de definições de descoberta são descritos abaixo.

Caso de uso 1a: registro de salto entre grupos. Os analistas geralmente desejam identificar registros que vão de um grupo específico (por exemplo, central de serviços), reatribuir a outro grupo e, por fim, resolver novamente pelo grupo inicial.



Caso o grupo inicial seja conhecido, use a seguinte regra de descoberta: Mensagem e categoria.

- Iniciar configuração da tabela de condição: incidente
- Condição de início
  - Nome: nome do grupo, por exemplo, Central de serviços
  - Tipo de condição: condição de campo/valor
  - Campo = Grupo de atribuição
  - Predicado = É
  - Valor do campo = Central de serviços
  - Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s): somente a primeira

Relação: eventualmente seguido por

- Configuração da tabela de condição final: incidente
- Condição final
  - Nome: nome do grupo, por exemplo, Central de serviços
  - Tipo de condição: condição de campo/valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Field=Grupo de atribuição
- Predicado = É
- Valor do campo = Central de serviços
- Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s): somente a última
- Duração da faixa: verdadeiro

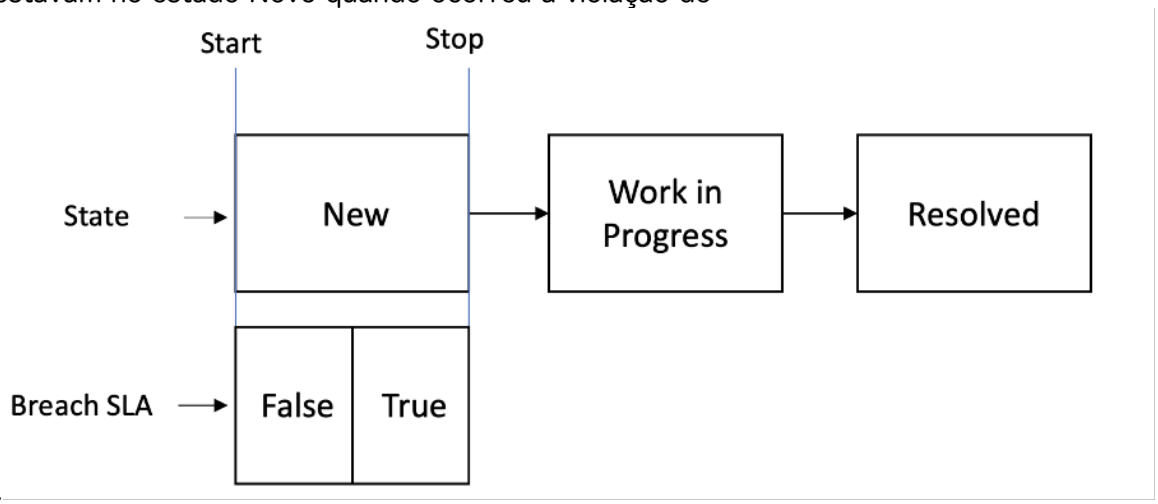
Caso de uso 1b: caso todos os registros de salto entre grupos com grupo inicial semelhante precisem ser identificados, use a regra de localização de mensagem e categoria.

- Iniciar configuração da tabela de condição: incidente
- Condição de início
  - Nome: grupo de atribuição é qualquer coisa
  - Tipo de condição: condição de campo/valor
  - Field=Grupo de atribuição
  - Predicado = É qualquer coisa
  - Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s): somente a primeira

Relação: eventualmente seguido por

- Configuração da tabela de condição final: incidente
- Condição final
  - Nome: grupo de atribuição é qualquer coisa
  - Tipo de condição: condição de campo/valor
  - Field=Grupo de atribuição
  - Predicado = É qualquer coisa
  - Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s): todas
  - Duração da faixa: verdadeiro
  - Restrição de relação: tem o mesmo grupo de atribuição

Caso de uso 2: violação de ANS. Mostrar todos os registros que estavam no estado Novo quando ocorreu a violação de ANS.



Tradução automática

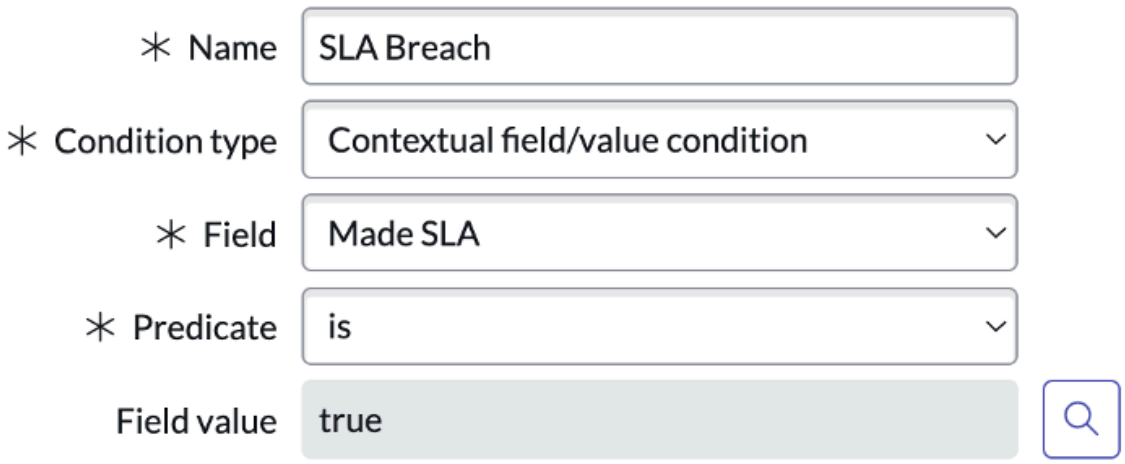
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de fornecer à definição de descoberta uma mensagem e uma categoria, especifique a regra de descoberta da seguinte forma.

- Iniciar configuração da tabela de condição: incidente
- Condição de início
  - Nome=estado
  - Tipo de condição: condição de campo/valor
  - Campo=Estado
  - Predicado = É
  - Valor do campo=Novo
  - Ocorrência(s) a corresponder=somente a primeira
- Condição contextual:
  - Nome=Violação de ANS
  - Definição de descoberta = adicionar a mensagem de definição de descoberta
  - Tipo de condição= Campo contextual/condição de valor
  - ANS Field=Made (certifique-se de ter definido o ANS criado como definição de atividade no seu projeto)
  - Predicado=não é
  - Valor do campo=verdadeiro
- Relação: seguido diretamente por
- Configuração da tabela de condição final: incidente
- Condição final
  - Nome: estado
  - Tipo de condição: condição de campo/valor
  - Campo=Estado
  - Predicado=é
  - Valor do campo=Trabalho em andamento
  - Ocorrência(s) a corresponder=somente a primeira
- Condição contextual:
  - Nome=Violação de ANS
  - Tipo de condição= Campo contextual/condição de valor
  - ANS Field=Made (certifique-se de ter definido o ANS criado como definição de atividade no seu projeto)
  - Predicado=é
  - Valor do campo=verdadeiro
- Duração da faixa: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



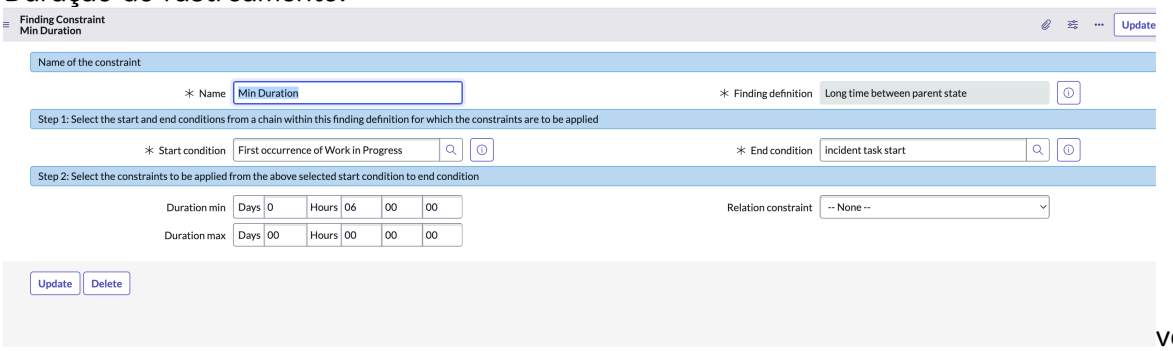
Caso de uso 3: mais de seis horas entre o estado primário Trabalho em andamento e a criação da tarefa. O tempo de resolução ou registros geralmente dependem da conclusão de uma ou mais tarefas. Para melhorar o tempo de solução do registro principal, é importante iniciar as tarefas o mais rápido possível depois que os registros principais atingirem o estado Trabalho em andamento. Neste exemplo, o usuário deseja encontrar todos os registros em que foram necessárias mais de seis horas para criar as tarefas subjacentes depois que o registro principal entrou em Trabalho em andamento. Depois de atribuir uma mensagem e uma categoria à Definição de descoberta, especifique a regra de descoberta da seguinte forma.

- Iniciar configuração da tabela de condições: primária, por exemplo, incidente
- Condição de início
  - Nome: primeira ocorrência de trabalho em andamento
  - Tipo de condição: condição de campo/valor
  - Campo=Estado
  - Predicado = É
  - Valor do campo=Trabalho em andamento
  - Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s): primeiro, somente
    - Relação: eventualmente seguido por
    - Configuração da tabela de condição de término: tarefa de incidente
    - Condição final
      - Início da tarefa Name=incident
      - Tipo de condição=Início do processo

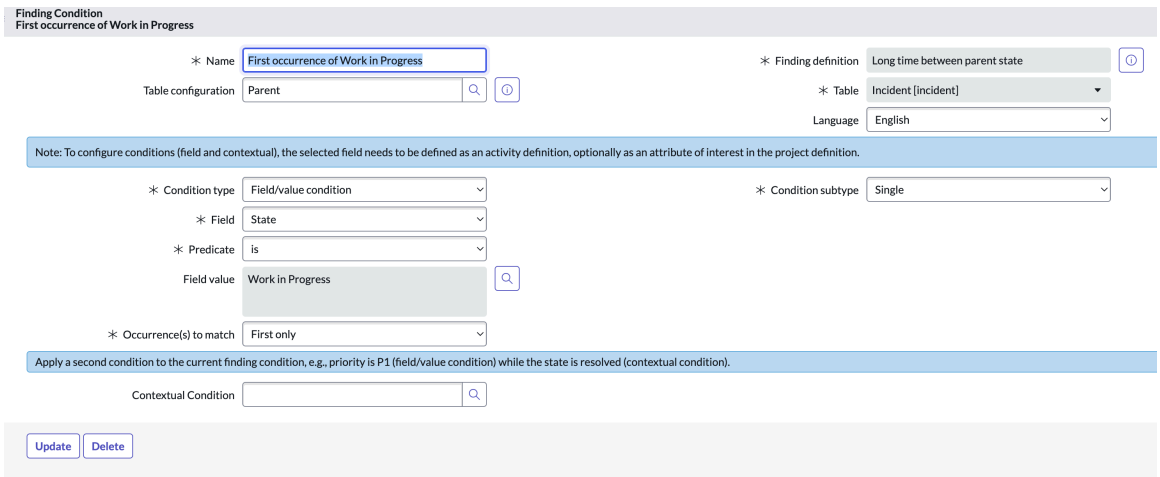
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Restrição: a duração mínima é de 6 horas
- Duração do rastreamento:



verdadei



Definir oportunidades de melhoria usando o Construtor de descoberta da exibição clássica

Defina oportunidades de melhoria no Construtor de descobertas.

Antes de Iniciar

- Você pode criar uma configuração por tabela para cada projeto com base em um processo.
- Você pode criar uma definição de descoberta baseada em regras na página Configurações de processo ou na página Projetos.
- Função necessária:
  - As funções sn_process_optimization_admin e sn_process_optimization_power_user podem criar uma definição de descoberta para um projeto.
  - A função sn_process_optimization_analyst pode exibir uma definição de descoberta para um projeto, mas não pode criar, editar ou excluir uma definição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Projetos** > **Todos os projetos**.
2. Selecione um projeto.
3. Selecione **Usar definição** de descoberta na guia Definições de descoberta de **projeto** ou na guia **Definições de descoberta automatizadas**.
   A página de **definição de oportunidade de melhoria** é exibida.
4. Para criar uma oportunidade de melhoria baseada em regras, selecione **Criar** no cartão Baseado em regras.
   Para obter mais informações, consulte Definir oportunidade de melhoria baseada em regras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para criar uma oportunidade de melhoria automatizada, selecione **Criar** em qualquer cartão de oportunidade automatizada.
   Para obter mais informações, consulte Oportunidades de melhoria automatizadas.

Definir oportunidade de melhoria do Project Builder

Defina oportunidades de melhoria no Project Builder.

Crie oportunidades de melhoria automatizadas e baseadas em regras no Project Builder ao criar ou editar um projeto.

Definir oportunidade de melhoria baseada em regras

A definição de descoberta baseada em regras é uma regra personalizada que exibe oportunidades de melhoria para um caso de uso na página Resumo e informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Ao configurar suas próprias regras, você pode se concentrar em áreas específicas do processo sobre as quais deseja saber mais, identificando oportunidades de melhoria para um determinado caso de uso.

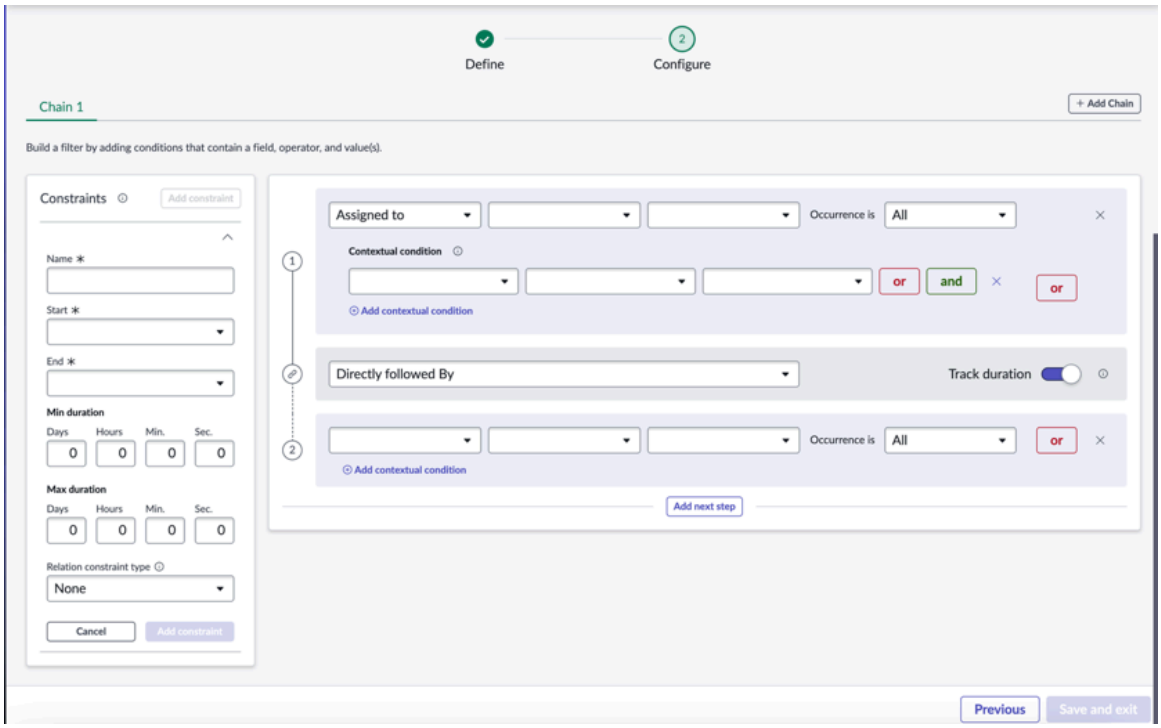
Por exemplo, você pode configurar uma regra para exibir registros que levaram mais de 7 dias de **Aguardando verificação** para **Resolvido**.

Procedimento

1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão baseado em regra.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta.
4. Selecione **Configurar**.
   A guia **Configurar** é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Preencha os detalhes no formulário.

a. Defina um filtro adicionando condições que contêm um campo, operador e valores.

Use o campo **Ocorrência é** para definir se o filtro se aplica à primeira, à última ou a todas as ocorrências desta condição.

b. Use o botão **Adicionar condição contextual** para definir condições contextuais adicionais para este filtro.

Use os botões **e** e **ou** para criar quantas condições contextuais forem necessárias.

c. Selecione **Adicionar próxima etapa** para definir outro filtro nesta cadeia.

Depois de criar um filtro, uma seção de relacionamento aparece entre os dois filtros. Esta seção define o relacionamento entre as atividades imediatamente acima e abaixo dele.

d. Selecione um relacionamento entre os filtros.

- Seguido diretamente por
- Eventualmente seguido por
- Não seguido diretamente por
- Não seguido eventualmente por

e. Selecione o campo **Duração** do rastreamento.

Este campo rastreia o tempo entre as etapas de descoberta especificadas para calcular a duração total do processo de descoberta, que é exibido na oportunidade de melhoria.

f. Selecione **+ Adicionar cadeia** (no canto superior direito) para criar uma cadeia adicional de filtros.

Tradução automática

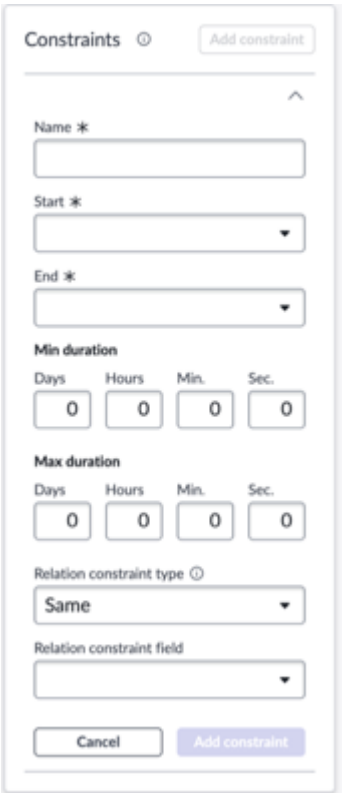
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma cadeia é um conjunto de filtros vinculados. Crie uma cadeia para definir um conjunto separado de filtros relacionados que também deve ser avaliado como verdadeiro, mas não tem um relacionamento com os filtros em outra cadeia. Depois de criar uma cadeia, você pode navegar entre as cadeias usando a **cadeia** <number> guias na parte superior da janela.

g. Selecione **Adicionar restrição**.

O painel de restrições é exibido à direita. Use a Restrição de descoberta para definir condições específicas entre as etapas de definições de descoberta, como restrições de duração e relação entre determinadas etapas, que ajudam a restringir seu escopo além das regras básicas de descoberta.

h. Selecione **Adicionar restrição**, forneça todos os detalhes e selecione **Adicionar restrição**.



Campo	Descrição
Nome	Nome da restrição
Iniciar	Evento que aciona a restrição de descoberta. As opções disponíveis são as etapas fornecidas nos filtros.
Término	Evento que conclui a restrição de descoberta. As opções disponíveis são as etapas fornecidas nos filtros.
Duração mínima	Especifica a duração mínima entre quando o evento definido no campo **Início** e o evento definido no campo **Término**. O evento no campo **Término**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	deve ocorrer após o tempo especificado neste campo.
Duração máxima	A duração máxima entre quando o evento foi definido no campo **Início** e o evento foi definido no campo **Término**. O evento no campo **Término** deve ocorrer antes do tempo especificado neste campo.
Tipo de restrição de relação	Condições de restrição opcionais para definir melhor quando a restrição é acionada. **Nenhum(a)** Nenhuma restrição de relação **Igual** Os registros devem ter o mesmo valor em um campo específico. Especifique este campo no **campo Campo de restrição de relação**. **Diferente** Os registros devem ter valores diferentes em um campo específico. Especifique este campo no **campo Campo de restrição de relação**. **Mesmo usuário** As condições de início e término devem ser acionadas pelo mesmo usuário. **Usuário diferente** As condições de início e término devem ser acionadas por usuários diferentes. **Mesmo evento** Indica que as etapas de início e de parada são idênticas, enquanto as etapas intermediárias podem ser diferentes. Isso ajuda a identificar padrões de pingue-pongue, como A -> B -> A, em que somente a primeira e a última etapas precisam corresponder. **Evento diferente** Indica que as etapas de início e de parada são distintas uma da outra, enquanto as etapas intermediárias podem variar ou ser as mesmas. Isso ajuda a identificar sequências em que as atividades inicial e final não são as mesmas, como A -> B -> C,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	garantindo que o processo comece e termine com eventos diferentes.
Campo de restrição de relação	Campo associado ao tipo de restrição de relação. Este campo aparece quando **Igual** ou **Diferente** é selecionado no campo **Tipo de restrição de relação**. **Nota:** O campo de restrição de relação disponível aparecerá em branco se não houver seleções nos campos Condição de **início** ou **Condição de término**.

6. Selecione **Salvar e sair**.

Oportunidades de melhoria automatizadas

Oportunidades de melhoria automatizadas são as oportunidades de melhoria que estão disponíveis em Mineração de processos. Defina-os para entender as oportunidades de melhoria para o seu processo.

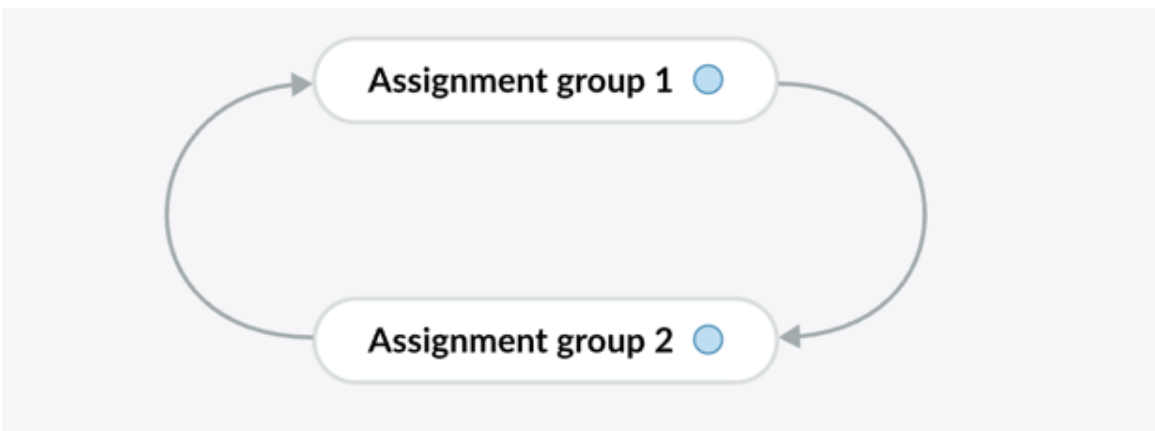
Em Mineração de processos, as seguintes oportunidades de melhoria estão disponíveis:

Configurar definição de descoberta de ping-pong

Configure as definições de descoberta de ping-pong para exibir um padrão em que um registro vai e volta entre duas etapas sem interrupção.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A definição de descoberta de ping-pong exibe áreas no processo em que os registros saltam continuamente entre duas etapas. Identificar esses loops ajuda a determinar as melhorias necessárias.



Ping pong is seen here between both assignment groups, caused by continuous reassignment

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão de Ping-Pong.
   Para um tipo específico de descoberta automatizada, você pode criar no máximo duas descobertas automatizadas.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.

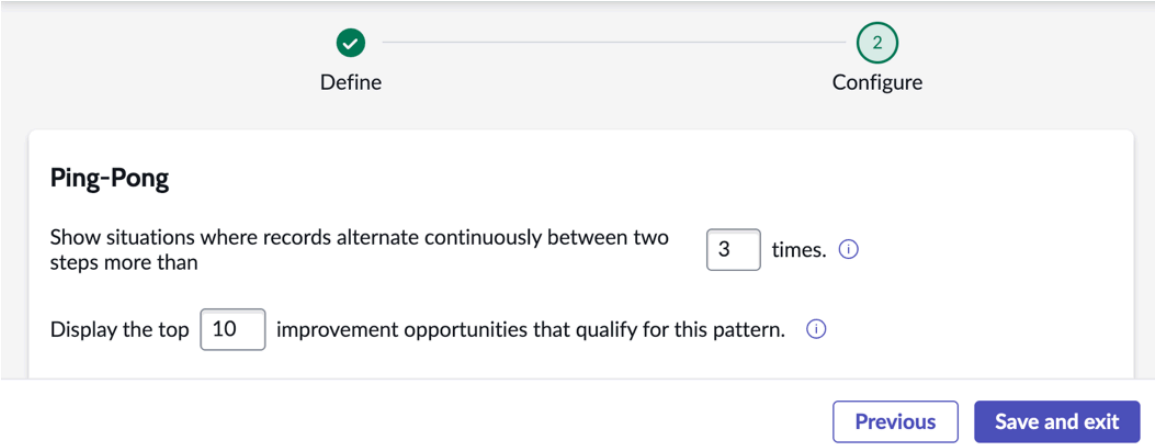
Formulário de definição do projeto

Campo	Descrição
Nome	Especifique um nome para sua definição de descoberta automatizada.
Tipo de padrão	Este campo é preenchido automaticamente. A definição de descoberta automatizada que você escolheu criar é exibida aqui. Você pode alterá-lo, se necessário.
Campo em que o padrão será detectado	Selecione qualquer campo da tabela na qual você deseja detectar este padrão. A definição de descoberta inteira funciona neste campo.
Categoria	Especifique uma categoria à qual a definição da descoberta automatizada pertence. As opções disponíveis são: ○ Qualidade ○ Automação ○ Conformidade ○ Desempenho
Ativo	Selecione o campo se quiser que esta definição de descoberta esteja ativa. Por padrão, ele está selecionado.
Tabela	Exibe o nome da tabela que você selecionou. Este campo não é editável.
Aplicar ao processo	Exibe o nome da tabela que você selecionou. Este campo não é editável.
KPIs afetadas	Selecione os KPIs com maior probabilidade de serem afetados pelas descobertas. Escolher os KPIs afetados permite que você avalie o impacto nos negócios. Você pode exibir as descobertas relacionadas a KPIs no painel de informações do espaço de mineração de processos.

4. Selecione **Configurar**.
   A guia **Configurar** é exibida. Valores padrão são fornecidos. Você pode editá-los, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



De acordo com o exemplo, os registros que atendem às seguintes condições estão disponíveis como oportunidades de melhoria na página Resumo e informações:

- Um registro deve ter o número mínimo de 3 repetições ininterruptas em que ele alterna entre dois processos.
- Na página Resumo e informações, serão exibidas no máximo 10 oportunidades de melhoria.

5. Selecione **Salvar e sair**.

Configurar definição de descoberta de etapa extra

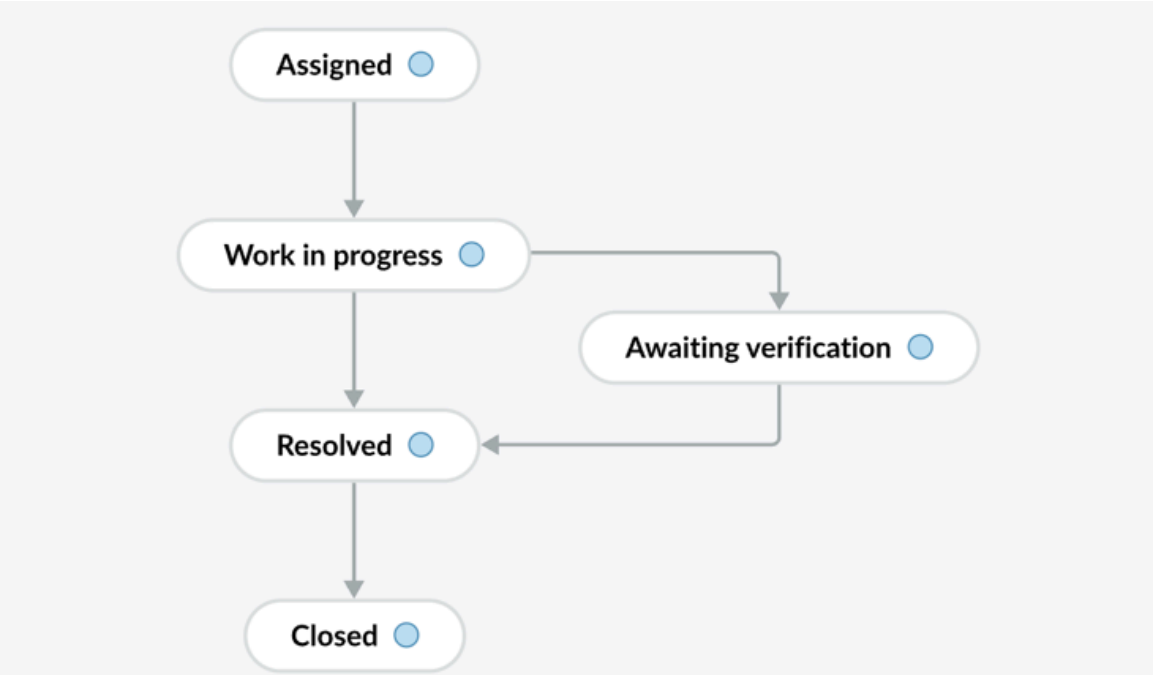
Configure uma definição de descoberta de etapa extra para exibir um padrão em que as rotas diferem em uma etapa adicional.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A definição de descoberta de etapa extra apresenta variantes (rotas) no processo que diferem por apenas uma etapa adicional, que pode ser automatizada ou eliminada para economizar tempo.

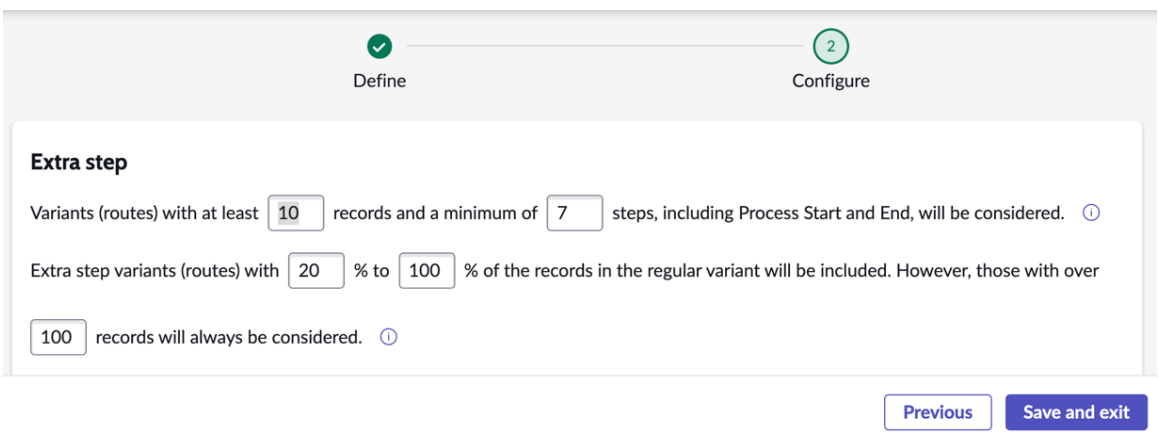
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão Etapa extra.
   Para um tipo específico de descoberta automatizada, você pode criar no máximo duas descobertas automatizadas.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta.
4. Selecione **Configurar**.
   A guia **Configurar** é exibida.
5. Preencha os detalhes no formulário.
   Valores padrão são fornecidos. Você pode editá-los, se necessário.



De acordo com o exemplo, os registros que atendem às seguintes condições estão disponíveis como oportunidades de melhoria na página Resumo e informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Verifica se há variantes (rotas) com um mínimo de 7 etapas para encontrar variantes semelhantes com uma etapa extra. As etapas incluem **Início do** processo e **Término do processo**. Além disso, as variantes devem ter no mínimo 10 registros.
- Somente variantes com 20% a 100% do volume da rota eficiente serão consideradas. No entanto, as variantes com 100 registros sempre serão consideradas, independentemente da porcentagem.
- Somente as 10 principais variantes serão exibidas na página Resumo e informações.

6. Selecione **Salvar e sair**.

Configurar transições lentas

Configure uma definição de descoberta de transições lentas para exibir um padrão em que clusters de registros têm uma duração incomum maior do que a duração média de outro grupo de registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A definição de descoberta de transições lentas exibe clusters de registros que têm uma duração incomum que é maior do que a duração média de outro grupo de registros. Isso ajuda a identificar uma progressão mais lenta para um grupo significativo de registros.

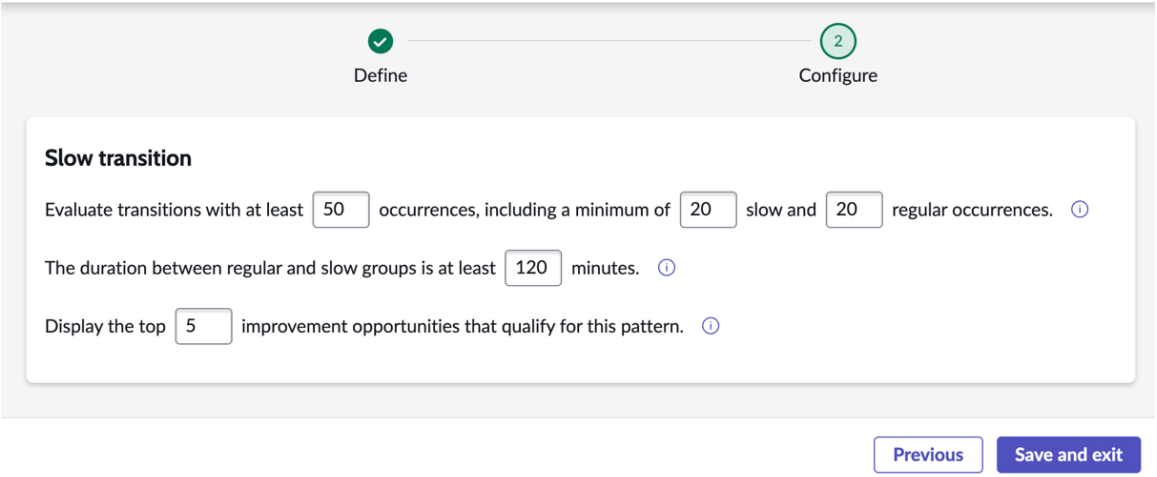
Group B takes longer to transition from "New" to "Assigned"

Procedimento

1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão Transição lenta.
   Para um tipo específico de descoberta automatizada, você pode criar no máximo duas descobertas automatizadas.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta.
4. Selecione **Configurar**.
   A guia **Configurar** é exibida.
5. Preencha os detalhes no formulário.
   Valores padrão são fornecidos. Você pode editá-los, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



De acordo com o exemplo, os registros que atendem às seguintes condições estão disponíveis como oportunidades de melhoria na página Resumo e informações:

- A transição deve ter pelo menos 50 ocorrências com um mínimo de 20 transições lentas e 20 transições regulares.
- A diferença entre a transição mais curta no grupo de transição lenta e a transição mais longa no grupo de transição regular deve ser de pelo menos 120 minutos.
- Somente as cinco principais transições lentas são exibidas na página Resumo e informações.

6. Selecione **Salvar e sair**.

Configurar definição de descoberta de duração extrema

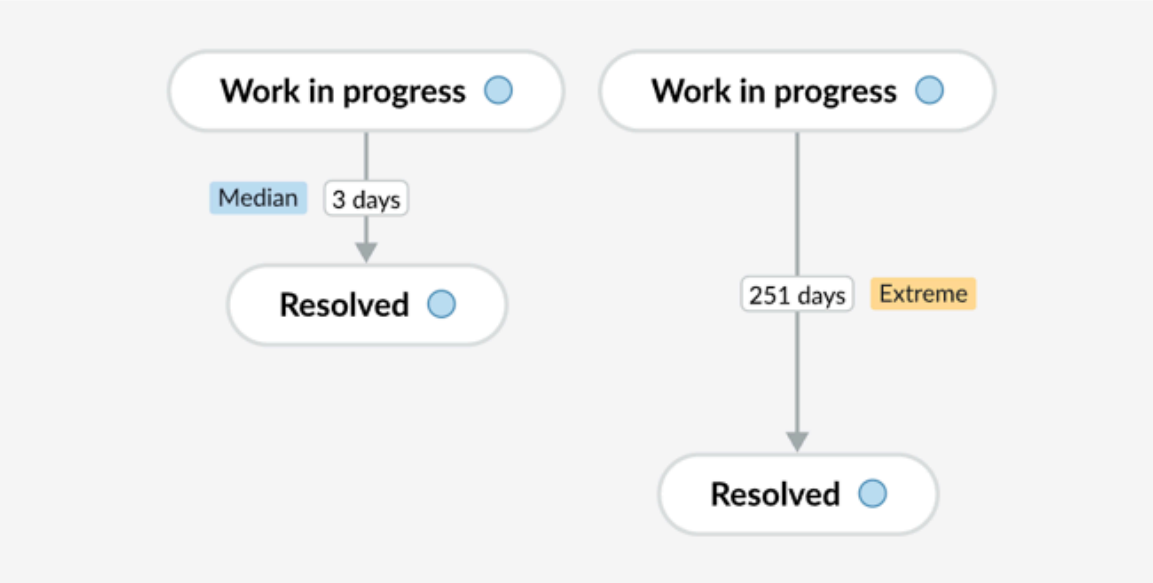
Configure uma definição de descoberta de duração extrema para exibir um padrão em que as transições demoram significativamente mais do que a duração normal entre as etapas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A definição de descoberta de duração extrema exibe transições que demoram significativamente mais do que a duração mediana. Isso ajuda a descobrir possíveis anomalias de duração.

Tradução automática

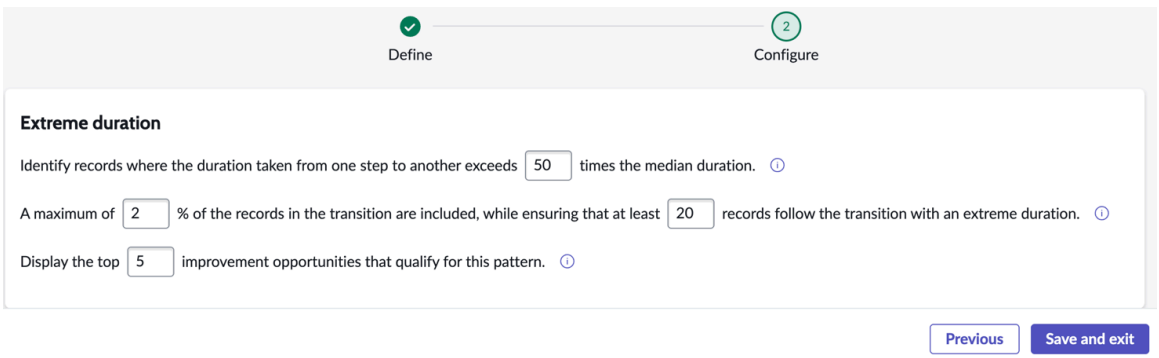
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Right-hand side transition takes significantly longer than the median duration (3 days) to complete

Procedimento

1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão Duração extrema.
   Para um tipo específico de descoberta automatizada, você pode criar no máximo duas descobertas automatizadas.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta.
4. Selecione **Configurar**.
   A guia **Configurar** é exibida.
5. Preencha os detalhes no formulário.
   Valores padrão são fornecidos. Você pode editá-los, se necessário.



De acordo com o exemplo, os registros que atendem às seguintes condições estão disponíveis como oportunidades de melhoria na página Resumo e informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registros que levam o tempo mínimo, que é o número de vezes especificado multiplicado pela duração mediana.
- Somente 2% do total de registros serão incluídos para que um grande número de registros não seja exibido. Além disso, um mínimo de 20 registros será considerado.
- Somente as cinco principais transições de duração extrema são exibidas na página Resumo e informações.

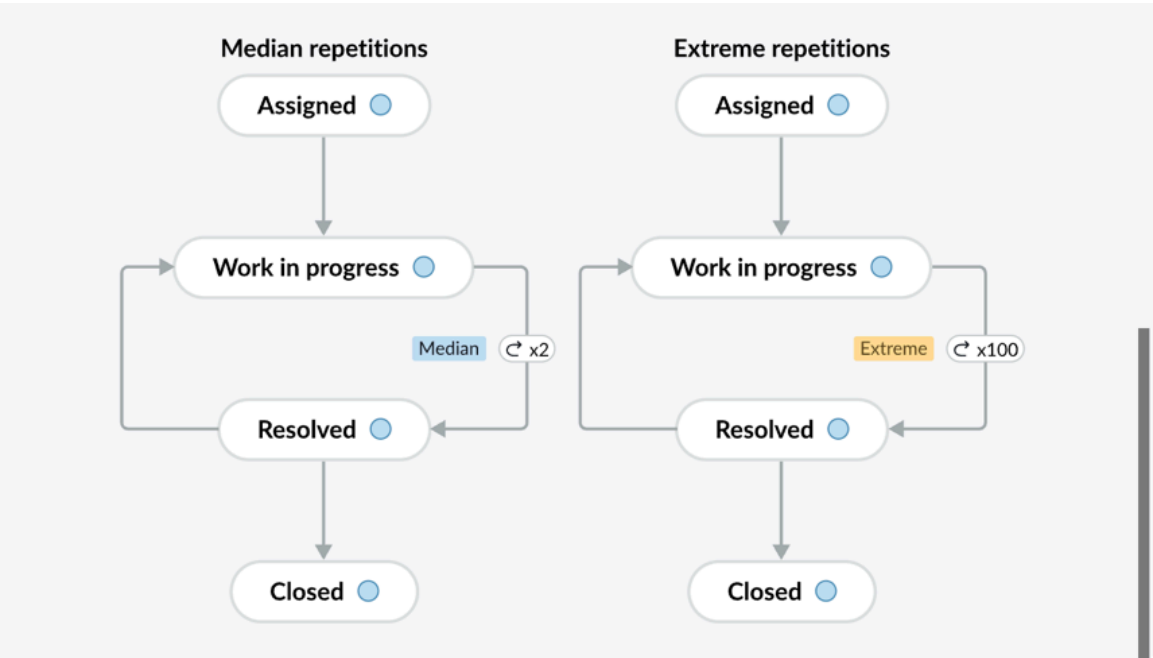
6. Selecione **Salvar e sair**.

Configurar definição de descoberta de repetições extremas

Configure uma definição de descoberta de repetições extremas para exibir um padrão em que uma transição se repete mais do que o intervalo de repetição normal entre as etapas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A definição de descoberta de duração extrema exibe transições que demoram mais do que a duração mediana. Isso ajuda a descobrir possíveis anomalias de duração.



Right-hand side transition between "Work in progress" and "Resolved" occurred significantly more than the median repetition

Procedimento

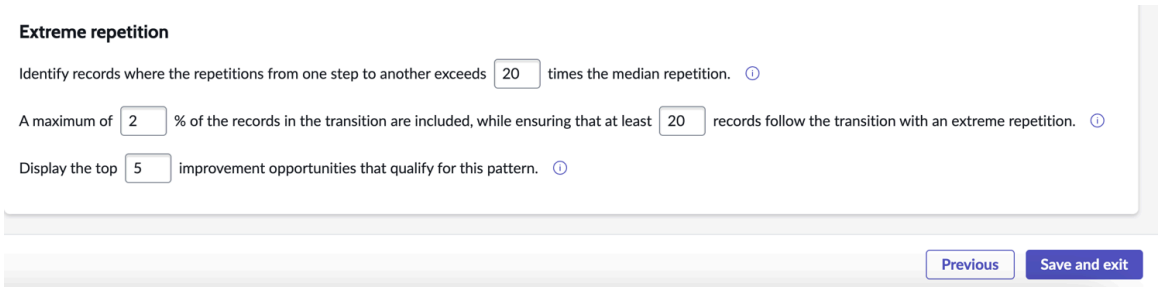
1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão Repetições extremas.
   Para um tipo específico de descoberta automatizada, você pode criar no máximo duas descobertas automatizadas.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta.
4. Selecione **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Configurar** é exibida.

5. Preencha os detalhes no formulário.
   Valores padrão são fornecidos. Você pode editá-los, se necessário.



   De acordo com o exemplo, os registros que atendem às seguintes condições estão disponíveis como oportunidades de melhoria na página Resumo e informações:

   - Registros que levam o tempo mínimo, que é o número de vezes especificado multiplicado pela duração mediana. No exemplo, é 20*duração mediana.
   - Somente 2% do total de registros são incluídos para que um grande número de registros não seja exibido. Além disso, um mínimo de 20 registros é considerado.
   - Somente as cinco principais transições de duração extrema são exibidas na página Resumo e Informações como oportunidades de melhoria.

6. Selecione **Salvar e sair**.

Configurar definição de descoberta de padrão de repetição

Configure uma definição de descoberta de padrão de repetição para exibir um padrão com uma série de sequências de repetição de etapas.

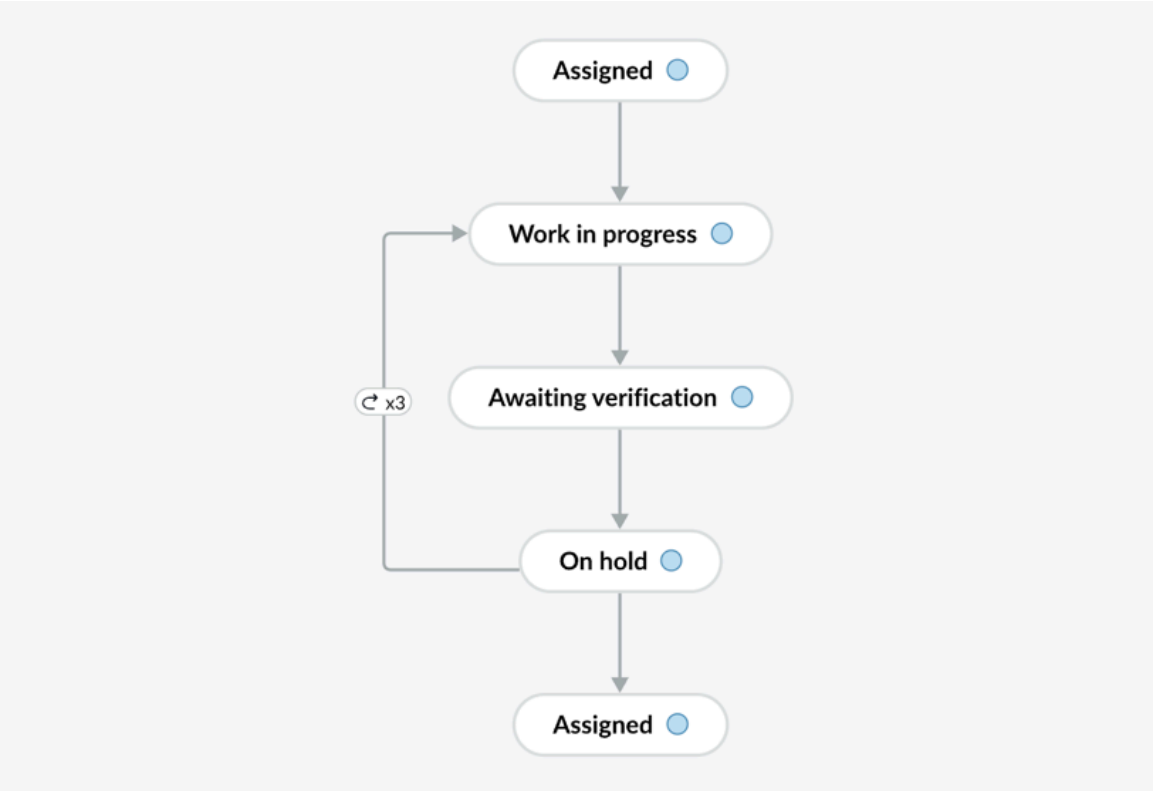
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A definição de descoberta de padrão de repetição exibe a repetição de uma ordem específica de etapas. Isso traz o foco para as áreas em que você deseja melhorar ou automatizar determinadas partes ou o processo que é revisitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



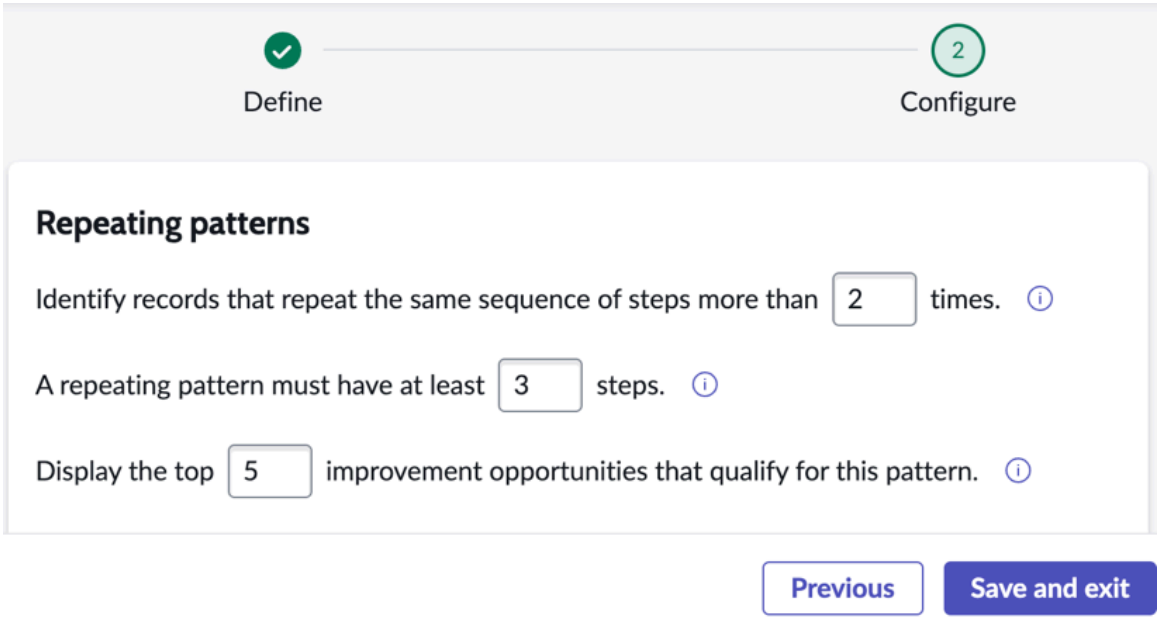
"Work in progress", "Awaiting verification", and "On hold" were executed multiple times

Procedimento

1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão Padrão de repetição.
   Para um tipo específico de descoberta automatizada, você pode criar no máximo duas descobertas automatizadas.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta.
4. Selecione **Configurar**.
   A guia **Configurar** é exibida.
5. Preencha os detalhes no formulário.
   Valores padrão são fornecidos. Você pode editá-los, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



De acordo com o exemplo, os registros que atendem às seguintes condições estarão disponíveis como oportunidades de melhoria na página Resumo e informações:

- Um registro deve ser repetido pelo menos 2 vezes.
- O padrão de repetição deve ter pelo menos 3 etapas.
- Somente os 5 principais padrões repetidos são exibidos na página Resumo e informações.

6. Selecione **Salvar e sair**.

Configurar definição de descoberta de retrabalho

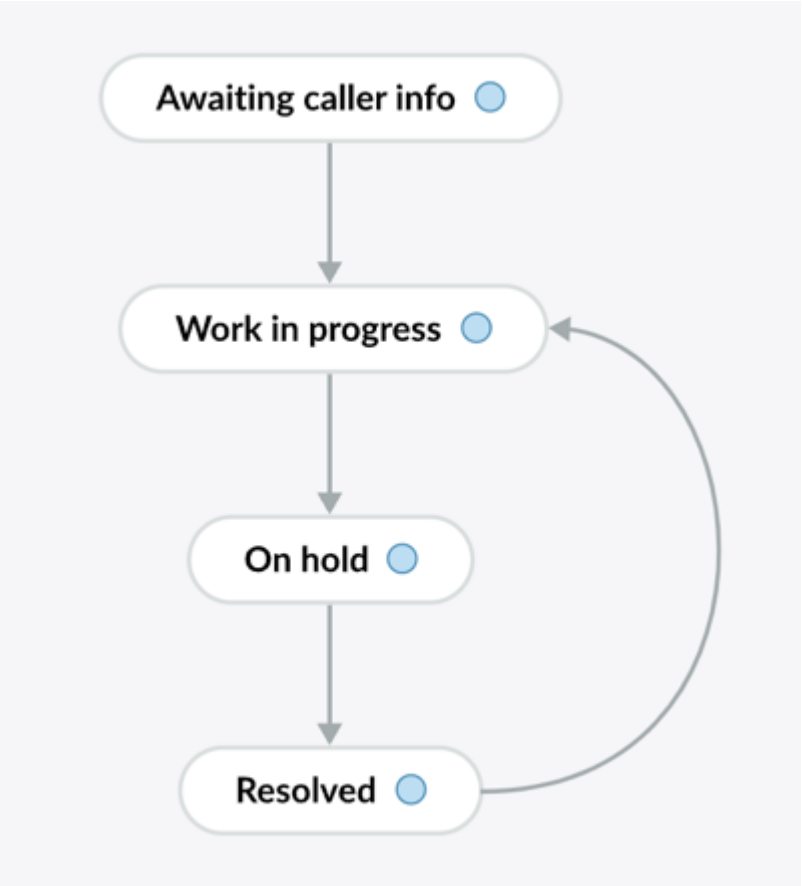
Configure uma definição de descoberta de retrabalho para exibir um padrão em que uma etapa no processo é repetida.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

A definição de descoberta de retrabalho exibe etapas do processo repetidas. Isso ajuda a identificar situações em que pode haver repetição frequente de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



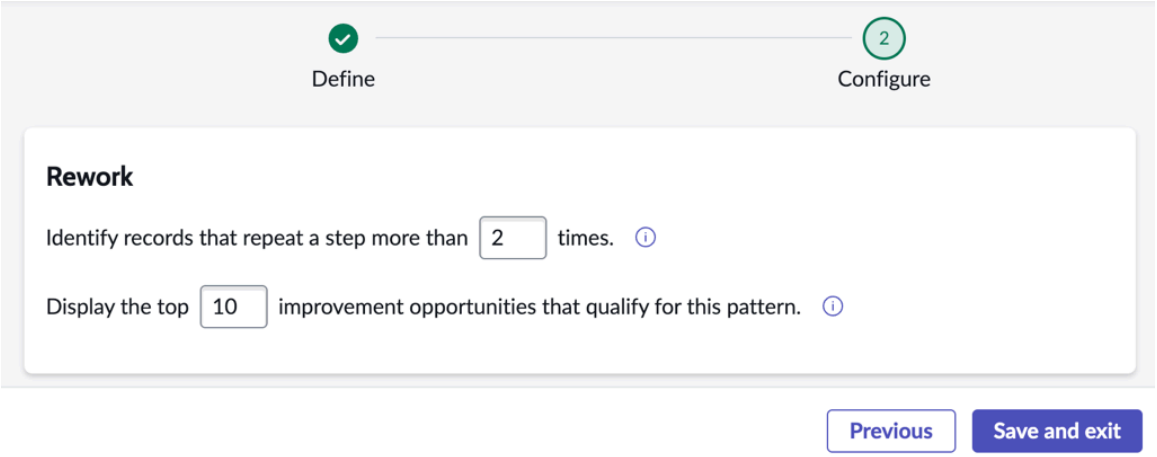
"Work in progress" has been revisited

Procedimento

1. Navegue até a página Definição de oportunidade de melhoria.
   Para obter informações sobre a página de definição de oportunidade de melhoria, consulte Definir oportunidades de melhoria.
2. Selecione **Criar** no cartão de retrabalho.
   Para um tipo específico de descoberta automatizada, você pode criar no máximo duas descobertas automatizadas.
3. Forneça detalhes na seção **Definir**.
   Para obter detalhes, consulte Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta.
4. Selecione **Configurar**.
   A guia **Configurar** é exibida.
5. Preencha os detalhes no formulário.
   Valores padrão são fornecidos. Você pode editá-los, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



De acordo com o exemplo, os registros que atendem às seguintes condições estão disponíveis como oportunidades de melhoria na página Resumo e informações:

- Um registro no qual uma etapa é repetida mais de duas vezes.
- Somente os 10 principais registros são exibidos na página Resumo e informações.

6. Selecione **Salvar e sair**.

Definir oportunidades de melhoria na página Resumo e informações

Defina oportunidades de melhoria na página Resumo e informações para configurar oportunidades de melhoria para o projeto.

Antes de Iniciar

- Você pode criar uma configuração por tabela para cada projeto com base em um processo.
- Você pode criar uma definição de descoberta baseada em regras na página Configurações de processo ou na página Projetos.
- Função necessária:
  - As funções sn_process_optimization_admin e sn_process_optimization_power_user podem criar uma definição de descoberta para um projeto.
  - A função sn_process_optimization_analyst pode exibir uma definição de descoberta para um projeto, mas não pode criar, editar ou excluir uma definição.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Selecione um projeto.
   Certifique-se de que o projeto tenha oportunidades de melhoria definidas.
3. Selecione o link **Mudar a configuração** na seção **Oportunidades**.
   A página **Oportunidades de melhoria** do construtor de projeto é exibida.
4. Selecione **Novo**.
   A página de **definição da oportunidade de melhoria** é exibida.
5. Selecione **Criar** em um cartão para criar uma oportunidade de melhoria desse tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre oportunidades de melhoria baseadas em regras, consulte Definir oportunidade de melhoria baseada em regras.

Para obter informações sobre oportunidades de melhoria automatizadas, consulte Oportunidades de melhoria automatizadas.

Analisar e obter informações do processo

Visualize e analise seus fluxos de negócios a partir de dados de processos automatizados e atue com base nessas informações.

Página Resumo e informações

Além de ter uma visualização do seu processo, você também pode ver fatos interessantes que podem ajudar a melhorá-lo. Mineração de processos usa regras e análise de cluster de conexões, atividades e rotas para entregar essas informações calculadas a você. Na página Resumo e informações, você pode acessar descobertas estatisticamente relevantes sobre métricas como velocidade, qualidade e impactos de custo para o seu negócio. Você pode exibir uma visão geral das oportunidades de melhoria, bem como um relatório detalhado. Você também pode criar uma nova regra de descoberta para o projeto aqui.

Workbench do analista

Para analisar melhor o processo de negócios, refine o mapa de processo gerado a partir dos dados do projeto. Você pode refinar um mapa no Workbench do analista. No workbench, você pode analisar ainda mais dois projetos lado a lado, colaborar em iniciativas de melhoria e exibir métricas.

Nota:
O Workbench do analista pode ser acessado somente depois que um projeto foi configurado e seus dados gerados em um mapa de processo.

Na página ou no workbench, você pode executar tarefas como análises de cluster e de processo.

Tópicos relacionados

Criar um projeto ou modelo usando o Project Builder

Exibição de informações de negócios

Exiba informações importantes sobre seu processo de negócios na página Resumo e informações. Veja os objetivos e os indicadores de desempenho e obtenha informações sobre as oportunidades de melhoria.

A página Resumo e informações mostra oportunidades para otimizar seu processo. Você pode ver os seguintes snapshots.

- Objetivos e KPIs atingidos ou não atingidos
- Visão geral de oportunidades de melhoria
- Novas oportunidades de melhoria

Tradução automática

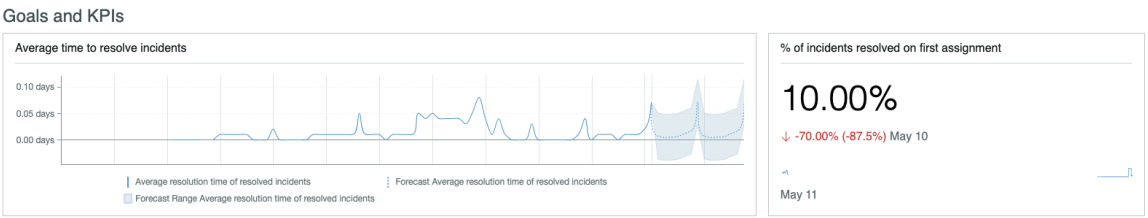
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objetivos e KPIs

Nota:
A seção Objetivos e KPIs está disponível com a integração de Performance Analytics.

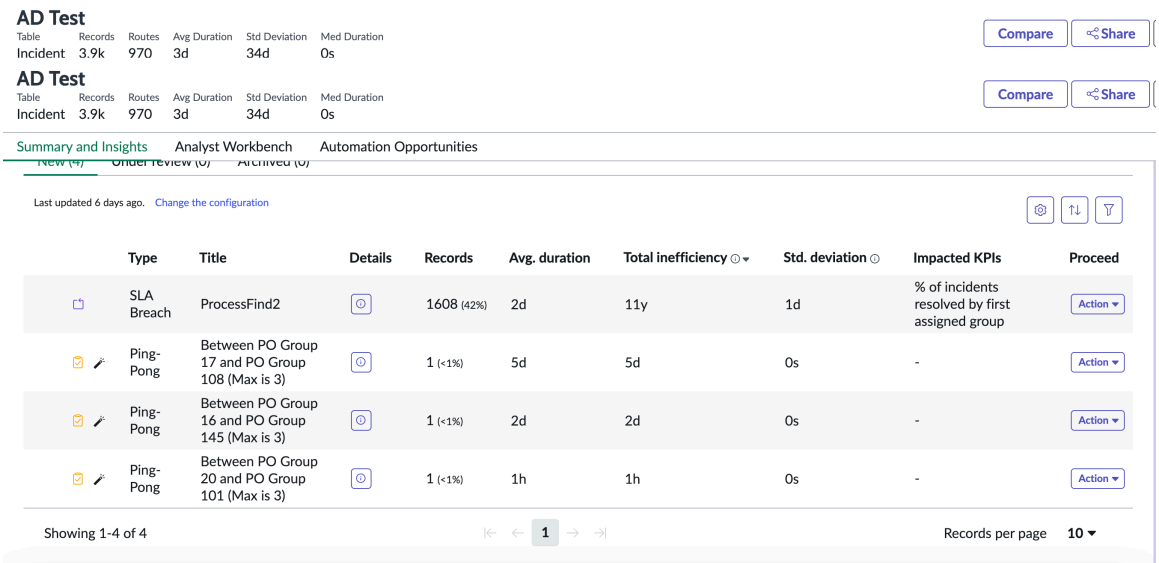
A seção Objetivos e KPIs é configurada a partir do Construtor de IU.

Na seção Objetivos e KPIs, escolha uma visualização para analisar os detalhes do indicador com mais detalhes na exibição Detalhes de KPI. Os Detalhes de KPI mostram tendências, previsões, detalhamentos e registros associados para um indicador específico. A página Detalhes de KPI leva você a informações mais detalhadas por trás dos principais indicadores de desempenho.



Visão geral de oportunidades de melhoria

Na seção Visão geral de oportunidades de melhoria, você pode ver as oportunidades classificadas por categoria, tipo e KPIs em três cartões diferentes.



As regras que você configura descobrem descobertas de negócios. Por exemplo, você pode configurar regras que mostram:

- registros que foram diretamente para um estado Encerrado ou Resolvido
- registros retrabalhados com soluções que os clientes não aceitaram ou cujos estados mudaram de "Resolvido" para "Trabalho em andamento".
- atribuições de grupo incorretas ou muitas

Selecione uma combinação dessas categorias de informações para mostrar no painel.

- Qualidade
- Desempenho
- Conformidade

Tradução automática

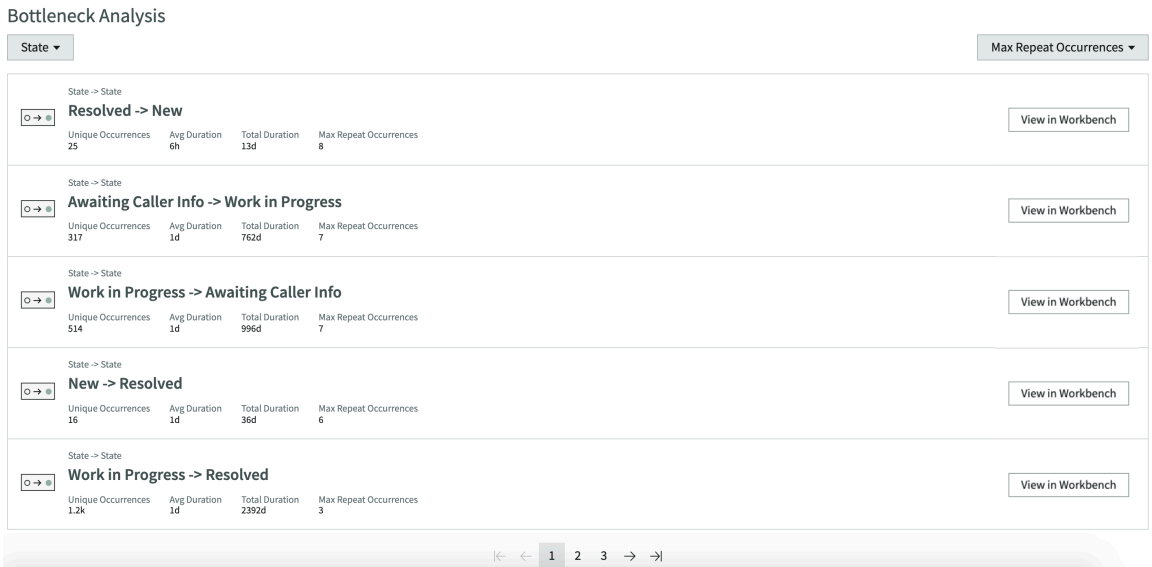
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir de cada informação, você pode solicitar ou exibir um cluster concluído ou uma análise de processo e, em seguida, exibir no workbench o cluster ou modelo concluído.

Para gerar um projeto para uma informação selecionada, selecione no cartão para acessar o Workbench do analista para os dados do cartão. Quando o projeto estiver disponível para exibição, selecione **Exibir análise de processo**.

Análise de gargalo

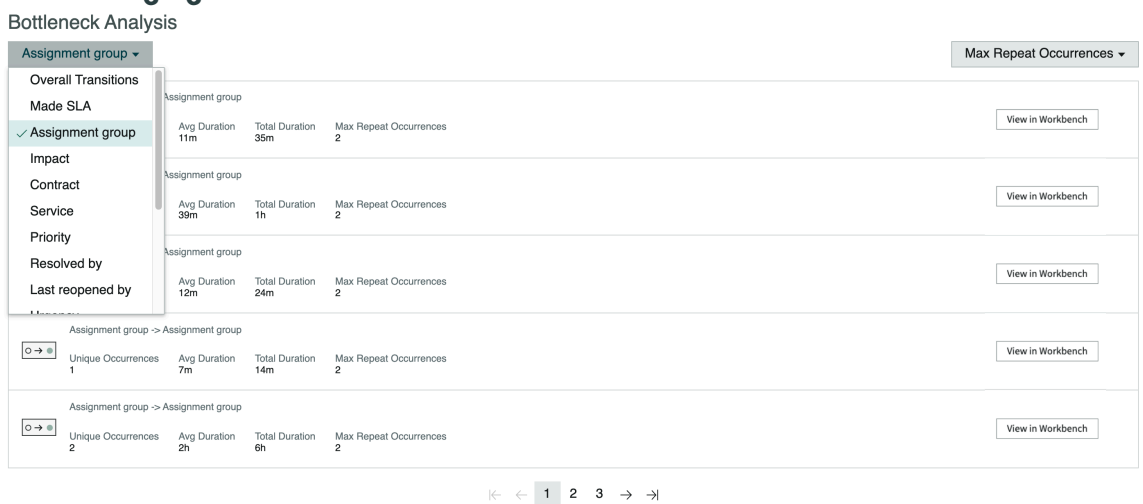
Na seção Análise de gargalos, você pode ver as origens de gargalos identificadas descobertas em seus registros de processo.



Selecione um detalhamento para refinar a lista de rotas e classifique a lista por:

- Ocorrências exclusivas
- Duração Total
- Duração média
- Máximo de ocorrências de repetição
- Total de ocorrências

Análise de gargalos - Detalhamentos



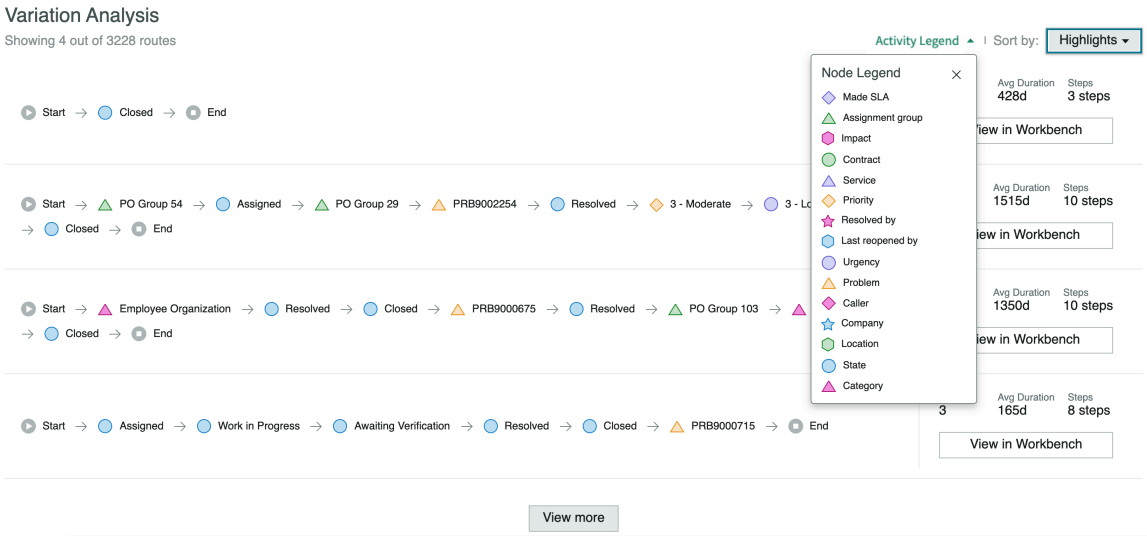
Selecione **Exibir no Workbench** para exibir o projeto da transição selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de variação

Todas as rotas de um processo são mostradas na seção Análise de variação. Você pode classificar a ordem das rotas por destaques, número de registros, duração média ou etapas.



Selecione **Exibir no Workbench** para exibir o projeto de uma rota individual.

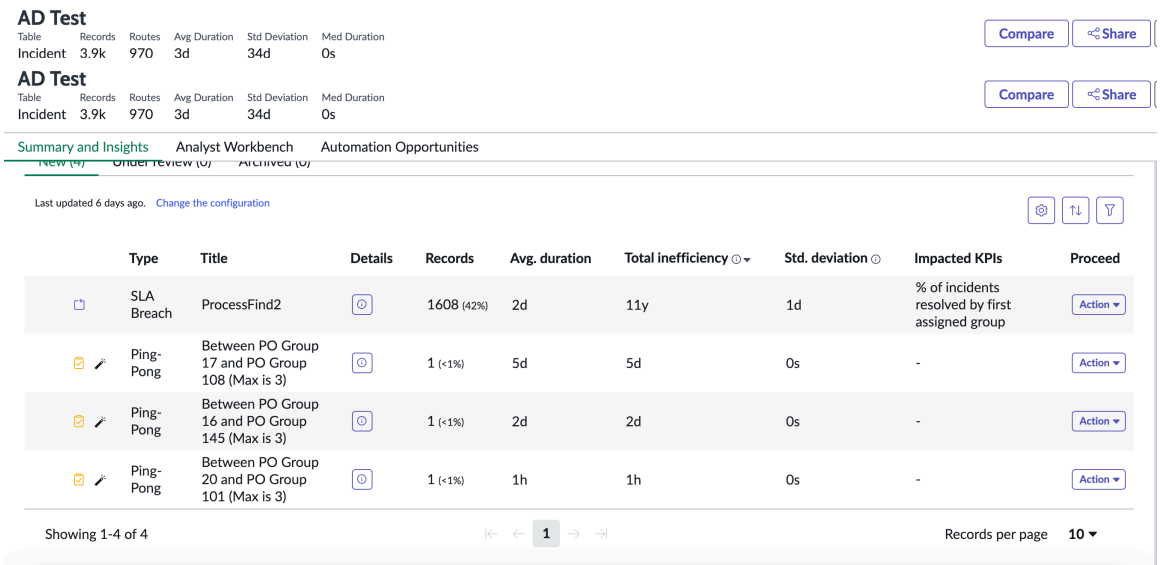
Tópicos relacionados

Detalhes de KPI

Como trabalhar com definições de descoberta

Use as definições de descoberta para entregar informações descobertas ao painel Resumo e informações.

As definições de descoberta exibem informações coletadas em Mineração de processos projetos. Eles aparecem como uma lista na página Resumo e informações. Use essas informações para ver informações importantes sobre seus processos de negócios e obter informações sobre gargalos, variação de rota e muito mais.



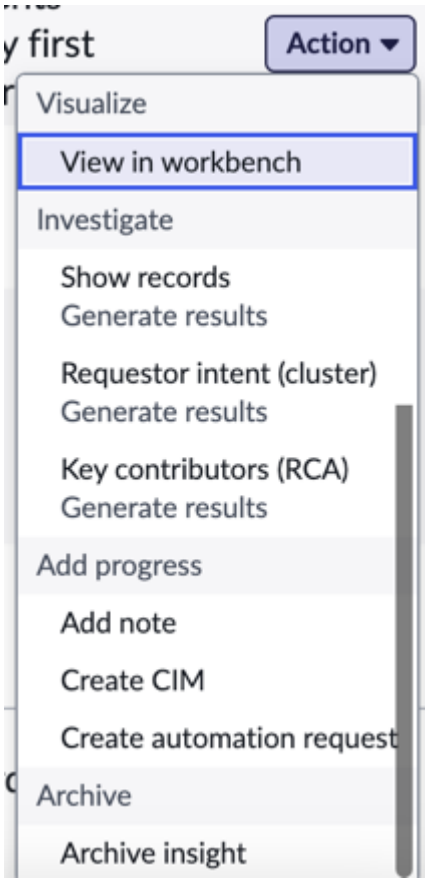
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar uma nova definição de descoberta, selecione o link **Mudar a configuração**.

  Para obter informações sobre como criar definições de descoberta, consulte Configuração de oportunidades de melhoria.

- Selecione o para ocultar ou mostrar colunas.
- Selecione para classificar as colunas.
- Selecione para filtrar a lista de descobertas.
- Selecione **Ação**e qualquer item da lista para ver mais detalhes.



Selecionar exibição de um gráfico

Escolha para exibir o gráfico da perspectiva de qualquer definição de atividade ou de todas as definições de atividade definidas para o projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

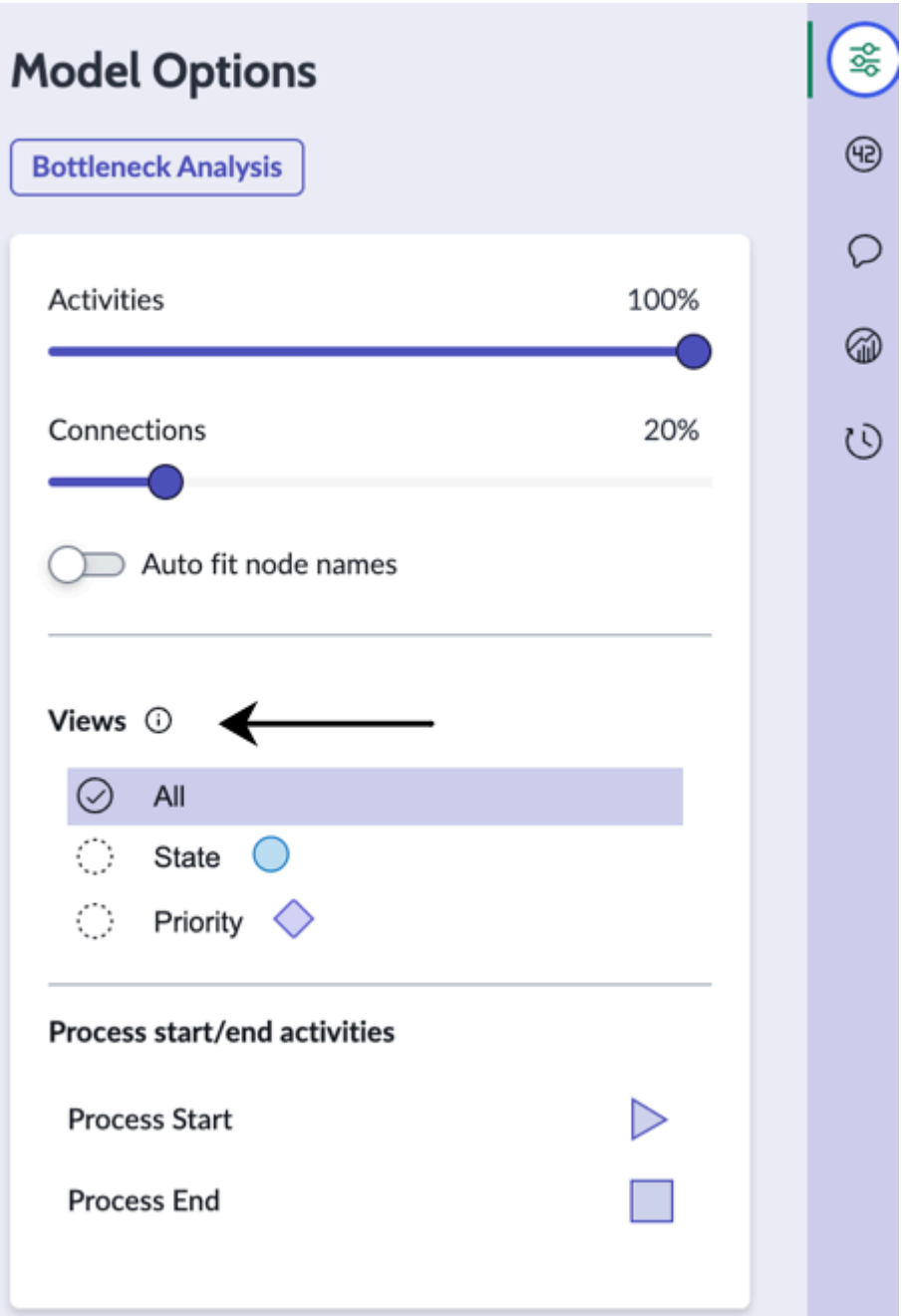
Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Selecione um projeto.
3. Selecione a guia **Workbench do analista**.
4. Selecione Opções de de modelo) na barra direita.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na área **Exibições**, selecione **Todas** ou qualquer uma das definições de atividade.



6. Selecione **Exibir resultado** após a conclusão da tarefa programada.

Resultado
O gráfico exibirá todos os dados da definição de atividade selecionada.

Como refinar um mapa de processo

Exiba o projeto de fluxo de trabalho visualizado para obter informações e oportunidades de melhoria em seu processo de negócios.

O mapa de processo visualizado ajuda a ver os dados específicos de um problema. No mapa, você pode fazer uma busca detalhada para entender as causas raiz. Exibe também rotas de acordo com os KPIs que você deseja exibir ou medir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode reproduzir a maior parte da funcionalidade de um mapa de processo em um painel em um espaço configurável. Para obter mais informações, consulte Configurar um mapa de mineração de processos em um painel.

- Use os controles deslizantes de atividade e conexão para se concentrar nas etapas do processo que ocorreram com mais frequência. Você também pode incluir etapas que ocorreram em frequências menores.
- Mova uma atividade para uma posição diferente no espaço do mapa.
- Deslize um número de métrica ao longo de uma conexão para melhorar a exibição visual.
- Selecione uma atividade ou conexão para exibir detalhes da métrica.

Controles deslizantes de atividade e conexão

Exemplo	Definição
	Linha de transição de nó regular que apresenta no mínimo uma e no máximo duas métricas de desempenho. As seguintes métricas de desempenho podem ser mostradas: • Total de ocorrências • Ocorrências exclusivas • Duração mínima • Duração máxima • Duração média • Duração total • Desvio padrão • Duração mediana
	O controle deslizante de transição entre modelos mostra o número de transições ocultas no gráfico. Os usuários podem selecionar na linha de transição entre modelos para mudar o percentual de transições na exibição de gráficos. Uma linha por relação primária-secundária é mostrada.
	Linhas artificias ajudam o usuário a entender a partir de quais nós o processo termina. Podem ocorrer várias linhas artificias de diferentes nós para processar o término por entidade.
	A linha tracejada mostra que a entidade está recolhida. A linha desaparecerá quando o usuário expandir a entidade selecionando o ícone +.
	A direção dos arcos mostra a sequência da ocorrência da atividade. Por exemplo, para 2,2 mil registros, o estado Novo ocorre em média 10 meses antes de serem movidos para o estado Atribuído.

Filtrando dados do projeto

Aplique filtros para refinar e detalhar aspectos específicos do mapa de processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mineração de processos tem essas ferramentas de filtragem para refinar um mapa de processo, acessíveis na guia **Filtros** e no mapa de processo.

Guia Filtros

- Filtros de detalhamento: mostram registros agrupados por categoria.
- Condições — Use o Construtor de condições para filtrar por condições de campo da tabela.
- Filtro de transições - Filtre por condições de atividade para ver as rotas que fizeram a transição por meio de uma atividade.

Mapa de processo

- Filtro de métricas - Mostre as métricas selecionadas em atividades e conexões.
- Filtros de atividades e conexões - Use os controles deslizantes para exibir mais ou menos atividades ou conexões.

Aplicar um filtro de detalhamento

Filtrar projetos do workbench de analista que você cria, compartilha com você ou com todos.

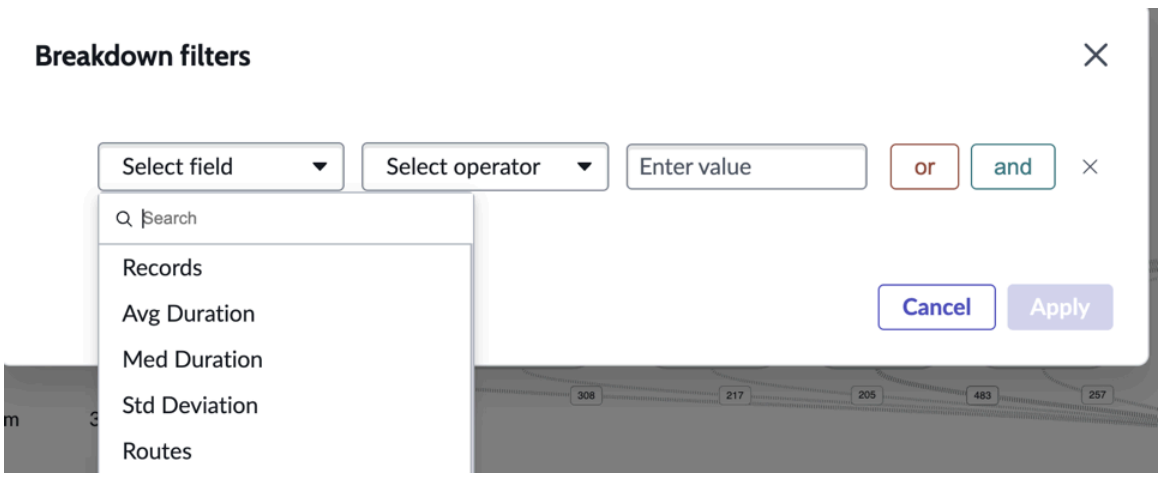
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Selecione um projeto.
3. Selecione a guia **Workbench do analista**.
4. Na seção **Filtros** de detalhamento, selecione o ícone de filtro .

   A janela Filtros de detalhamento é exibida.



5. Especifique o filtro e selecione **Aplicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um conjunto de filtros

Crie um conjunto de filtros para poder aplicar suas seleções de filtro atuais ao mesmo mapa de processo posteriormente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Aplique um detalhamento ou filtros avançados.
2. Na guia **Filtros**, selecione **Salvar como conjunto**.
3. Nomeie o conjunto de filtros e selecione **Salvar**.

Resultado
A lista Conjunto de filtros contém o novo conjunto de filtros.

Atualizar um conjunto de filtros

Edite qualquer filtro salvo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Na guia **Filtros**, selecione a lista Conjunto de filtros.
2. Selecione um conjunto de filtros salvo para aplicar ao mapa de processo.
3. Adicione qualquer detalhamento ou mudanças de filtro avançadas.
4. Selecione **Aplicar**, se necessário, e **Atualizar conjunto de filtros**.
5. Na caixa de diálogo Atualizar conjunto de filtros exibida, confirme as mudanças desejadas e selecione **Salvar**.

Resultado
O conjunto de filtros foi atualizado.

Limpar filtros

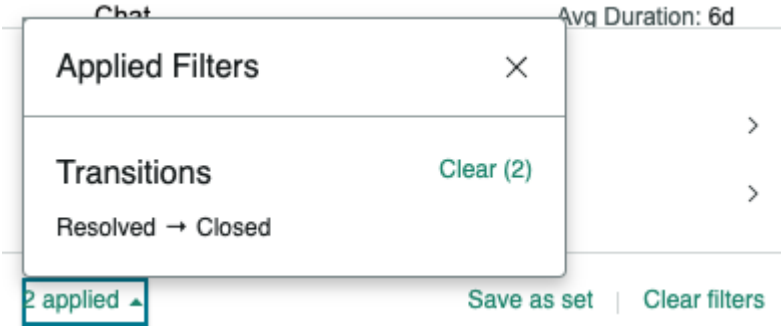
Remova os filtros aplicados.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Conforme você adiciona filtros da guia Filtros, uma lista de filtros selecionados mostra os novos valores selecionados no momento, mas ainda não aplicados. A lista Filtros aplicados também mostra os valores de filtro aplicados no momento e as categorias de painel das quais foram adicionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegue até a guia **Filtros**.
2. Selecione a lista de filtros aplicados.
3. Selecione **Limpar** ao lado dos filtros individuais aplicados que você deseja remover.
   Para limpar todos os filtros aplicados no momento, selecione **Limpar filtros**.

Resultado

O mapa de processo é atualizado automaticamente com os filtros aplicados anteriormente removidos.

Excluir um conjunto de filtros

Exclua um conjunto de filtros quando ele não for mais útil para o seu projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Na guia **Filtros**, selecione a lista Conjunto de filtros.
2. Selecione o ícone da lixeira ao lado do conjunto de filtros que você deseja excluir.
   O conjunto de filtros foi excluído.

Aplicar um filtro de transição em uma atividade

A filtragem de transições de atividade permite que você obtenha exibições mais próximas das diferentes rotas pelas quais os registros passam.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Use filtros de transição para filtrar registros de fluxos de trabalho executados que fazem a transição por meio de atividades especificadas. Isso ajuda a investigar os valores correspondentes com mais detalhes.

Dica:

Mineração de processos analisa itens de fluxo de trabalho concluídos e não ativos. No entanto, você pode descobrir que seus dados consistem em registros incompletos que estavam ativos no momento em que os dados foram extraídos. Além de selecionar uma condição relevante para a data, como "Encerrado em" ao definir um projeto, use o filtro Transições para remover registros incompletos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar um filtro de transição de duas maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criando uma condição específica manualmente
- Aplicando o filtro de transição em um filtro predefinido

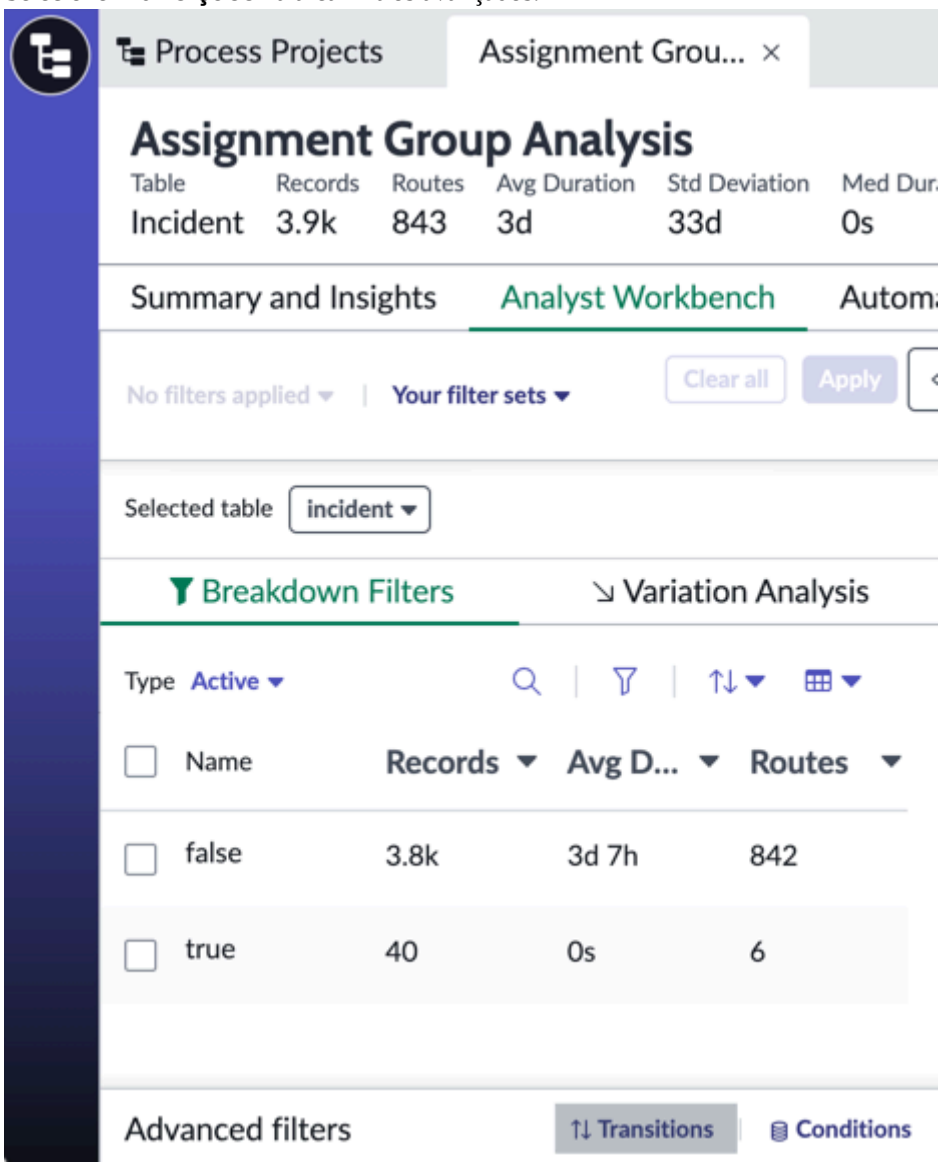
Criar um filtro de transição manualmente

Crie um filtro de transição para atender às suas necessidades e aplique-o para exibir o resultado no gráfico do processo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Abra um projeto para o qual você deseja definir o filtro de transição.
3. Acesse a guia **Workbench do analista**.
4. Selecione **Transições** na área Filtros avançados.

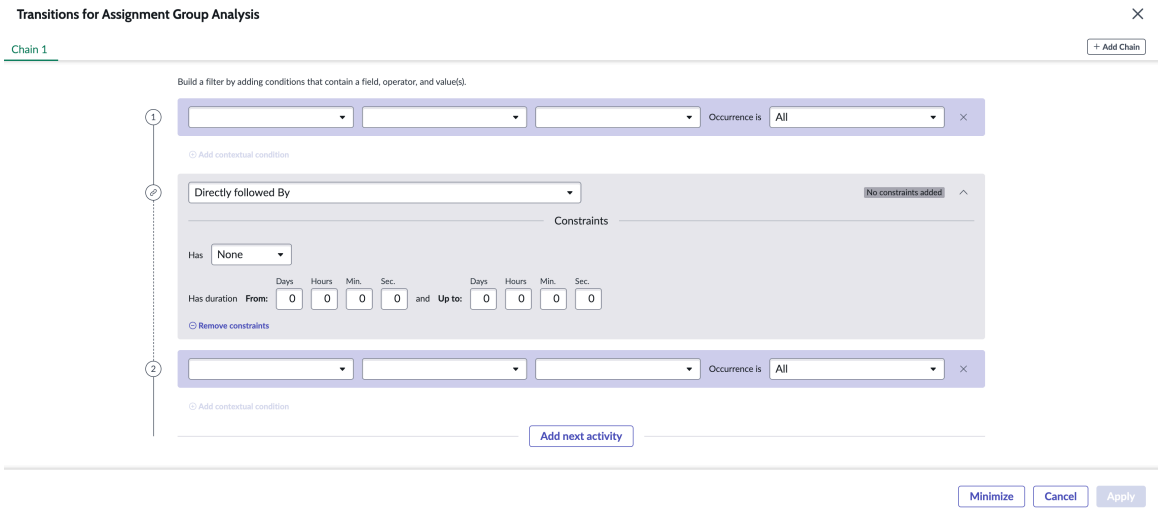


O formulário de filtro de transição é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Preencha o formulário de filtro de transição com as condições necessárias.



a. Defina uma atividade adicionando condições que contêm um campo, operador e valores.
Use o campo **Ocorrência é** para definir se o filtro se aplica à primeira, à última ou a todas as ocorrências desta condição.

b. Use o botão **Adicionar condição contextual** para definir condições contextuais adicionais para esta atividade.
Use os botões **e** e **ou** para criar quantas condições contextuais forem necessárias.

c. Selecione **Adicionar próxima atividade** para definir outra atividade nesta cadeia.
Depois de criar uma nova atividade, uma seção de **Relacionamento** aparece entre as duas atividades. Esta seção define o relacionamento entre as atividades imediatamente acima e abaixo dele.

d. Selecione um relacionamento entre suas atividades.

- Seguido diretamente por
- Eventualmente seguido por
- Não seguido diretamente por
- Não seguido eventualmente por

e. Selecione ( ) ao lado do texto **Sem restrições adicionadas** para editar as restrições deste relacionamento.

Depois de criar uma restrição, você pode selecionar ( ) para minimizar o editor de restrições.

f. Selecione **+ Adicionar cadeia** (no canto superior direito) para criar uma cadeia adicional de atividades. Uma cadeia é um conjunto de atividades vinculadas. Crie uma nova cadeia para definir um conjunto separado de atividades relacionadas que também deve ser avaliado como verdadeiro, mas não tem um relacionamento com as atividades em outra cadeia. Depois de criar uma nova cadeia, você pode navegar entre as cadeias usando a **cadeia** <number> guias na parte superior da janela.

g. Quando terminar de criar o filtro, selecione **Aplicar** para salvar e retornar ao **Workbench do analista**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

h. Quando terminar de criar o filtro, selecione **Aplicar** para salvar e retornar ao **Workbench do analista**.
A tarefa é executada em segundo plano.

6. Quando a tarefa for concluída, selecione **Exibir resultado** no painel Tarefas programadas do Workbench do analista.

Aplicar filtro de transição em um filtro predefinido

Aplique um filtro de transição em um nó ou conexão selecionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

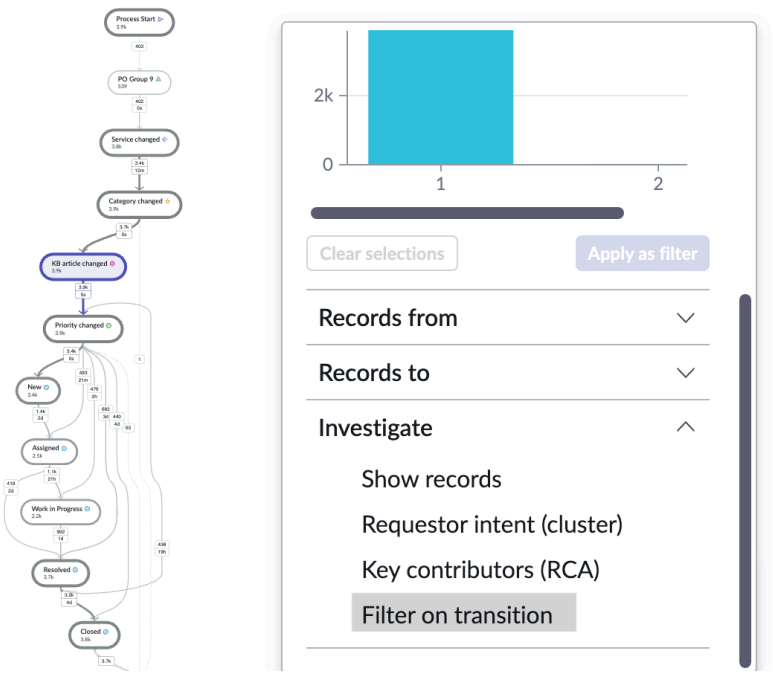
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.

2. Abra um projeto para o qual você deseja definir o filtro de transição.

3. Acesse a guia **Workbench do analista**.

4. Selecione um nó ou conexão no gráfico.
A janela Métricas é exibida.

5. Selecione **Investigar > Filtrar na transição** na janela Métricas.



A tarefa é executada em segundo plano.

6. Quando a tarefa for concluída, selecione **Exibir resultado** no painel Tarefas programadas do Workbench do analista.

Aplicar métricas

Refine a visualização do projeto para mostrar os KPIs e as métricas mais relevantes para os objetivos do processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Nota:

As métricas de duração não se aplicam a atividades, portanto, não são exibidas para elas.

Procedimento

1. Na tela do mapa do processo, selecione na lista a **Métrica Primária** que você deseja que o mapa mostre.

2. **Opcional:** Selecione uma **métrica secundária** para mostrar.

Resultado

O mapa do processo é atualizado automaticamente mostrando a seleção de métrica. Os números na caixa de métricas ( ) em uma rota correspondem às métricas selecionadas.

Filtrando atividades e conexões

Concentre-se em como as atividades se relacionam com seu processo refinando as exibições de atividades e conexões.

Na tela do mapa de processo, você pode optar por mostrar mais ou menos variações relevantes para as atividades movendo os controles deslizantes de atividades e conexões.

Use o controle deslizante Atividades para ampliar os registros que passam por determinadas atividades com mais ou menos frequência do que um determinado limite.

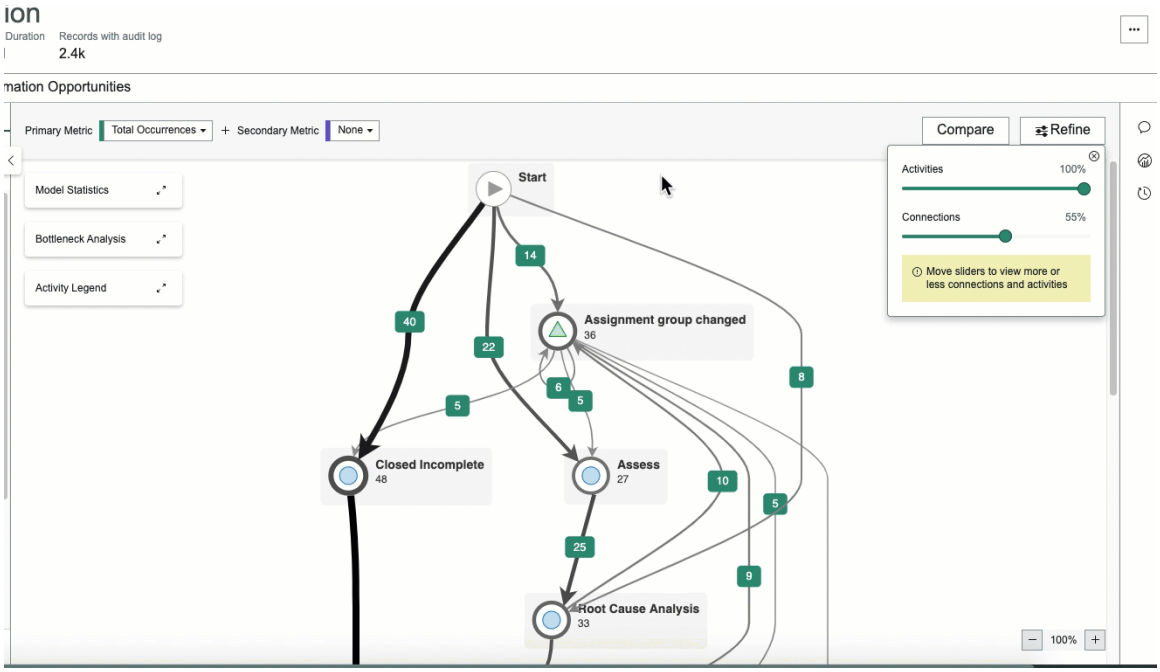
Use o controle deslizante Conexões para ampliar um limite inferior de registros que seguiram uma sequência de atividades nas rotas.

Nota:

- Mineração de processos gera um limite de 5.000 elementos por atividade definida.
- Se você deslizar os controles deslizantes de Atividades e Conexões até os intervalos máximos, a renderização do mapa de processo poderá ser afetada. Para otimizar a renderização do mapa, configure o projeto para agrupar mais atividades definidas. Consulte Configurar uma definição de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao comparar conexões para várias rotas no mapa do processo, você verá que elas podem ter larguras diferentes. As larguras correspondem a um número menor ou maior de registros que seguiram uma conexão ou rota.

Definir filtro de dados e filtro de mapa

Defina os filtros de dados e de mapa para se concentrarem nos dados de acordo com seus requisitos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Existem dois tipos de filtros:

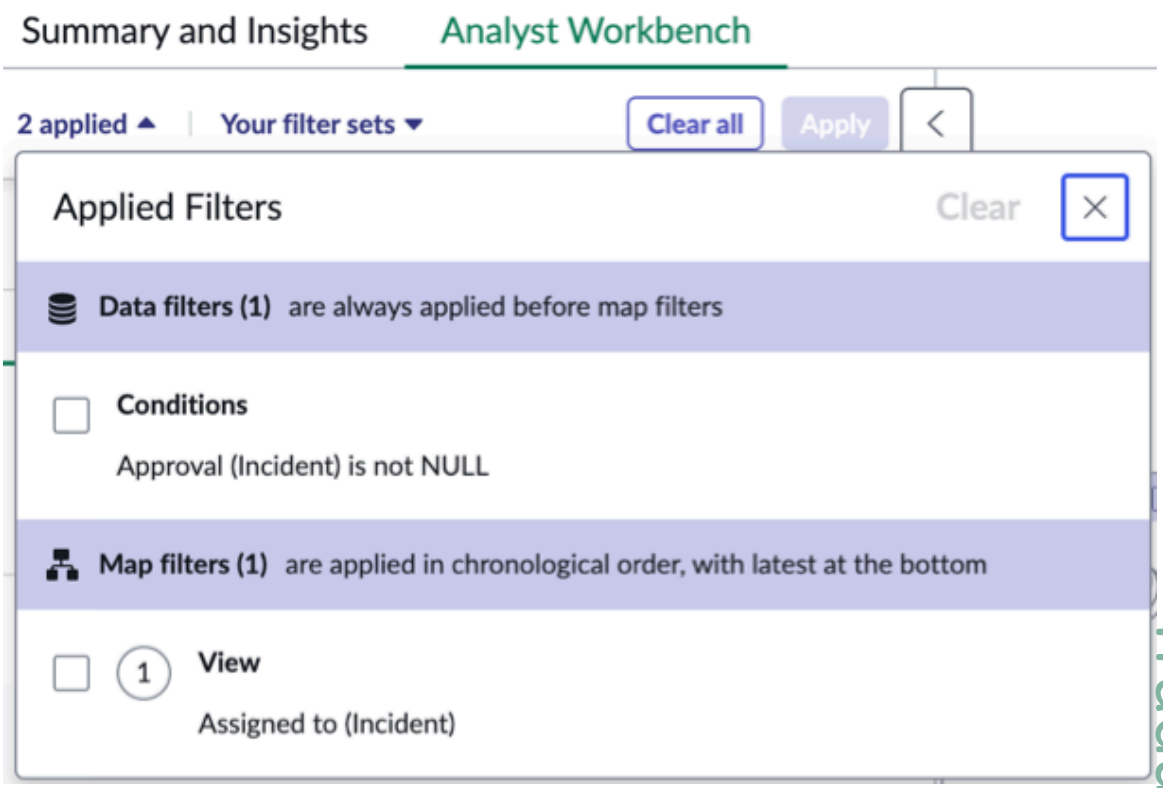
- Filtros de dados: os filtros de dados são sempre aplicados antes dos filtros de mapa. Eles podem ser aplicados em qualquer ordem e o resultado não será alterado. Eles não estão ordenados. Todos os filtros de dados avançados, filtros de detalhamento, filtros de variante, descobertas e filtros da Descoberta de automação são listados como filtros de dados.
- Filtros de mapa: os filtros de mapa são aplicados em ordem cronológica, com o mais recente na parte inferior. Eles são ordenados. Todos os filtros de transição, filtros de repetição e condições de exibição e corte são listados como filtros de mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Selecione um projeto.
3. Selecione a guia **Workbench do analista**.
4. Na lista de filtros, você vê os filtros que são aplicados ao projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione qualquer filtro e selecione **Limpar** para remover o filtro.

Exibição de métricas e transições de atividade

Exiba as métricas e as transições de atividade que você definiu.

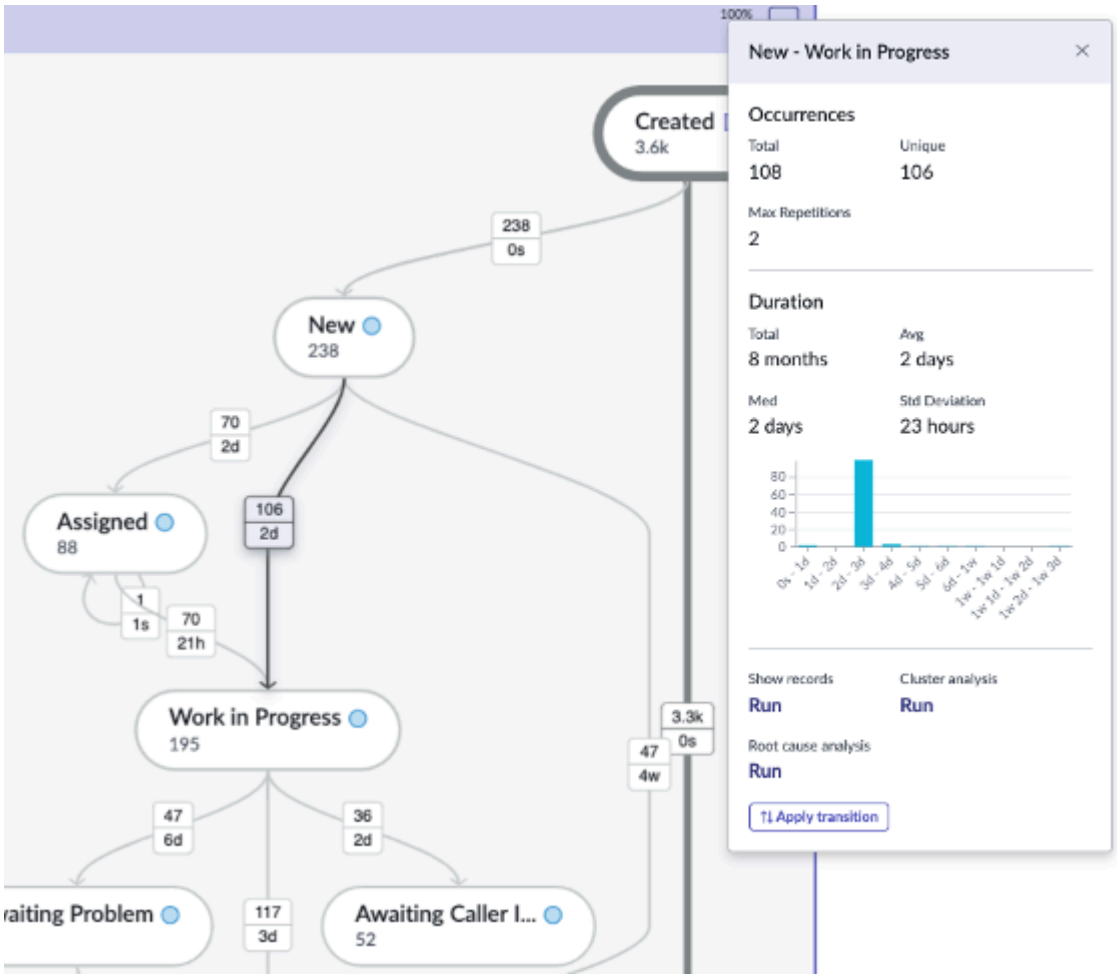
Exibir métricas

Exiba as métricas selecionadas ou a lista completa de métricas para uma atividade ou conexão. A caixa de métricas ( ) em uma rota mostra as métricas primárias e secundárias selecionadas para serem mostradas no mapa do processo.

Selecione uma atividade ou conexão para ver uma lista completa de métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como exibir transições de atividade

Exiba as transições de atividade que você definiu no recurso Análise de gargalo.

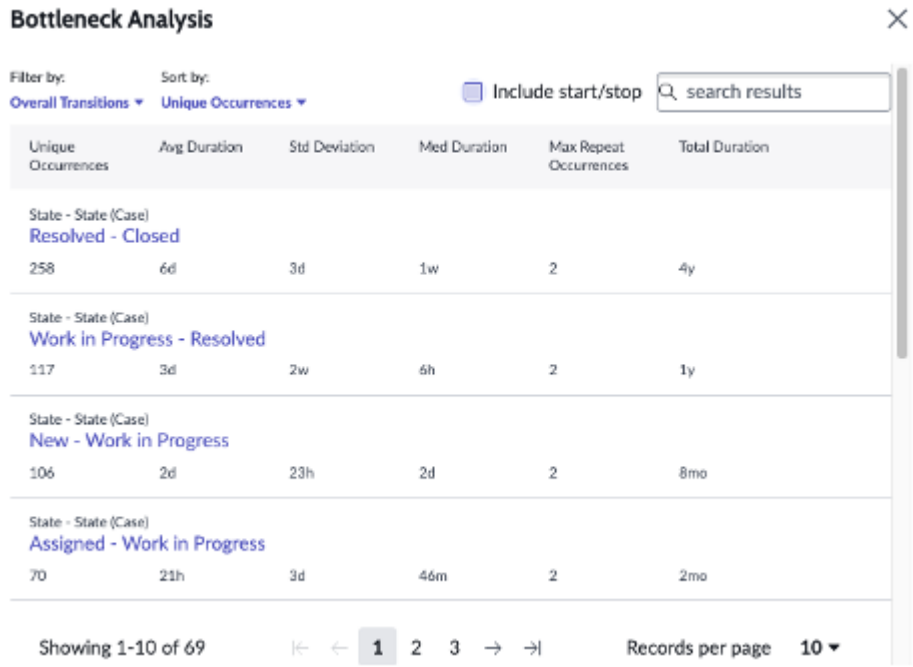
Expanda a caixa Análise de gargalo para ver as cinco principais transições de estado de atividade geral e especificada nessas métricas específicas.

- Ocorrências exclusivas
- Máximo de ocorrências repetidas
- Duração média
- Duração Total
- Total de ocorrências

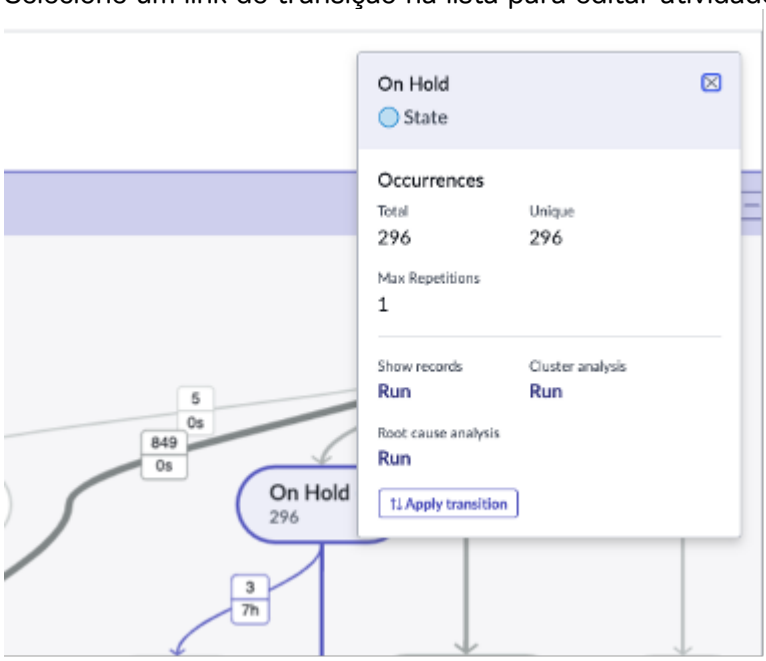
Exibir transições e métricas selecionadas nas listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione um link de transição na lista para editar atividades para o filtro selecionado.



Tópicos relacionados

Aplicar um filtro de transição em uma atividade

Exibição de registros de uma atividade ou conexão

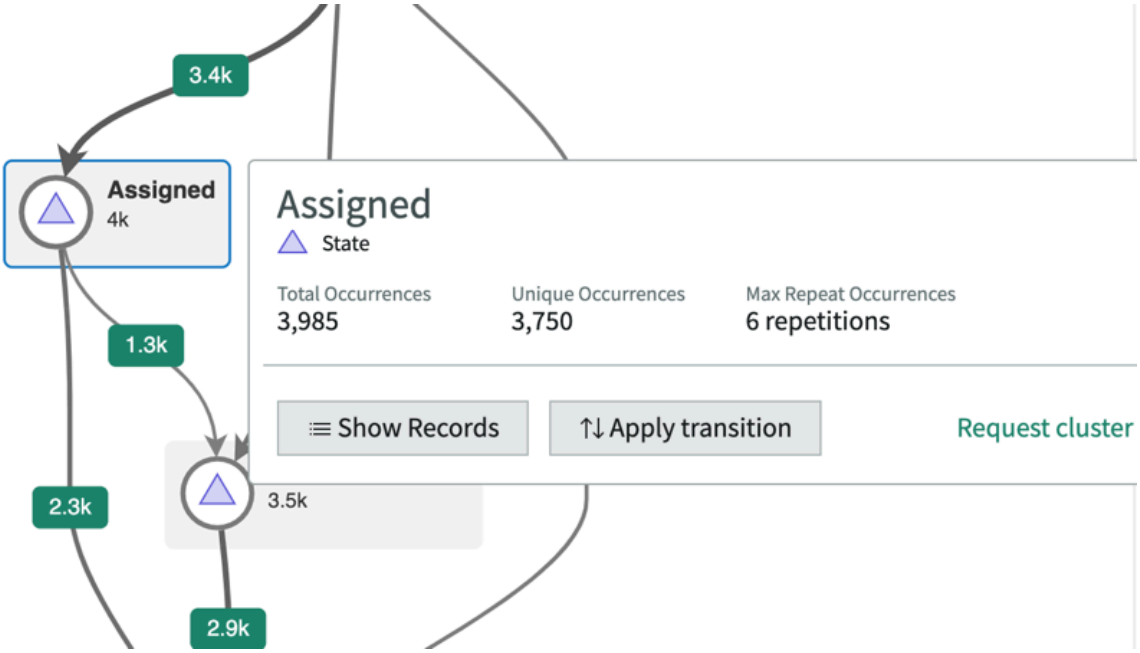
Consulte a lista de registros que passaram por uma atividade ou conexão para analisar os dados com mais detalhes.

Selecione uma atividade ou conexão em uma rota para exibir a caixa de métricas. Você também pode selecionar **Mostrar registros** para abrir a lista de registros que passaram por ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O link **Mostrar registros** é exibido para no máximo 100.000 registros retornados para uma atividade ou conexão. Um administrador pode adicionar e a propriedade do sistema promin.show_records.limit para alterar esse limite. A função sn_process_optimization_analyst deve ter acesso de leitura à propriedade do sistema promin.show_records.limit. Para obter instruções sobre como adicionar propriedades, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .



Explorar e comparar rotas de fluxo de trabalho

Compare os principais indicadores e analise as diferenças entre a rota ideal e as rotas alternativas ou alternativas.

O mapa do processo mostra visualmente como as rotas são distribuídas pelos registros. As rotas consistem em caminhos do início ao fim por meio das etapas ou atividades em seu processo. As várias rotas em um processo podem ter diferentes combinações de etapas para ciclos de processo (registros). Mineração de processos extrai automaticamente as rotas de processo dos dados, fornecendo uma exibição do que está dando certo e errado no processo.

Por exemplo, explore rotas para investigar ou identificar os seguintes problemas:

- Quantos registros são cobertos pela rota mais comum ou quanta variação de rota existe.
- Quanto tempo a maioria das rotas leva para concluir um processo.
- Se houver longos tempos de espera ocorrendo em uma atividade específica ou se o número de etapas do processo tiver evoluído ao longo do tempo.
- Transições de rota ou estado de registro inesperados ou incomuns, como quando um registro é fechado e reaberto ou recategorizado em sua duração.
- Benchmarks comparando informações de um processo bem-sucedido com um menos eficiente.
- Agrupamentos de semelhança em cluster em uma rota.

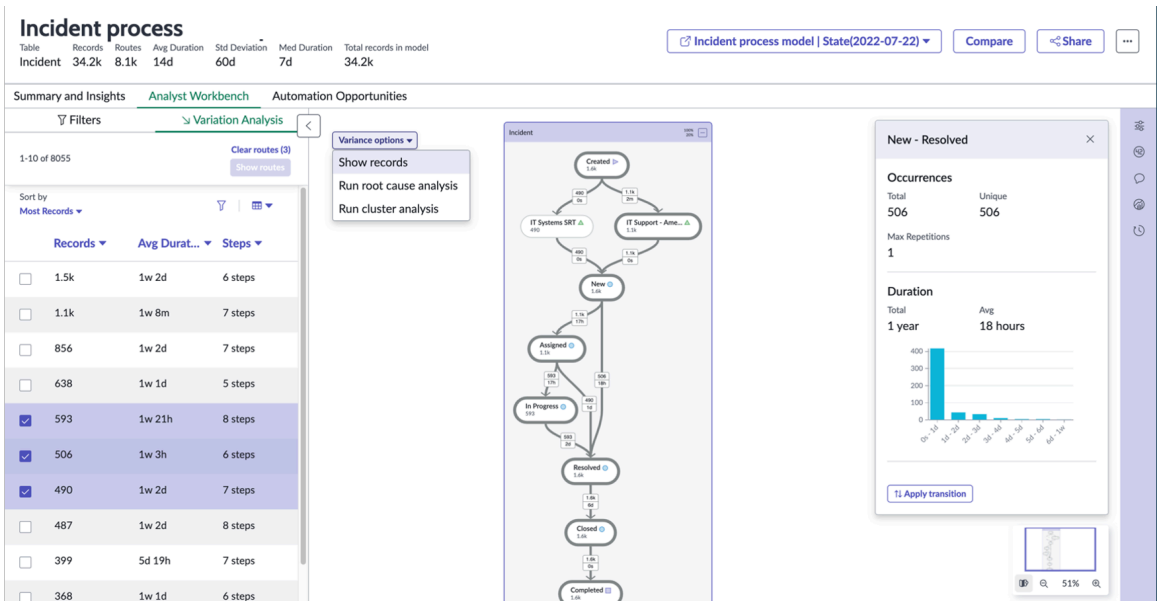
Painel Análise de variação

O painel Análise de variação mostra o número cumulativo de registros representados em uma rota, o número de etapas em cada rota e a duração em dias que levou para concluir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma rota. Quando você passa o mouse sobre uma variação, é exibido um pop-up que mostra a variação da rota.



Você pode usar **Classificar por** para classificar a ordem das rotas exibidas na lista.

O painel de exemplo mostra 130 rotas diferentes que foram usadas. Nas rotas visíveis na lista de exemplos, vemos que cada rota foi usada de 18 a 244 vezes. Para cada rota, a duração média ou o desvio padrão é calculado, por exemplo, resultando em 130 médias ou desvios padrão. A lista é classificada por essas médias da maior/mais longa para a mais baixa/mais curta.

Ordem de classificação da lista de rotas

Realces	Classifica as rotas na ordem dos mais desviados em direção ao fim de duração mais longo.
A maioria dos registros	Classifica as rotas na ordem daquelas com o maior para o menor número de registros que foram executados por meio da rota.
Menos registros	Classifica as rotas na ordem daquelas com o menor número de registros que foram executados por meio da rota.
Duração média mais longa	Com base no cálculo das médias de duração de cada rota, classifica as rotas na ordem dos valores médios mais longos para os mais curtos (tempo médio do início ao fim do processo).
Duração média mais curta	Com base no cálculo das médias de duração de cada rota, classifica as rotas em ordem dos valores médios mais curtos para os mais longos (tempo médio do início ao fim do processo).
Duração média mais longa	Com base no cálculo dos valores médios de duração (ou média de dois valores médios) para cada rota, classifica as rotas na ordem dos valores medianos mais longos para os mais curtos.
Duração média mais curta	Com base no cálculo dos valores médios de duração (ou média de dois valores médios) para cada rota, classifica as rotas em ordem dos valores medianos mais curtos para os mais longos.
A maioria das etapas	Classifica as rotas na ordem daquelas com o maior para o menor número de etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de classificação da lista de rotas

Menos etapas	Classifica as rotas na ordem daquelas com o menor para o maior número de etapas.
Desvio padrão mais alto	Com base no cálculo do desvio padrão da duração de cada rota, classifica as rotas na ordem da maior para a menor variação dos valores médios da rota.
Menor desvio padrão	Com base no cálculo do desvio padrão da duração de cada rota, classifica as rotas na ordem da menor para a maior variação dos valores médios da rota.

Você também pode executar essas ações no painel Análise de variação.

- Exibir a lista de rotas como um gráfico ou tabela.
- Destacar rotas:
  - Selecione uma rota na lista para destacá-la no mapa do processo.
  - Aponte para uma segunda rota na lista para destacá-la simultaneamente.
  - A rota selecionada aparece como um pop-up na parte inferior da página.
- Execute um Análise de cluster.

Mostrar uma rota

Mostre uma ou mais rotas que seguiram diferentes sequências de etapas no seu processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

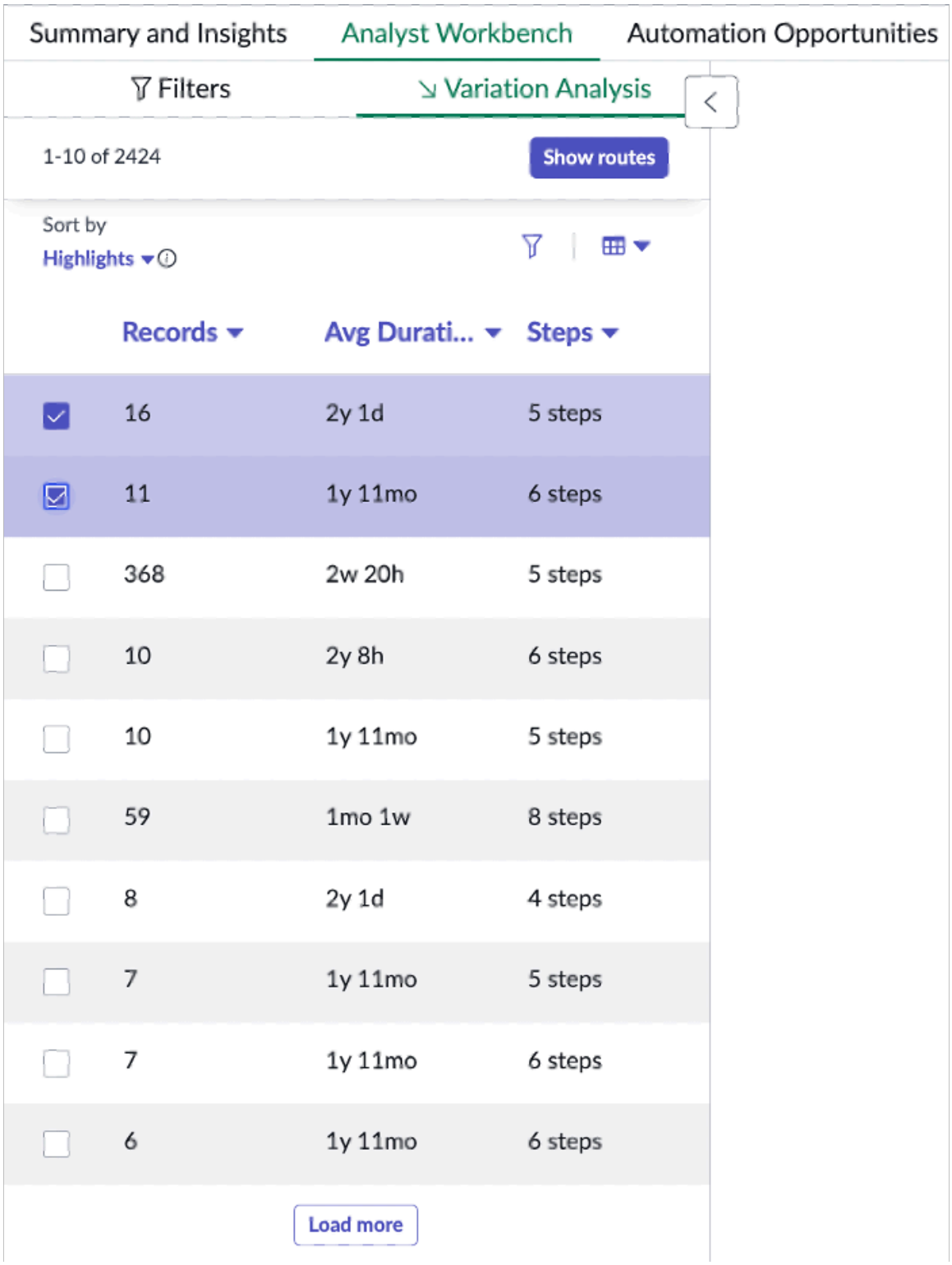
A análise de rotas pode ajudar você a ver as complexidades em seu processo e determinar caminhos de sucesso alternativos ou caminhos de exceção com falha. Por exemplo, um gerente de processo de TI pode ver quais rotas são melhores para gerenciar incidentes.

Procedimento

1. Navegue até a guia Análise de variação.
2. Verifique uma ou mais rotas da lista.
3. Selecione **Mostrar rota(s)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Depois de aplicar uma ou mais rotas, os detalhamentos listados na guia **Filtros de Detalhamento** exibem somente os detalhamentos aplicáveis a essas rotas.

O que Fazer Depois

- Para voltar ao mapa do processo original, selecione **Limpar rota**.
- Para ver rotas diferentes, selecione outras rotas na lista e escolha **Mostrar rota(s)**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir registros de uma rota

No painel Análise de variação, exiba a lista de registros que seguiram uma ou mais rotas selecionadas.

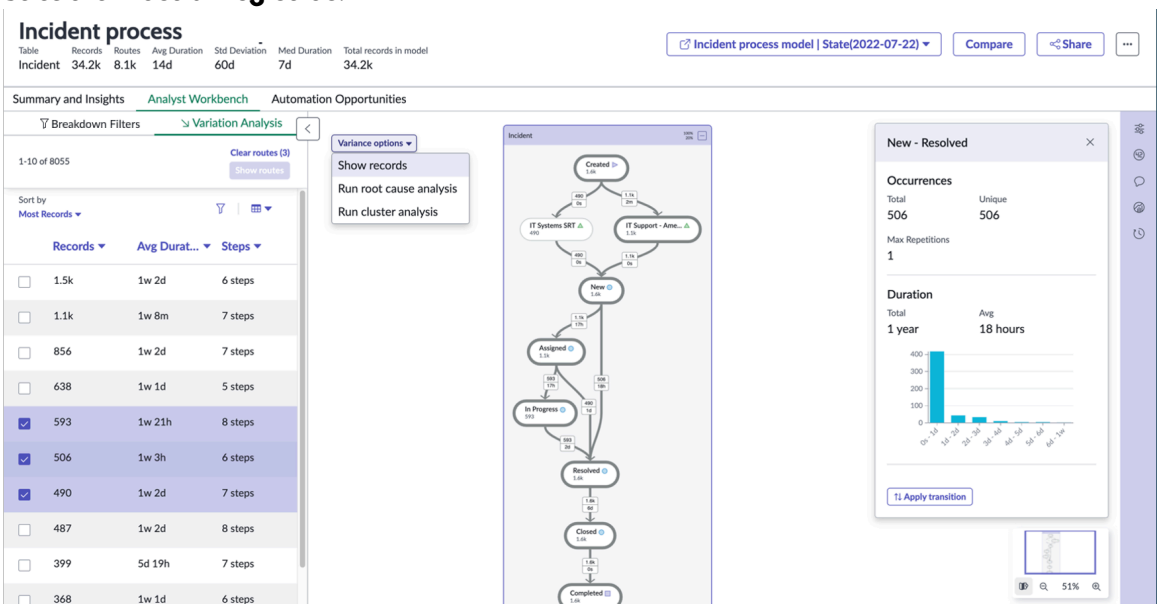
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

- Para exibir registros de rotas, você deve ter a função sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin.
- Aplicam-se ACLs de lista de plataformas. Um usuário verá somente os registros aos quais ele tem acesso.
- **Mostrar registros** está disponível para contagens de registros inferiores a 100.000.

Procedimento

1. No painel **Análise de variação**, selecione as rotas específicas para as quais você deseja exibir registros.
2. Selecione **Mostrar rotas**.
3. Selecione **Mostrar registros**.



Nota:
Depois de aplicar uma ou mais rotas, os detalhamentos listados na guia **Filtros de Detalhamento** exibem somente os detalhamentos aplicáveis a essas rotas.

Os registros solicitados serão abertos em uma nova guia quando estiverem prontos.

O que Fazer Depois

Na lista de registros, você pode:

- Filtrar registros
- Exportar e baixar/enviar registros por e-mail para os formatos Excel, CSV, JSON ou PDF
- Editar um registro
- Atribuição automática de registros de incidentes
- Criar um novo incidente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como adicionar anotações a um projeto

Adicione, exiba e remova anotações de um projeto para ajudar a gerenciar tarefas, ideias e informações. Marque outras pessoas para notificá-las sobre a exibição de uma anotação.

No painel de visão geral do projeto, você pode adicionar uma anotação ou ver uma lista de anotações associadas a um projeto.

Nota:

- Para adicionar ou excluir anotações, você deve ter a função sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin.
- O sn_process_optimization_viewer pode adicionar anotações a um projeto que foi compartilhado com ele.

Exibir uma anotação

Revisar anotações publicadas para um projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

As anotações podem ser exibidas em um processo principal ou vinculado. Uma anotação pode ser editada ou excluída do mapa de processo no qual foi criada.

Nota:
As anotações não são exibidas na exibição de comparação.

Procedimento

1. Selecione o projeto para exibir uma anotação.
2. Na exibição do projeto, selecione o ícone Anotações ( ) para abrir o painel Anotações.
3. Na lista **Mostrar**, selecione se deseja mostrar uma ou mais destas opções:
   - **Anotações do modelo atual** - mostra as anotações criadas no processo que você está exibindo no momento.
   - **Anotações do modelo principal** - Em um processo vinculado, mostra as anotações criadas no processo principal.
   - **Todas as anotações vinculadas** - mostra todas as anotações criadas nos processos principais e todos os vinculados.

Adicionar uma anotação

Adicione uma anotação a um projeto para revisar mais tarde.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

Procedimento

1. Selecione o projeto ao qual adicionar uma anotação.
2. Na exibição do projeto, selecione o ícone Anotações ( ) para abrir o painel Anotações.
3. Selecione **Nova anotação** e digite uma anotação na caixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode chamar a atenção de alguém em uma nota mencionando-o. Para cada usuário que você deseja notificar, adicione uma @menção contendo o nome do usuário. Quando a anotação é salva, os usuários recebem uma notificação por e-mail.

4. **Opcional:** Marque **Anexar snapshot** para adicionar um snapshot da exibição do mapa do processo atual. Role a exibição para incluir a área que você deseja capturar. Para adicionar uma exibição maior ou menor da imagem do mapa de processo, amplie o mapa na tela principal antes de adicioná-lo como um snapshot.
   - Adicionar snapshots pode ser útil para restaurar configurações posteriormente. Por exemplo, ao revisitar uma anotação, você pode visualizar um snapshot anexado e ver as configurações definidas no momento em que o snapshot foi adicionado. Você terá uma imagem de como pode replicar um projeto para o mesmo estado.
   - Se estiver exibindo um processo vinculado, um snapshot dos projetos principais e vinculados será adicionado à anotação.
5. Selecione **Publicar**.

Editar uma anotação

Atualize uma anotação do projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

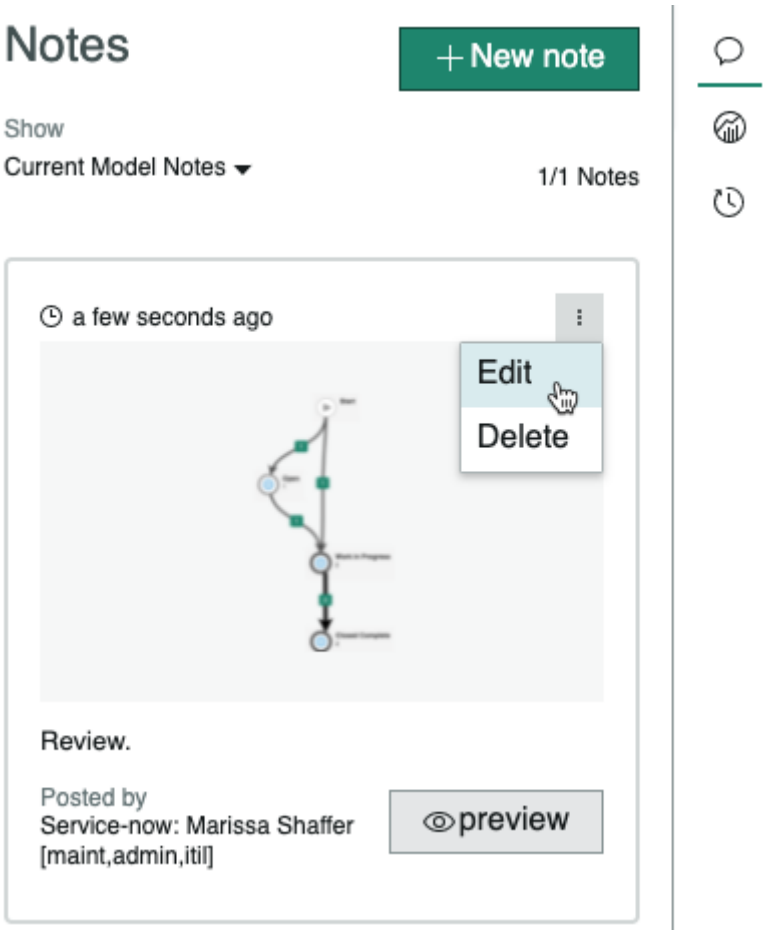
Uma anotação pode ser editada a partir do processo principal ou vinculado no qual foi criada.

Procedimento

1. Na exibição do projeto, selecione o ícone Anotações ( ).
2. No painel Anotações, selecione o menu de contexto de uma anotação e selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Depois de editar a anotação, selecione **Atualizar**.
   A atualização é exibida na lista atualizada.

Excluir uma anotação

Exclua uma anotação de projeto depois de resolvê-la ou removê-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma anotação pode ser excluída do processo principal ou vinculado no qual foi criada.
A exclusão de uma anotação não a destrói, apenas a remove da exibição do projeto.
O registro de uma anotação permanece acessível na guia Anotações da seção Listas relacionadas.

Procedimento

1. Na exibição do projeto, selecione o ícone Anotações ( ).
2. No painel Anotações, selecione o menu de contexto de uma anotação e selecione **Excluir**.
3. Selecione **Sim** para confirmar.
   A anotação é removida da lista atualizada.

Exibir um snapshot

Analise os snapshots dos mapas de processo publicados para um projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

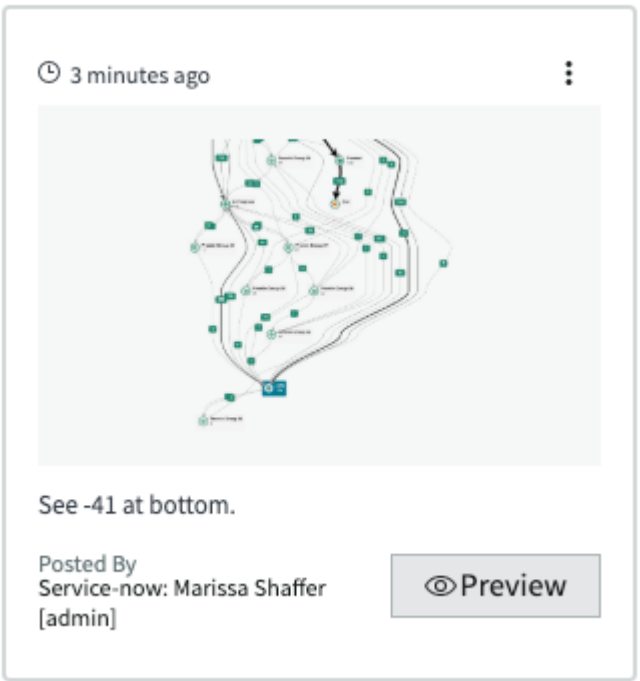
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os snapshots são úteis para ver um mapa de processo e suas definições de configuração no momento em que o snapshot foi adicionado. Você pode exibir snapshots de e para mapas de processo principais e vinculados.

Nota:
Esta tarefa explica como exibir um snapshot do mapa do processo no qual a anotação foi criada. A opção **Visualizar** não está disponível para anotações criadas em outro modelo.

Procedimento

1. Selecione o projeto para exibir um snapshot.
2. Na exibição do projeto, selecione o ícone Anotações ( ) para abrir o painel Anotações.
3. Selecione o botão **Visualizar** em uma anotação.
   O snapshot exibe a visualização na janela do mapa principal, junto com as estatísticas do modelo.



   - No mapa de visualização, você pode ajustar a exibição das métricas primárias e secundárias, selecionar atividades e conexões para exibir e ampliar e reduzir. No entanto, não é possível exibir filtros e rotas em uma visualização de snapshot.
   - Os snapshots não podem ser atualizados.
4. Quando terminar de exibir a visualização do snapshot, selecione **Parar visualização** para retornar ao mapa anterior e às ferramentas de filtro ou selecione para visualizar um snapshot diferente.

Comparando projetos

Comparar projetos lado a lado permite investigar diferenças de desempenho ou desvios de uma rota ideal.

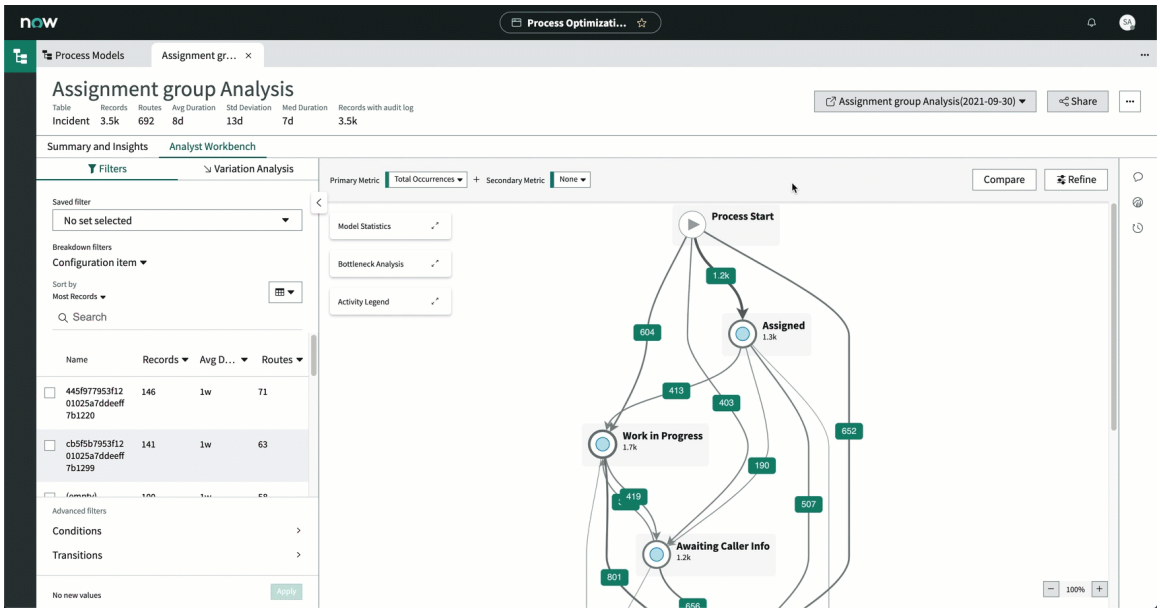
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um gerente quer comparar o desempenho entre equipes regionais para entender por que uma região teve uma redução maior no Tempo médio de resolução do que outra. Usando o recurso de comparação de processos, o gerente aplica detalhamentos e filtros nos mapas de processo e investiga se há gargalos. O gerente compara:

- Desempenho da equipe em locais e períodos anteriores.
- Regiões em relação à rota ideal para obter informações sobre a taxa de adoção e os desvios.

A comparação de projetos permite analisar duas versões ou cenários do mesmo projeto simultaneamente. Ao comparar, você pode escolher uma versão do projeto, definir filtros diferentes, escolher rotas para exibir e ver seus registros separadamente.



Na exibição de comparação do projeto, você pode refinar atividades e conexões para cada mapa. Você também pode aplicar filtros e rotas e comparar estatísticas entre eles.

Iniciar uma comparação

Inicie uma comparação de projetos lado a lado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar uma comparação de um projeto principal ou vinculado.

Procedimento

1. Selecione o projeto que você deseja comparar.
2. No mapa do processo no **Workbench do analista**, selecione **Comparar**.
   Acesse a exibição Comparar de um processo principal ou vinculado.
3. Escolha uma das seguintes rotas:

- Selecione **Aplicar filtros** para escolher os filtros ou uma rota para comparar.
- Em **Comparar versões**, selecione uma versão do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se selecionar **Aplicar filtros**, execute uma das seguintes ações:

a. No painel Filtros, escolha entre filtros avançados e de detalhamento para comparar.

b. No painel Análise de variação, escolha uma rota para comparar.

5. Selecione **Aplicar** se você selecionou filtros ou **Mostrar rota** se você selecionou uma rota para comparar. Um segundo modelo com os filtros aplicados é exibido ao lado do modelo principal. Os itens nos **Filtros de Detalhamento** também são filtrados de acordo com as rotas aplicadas.

> **Nota:**
> Depois de aplicar os filtros, você pode usar o seletor no canto superior direito da janela para exibir uma versão de modelo diferente.

O que Fazer Depois

Compare transições ou estatísticas entre os dois projetos.

Comparar estatísticas e transições entre dois projetos

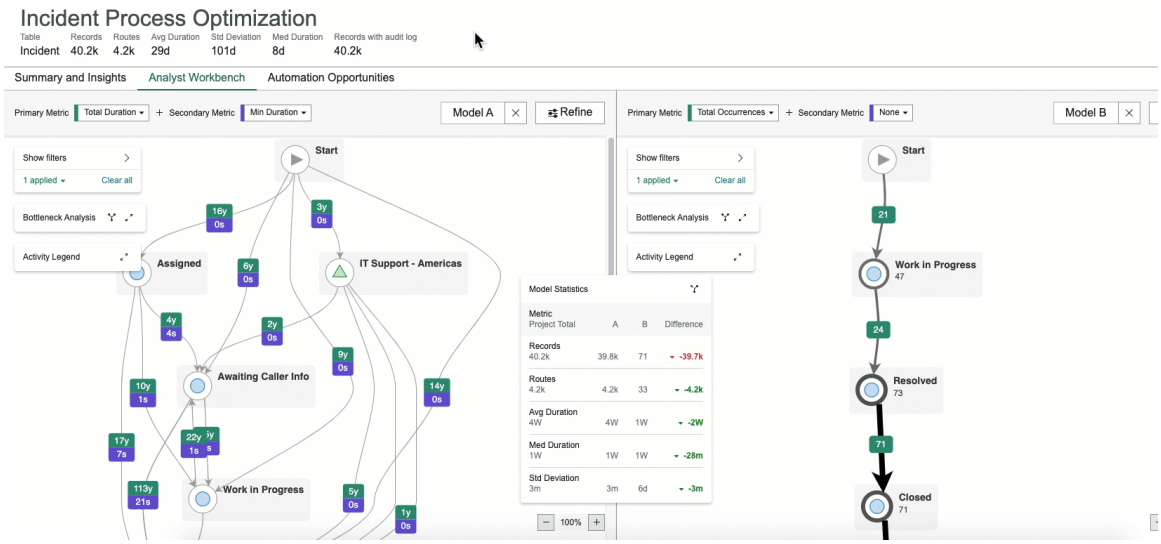
Compare registros, rotas, duração média de casos e transições de dois projetos lado a lado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

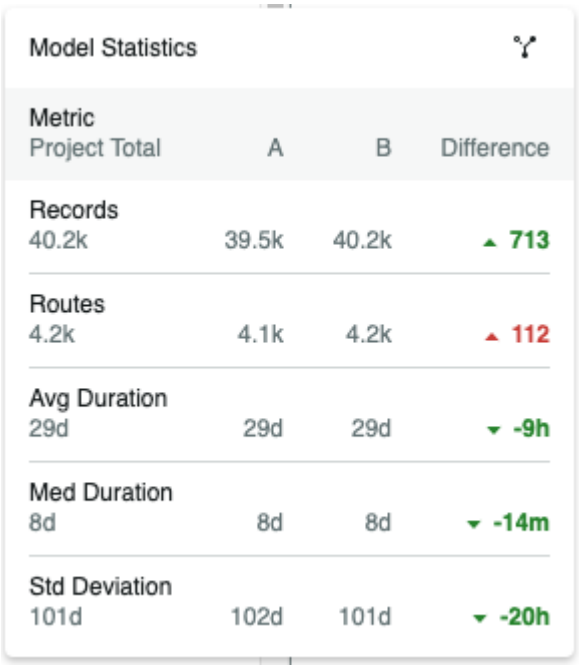
1. Expanda a tabela Análise de gargalo em qualquer projeto e selecione o ícone de combinar/dividir ( ) para mostrar estatísticas ou transições para ambos os projetos em uma tabela combinada.



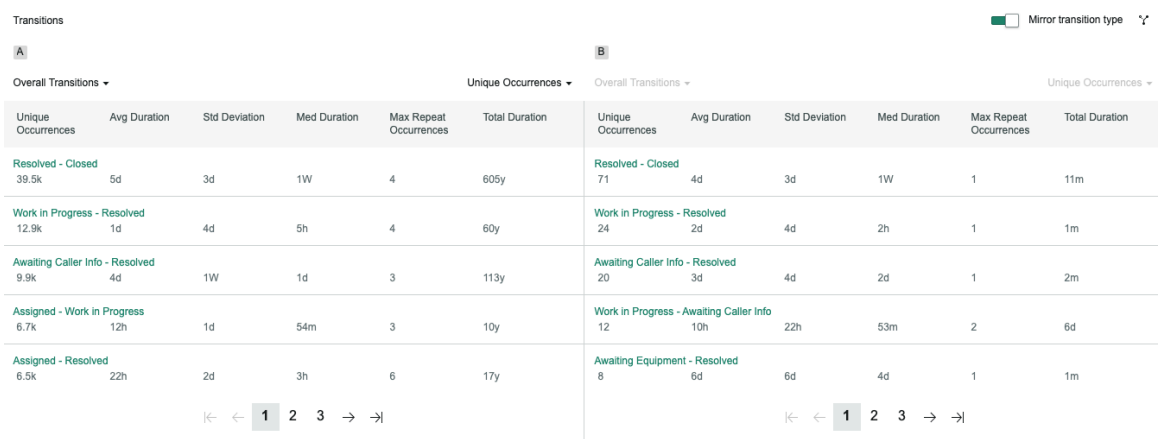
A tabela de estatísticas combinadas mostra o número de registros e rotas e as estatísticas de duração média de caso para cada projeto, bem como as estatísticas de diferença entre eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tabela de Transições combinadas mostra uma exibição lado a lado das **Transições Gerais ou Transições** de **Estado** que você especifica para exibir para cada projeto. Habilite a alternância do **tipo de transição Espelhar** para mostrar automaticamente os dois projetos com o mesmo tipo de transição e métricas. Desabilite a alternância para poder selecionar diferentes tipos de transição e métricas entre os projetos.



2. Para reposicionar a tabela de estatísticas de cada projeto de volta em seus mapas correspondentes, selecione o ícone de divisão ( ).

O que Fazer Depois

Quando terminar de revisar na exibição de comparação, selecione o ícone Parar exibição de comparação ( ) do projeto que você deseja parar de exibir. O projeto restante é mostrado como a exibição principal com todos os filtros que você aplicou.

Como mudar o nome de uma versão do projeto

Altere o nome de uma versão de projeto para facilitar a referência ao exibir e comparar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Selecione o projeto que tem uma versão cujo nome você deseja editar.
3. Selecione o menu de reticências ( ) no canto superior direito da tela e escolha **Editar versões**.
4. Na lista **Editar versões**, selecione a versão a ser alterada selecionando o nome.
5. No formulário **Versão da definição do projeto**, insira um novo nome para a versão do projeto no campo **Nome**.
6. Selecione **Salvar**.

Análise de causa raiz automatizada

Encontre onde e por que as ineficiências ocorrem em seus processos usando a análise automatizada de causa raiz.

A análise automatizada de causa raiz descobre por que e onde ocorre um desempenho de processo específico. Isso permite que você tome as medidas apropriadas para resolver a causa raiz do problema. Você também entenderá quais atributos os estão afetando.

Nota:
A análise automatizada de causa raiz está disponível somente com mais de 100 registros.

Execute a análise de causa raiz a partir de suas informações ou em conexões de mapa específicas no workbench do analista.

Os proprietários e administradores de processo podem personalizar a análise automatizada de causa raiz para especificar quais campos são analisados e, opcionalmente, configurar a análise para ser executada automaticamente.

Configurar análise automatizada de causa raiz

Configure a análise automatizada de causa raiz a partir do registro de configuração do processo.

Antes de Iniciar

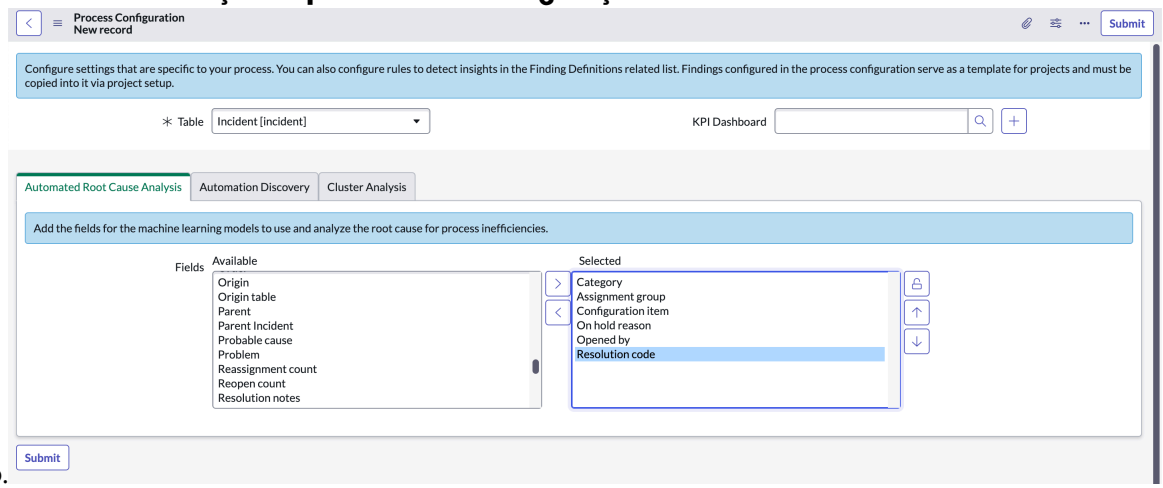
Função necessária: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_analyst

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configurações do processo**.



2. Abra a configuração do processo para o qual você deseja configurar a análise automatizada de causa raiz. Como alternativa, você também pode optar por criar uma nova configuração de processo selecionando **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar registro de configuração de processo para a tabela.
3. Na guia **Análise automatizada de causa raiz**, selecione os campos que você deseja incluir na análise.
4. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Resultado

A análise automatizada de causa raiz está configurada para a tabela.

Executar relatórios automatizados de análise de causa raiz

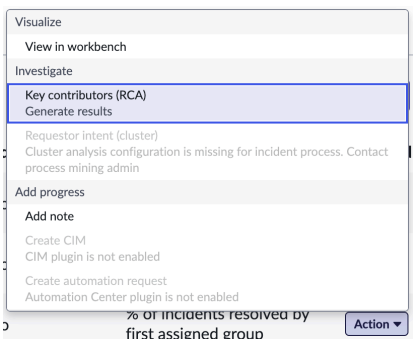
Execute a análise automatizada de causa raiz para otimizar seus processos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_admin, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_analyst

Procedimento

1. Execute a análise automatizada de causa raiz em qualquer um dos seguintes locais:

Abra um projeto. Na página **Resumo e informações**, vá para a seção **Oportunidades de melhoria**. Nas oportunidades de melhoria disponíveis, selecione **Ação** > **Principais colaboradores (RCA)**.	

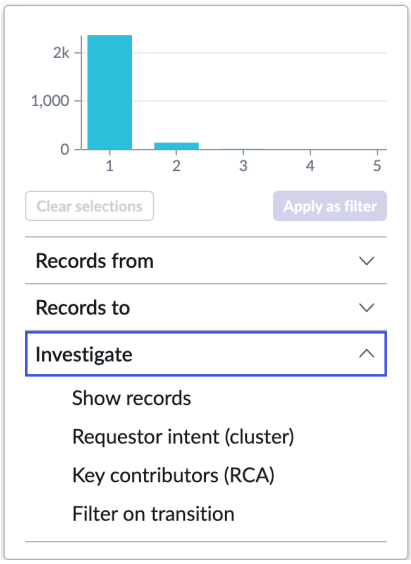
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Abra um projeto.

Na página **Workbench do analista**, selecione um nó ou conector.

Na janela pop-up, selecione **Investigar** > **Principais colaboradores (RCA)**.

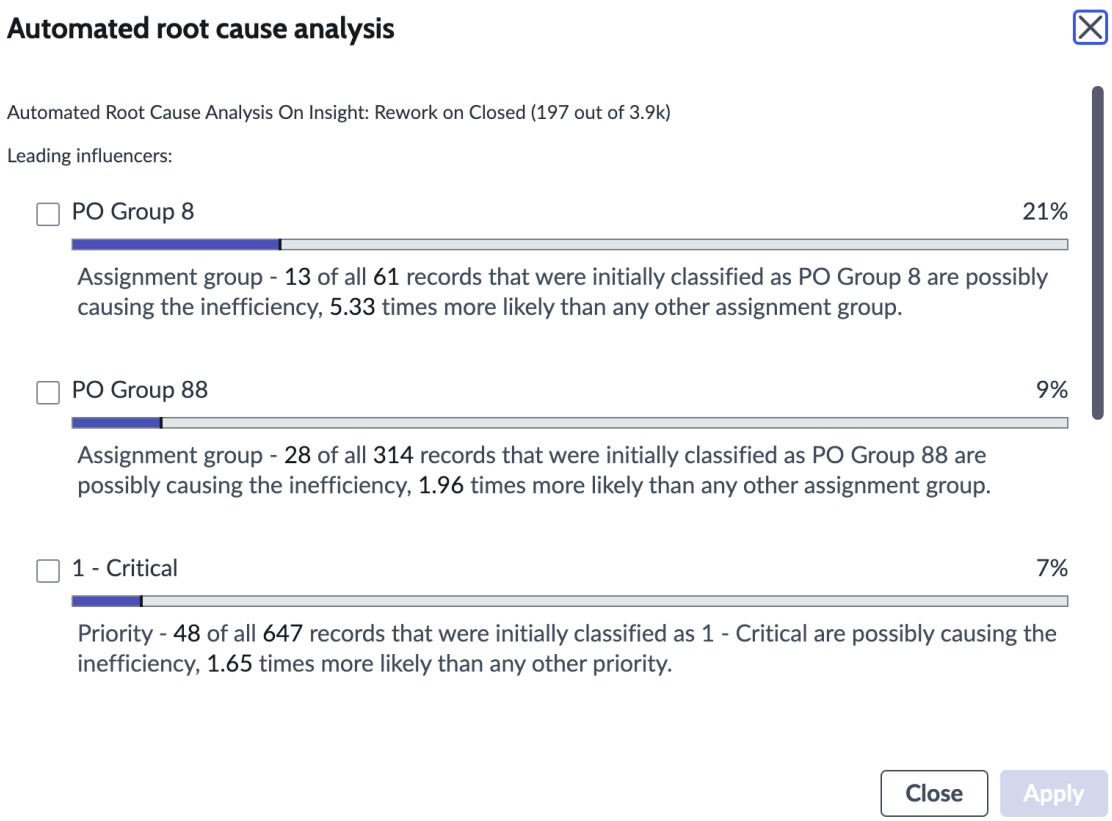


A tarefa de análise de causa raiz começará a ser executada. Depois que a análise for concluída, você verá uma notificação. Você pode selecionar o ícone de tarefa programada ( ) à direita da tela para ver uma atualização sobre o andamento da tarefa.

2. Quando a análise de causa raiz for concluída, selecione **Exibir resultado** no painel de tarefas programadas do Workbench do analista.

   Você também pode selecionar **Exibir resultado** na página **Resumo e informações**.

   O resultado da análise de causa raiz é semelhante ao seguinte:



Tradução automática

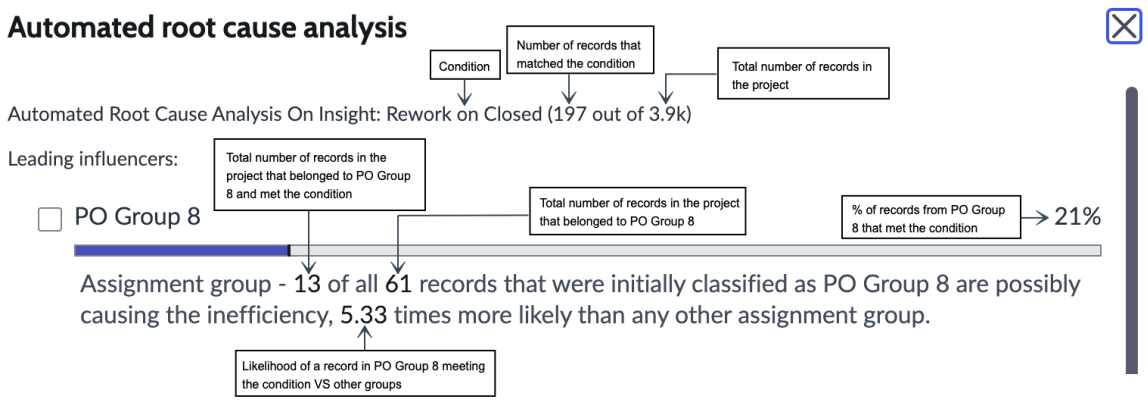
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Revisar e interpretar a análise automatizada de causa raiz

Revise o relatório de análise e entenda a causa raiz dos problemas de desempenho. Use essas informações para otimizar seus processos.

Nota:
Você deve ter executado a análise automatizada de causa raiz para revisar e interpretar os resultados. Para obter mais informações, consulte Executar relatórios automatizados de análise de causa raiz.

Você deve ler e entender os resultados automatizados da análise de causa raiz da seguinte forma.



No exemplo acima, a análise de causa raiz é executada na definição de descoberta do tipo Retrabalho. Estamos analisando os registros para os quais o retrabalho foi feito depois que o registro estava no estado Fechado. Ele mostra por que os registros não vão para o fim do processo após o estado Encerrado.

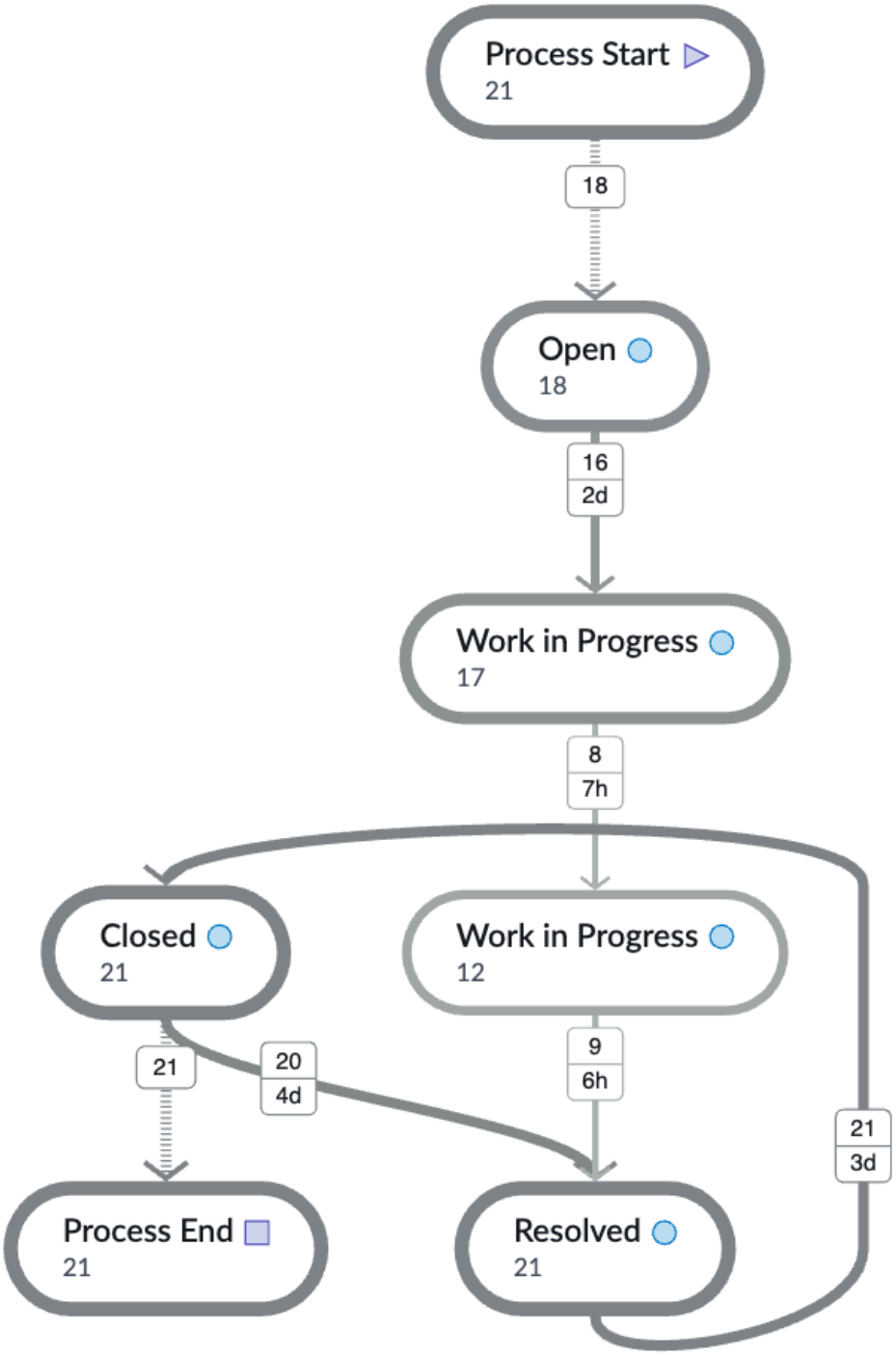
De acordo com esta análise, 13 dos incidentes que foram inicialmente atribuídos ao Grupo 8 de OCs tiveram retrabalho no status Encerrado. Esse número é 21% do número total de incidentes que foram atribuídos ao grupo de OCs 8 e extraídos como parte deste projeto. Os incidentes que foram atribuídos inicialmente a este grupo têm 5,33 vezes mais chances do que qualquer outro grupo de ter retrabalho no status Encerrado.

Depois de interpretar seus resultados, você pode selecionar um influenciador específico para exibir mais detalhes sobre ele. Selecione um influenciador e **Aplicar**. Outra tarefa programada será iniciada e você poderá exibir o andamento e os resultados no painel de tarefas programadas.

No exemplo, se a OC Grupo 8 for aplicada, você verá resultados semelhantes aos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A partir deste gráfico, você pode analisar por que alguns registros estão passando de Encerrado para Resolvido antes de ir para o Término do Processo.

Análise de cluster

Ao identificar uma atividade, conexão, oportunidade de melhoria ou rota como um possível gargalo, exiba clusters de descrições de palavras-chave e grupos de atribuição para obter informações.

Uma análise de cluster agrupa registros semelhantes em um cluster (um grupo) para que você possa identificar padrões. Os conjuntos de dados são divididos em vários agrupamentos de semelhança natural em vez de agrupamentos baseados em um rótulo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

especificado. Essa técnica de aprendizado de máquina não supervisionada pode impedir que casos ou registros não relacionados se tornem parte de um projeto.

Nota:
O clustering está disponível para uma contagem de registros entre 100 e 300.000.

Vamos usar um exemplo conceitual de como o clustering funciona. Em uma loja de reparos de automóveis, os clientes têm várias opções de serviço para escolher. O gerente geral deseja determinar quais serviços são menos usados. O gerente quer diminuir os custos utilizando menos especialistas nessas áreas. O gerenciador inicia a análise de cluster que gera uma exibição das descrições de palavras-chave e áreas da categoria de serviço. Depois que um cluster de grupos semelhantes de atividades de serviço é gerado, o gerente tem um conjunto de dados menor e mais padronizado de grupos de clientes usando um número limitado de serviços. O gerente aplica filtros adicionais no conjunto de dados menor para uma análise mais detalhada.

Configurar um processo para uma solução de cluster

Configure um processo para gerar uma análise de cluster.

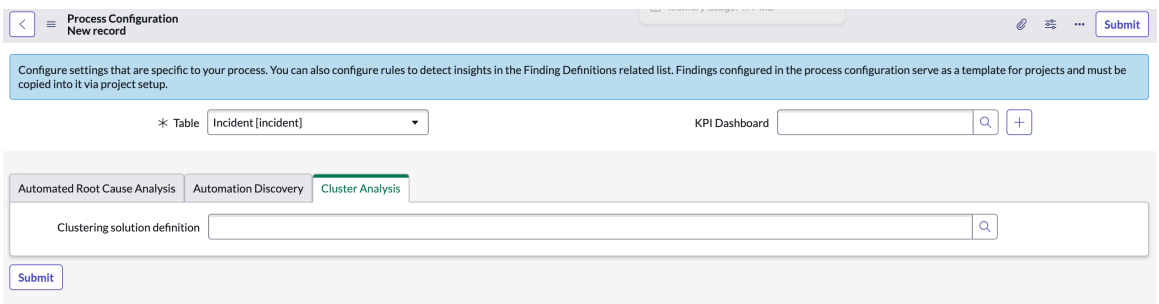
Antes de Iniciar

Nota:

- Você pode criar uma configuração por tabela para cada projeto com base em um processo.
- Função necessária:
  - As funções sn_process_optimization_admin e sn_process_optimization_power_user podem associar uma definição de solução de cluster a um projeto, mas não podem criar uma definição.
  - A função sn_process_optimization_analyst pode exibir uma definição de solução de cluster, mas não pode criar, editar, associar ou excluir uma definição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configurações do processo**.
2. Abra a configuração do processo para o qual você deseja configurar a análise de cluster.
   Como alternativa, você também pode optar por criar uma nova configuração de processo selecionando **Novo**.
   Para obter mais informações, consulte Criar registro de configuração de processo para a tabela.



3. Na guia **Análise de cluster**, selecione o ícone de pesquisa no campo **Definição de solução de cluster**.
4. Na lista Definições de clustering, selecione uma definição existente na lista ou selecione **Novo** para criar um novo formulário de definição de solução de clustering.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As funções administrador e ml_admin podem criar uma nova definição de solução de cluster.
- Se estiver criando uma nova definição, configure os campos de acordo com a orientação na criação e treinamento de uma solução de cluster .

5. Selecione **Enviar**.
   Uma definição de solução de cluster está associada ao processo da tabela selecionada.

O que Fazer Depois

Executar uma análise de cluster

Executar uma análise de cluster

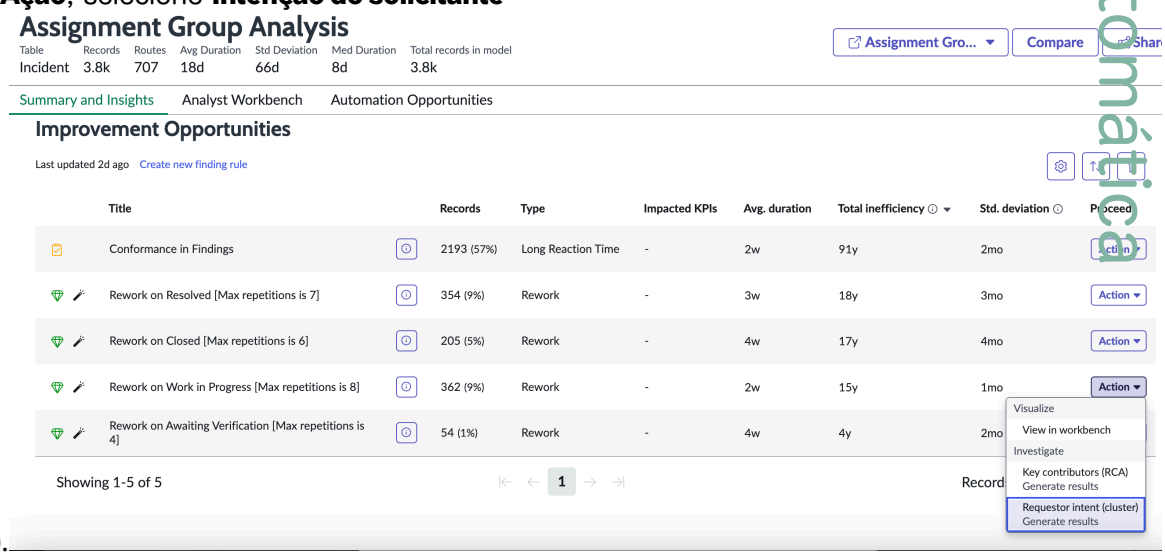
Gere uma análise de cluster em uma atividade, conexão entre atividades, rota ou uma oportunidade de melhoria.

Antes de começar

- Configurar um processo para uma solução de cluster. Para gerar uma análise de cluster, o projeto deve ter um processo configurado com uma solução de cluster na tabela relevante.
- Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin
- Uma análise pode ser realizada em uma atividade, conexão, oportunidade de melhoria ou rotas combinadas com um mínimo de 100 e máximo de 300.000 registros.

Execute uma análise de cluster de uma das maneiras a seguir.

- Na página Resumo e informações:
  1. Na seção Oportunidades de melhoria, selecione uma descoberta.
  2. Na lista **Ação**, selecione **Intenção do solicitante (cluster)**.



Nota:
O status da solicitação é exibido na mesma opção que **Em andamento** até que a tarefa seja concluída.

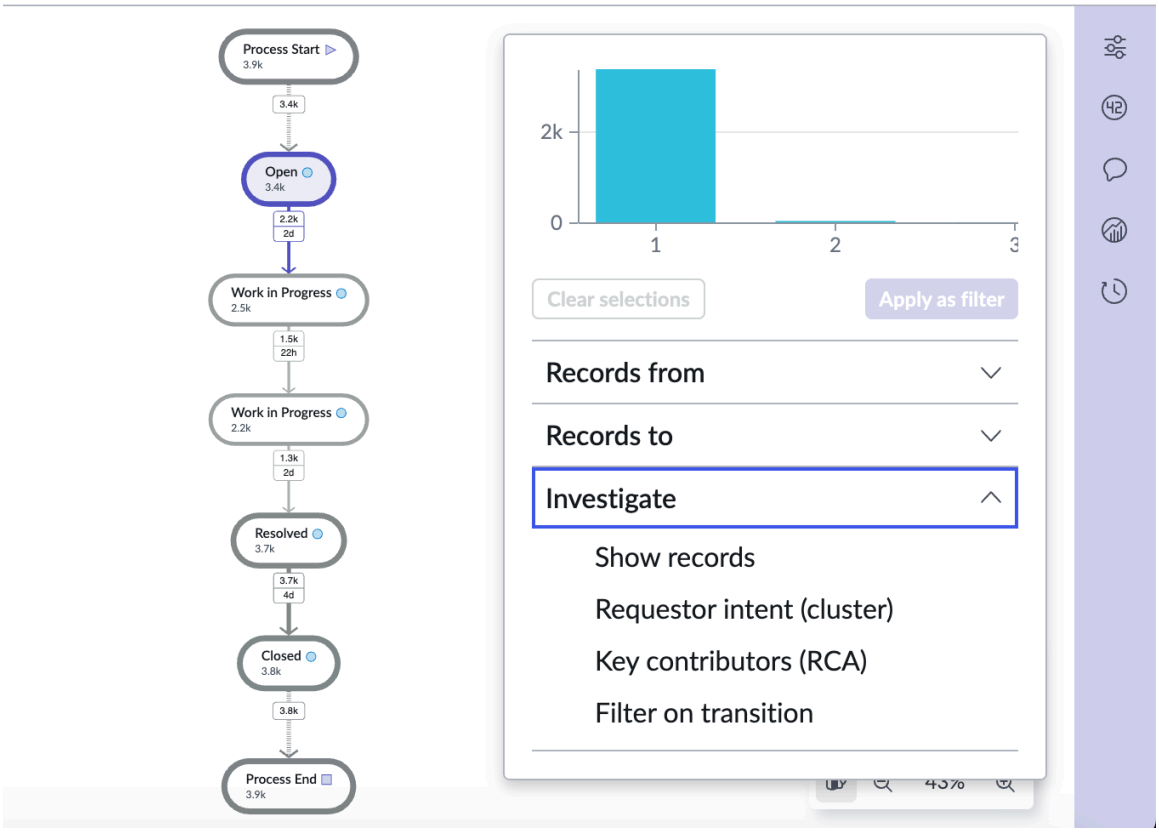
- A partir de uma atividade ou conexão no mapa de processo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Selecione uma atividade ou conexão no mapa de processo em que você deseja executar uma análise de cluster.
2. Na caixa de métricas, selecione **Investigar** > **Intenção do solicitante (cluster)**.

   Você receberá uma notificação de que a tarefa está sendo executada em segundo plano. Você pode fechar a notificação. Quando a tarefa for concluída, você será notificado. Você pode ver os detalhes na janela **Tarefas programadas**.



3. No painel Tarefas programadas ou na caixa de métricas em que a análise de cluster foi solicitada, selecione **Exibir resultado** após a conclusão da geração.

Tópicos relacionados

Exibir uma análise de cluster

Reenviar uma solicitação de análise de cluster

Nos casos em que ocorre um problema de configuração ou uma mudança na solução de cluster, você pode programar uma análise de cluster de acompanhamento.

Antes de Iniciar

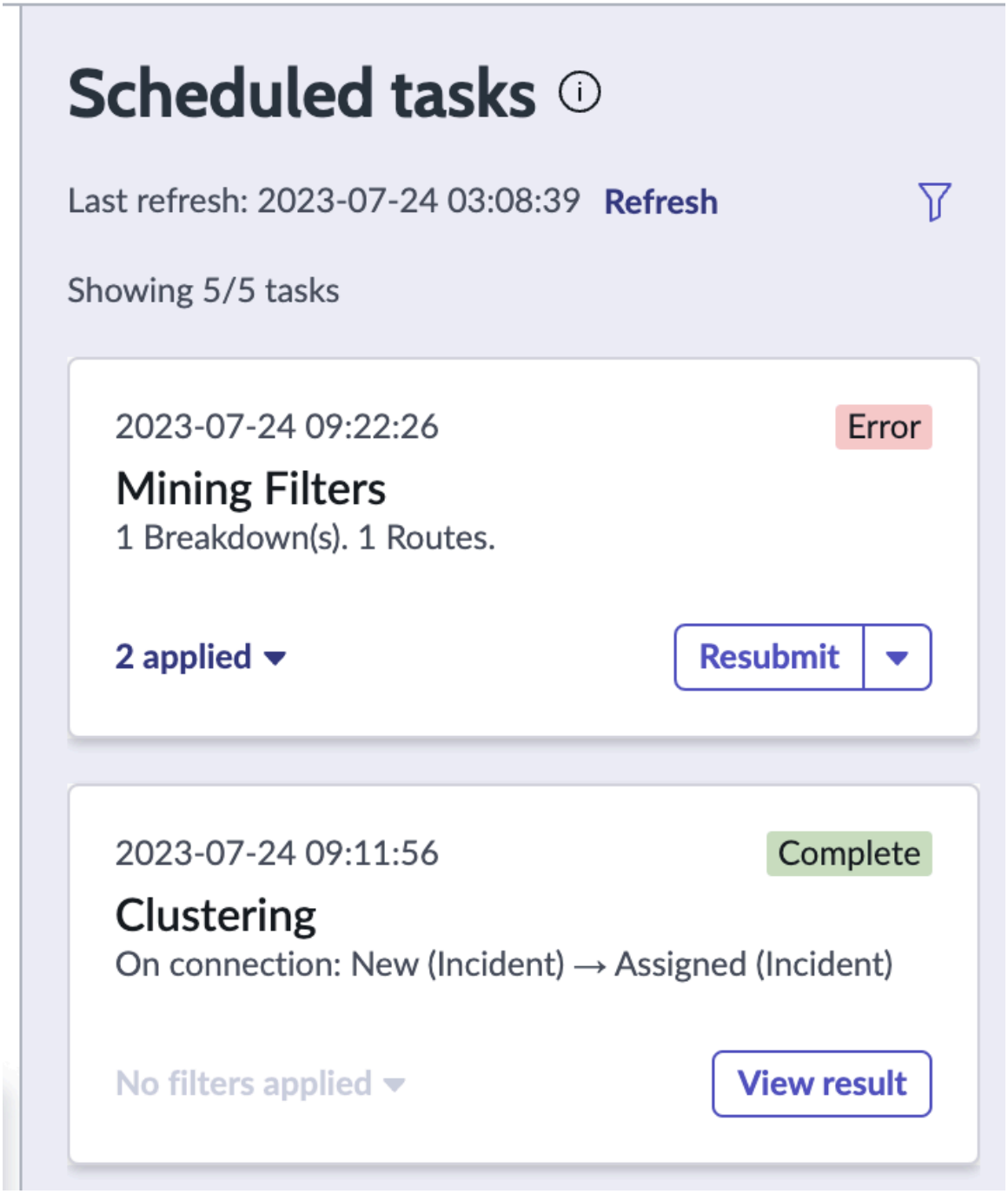
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No painel Tarefas programadas, selecione **Reenviar** para a atividade ou oportunidade de melhoria para a qual você deseja gerar uma análise atualizada.



Para ver os detalhes da solicitação de análise de cluster anterior, selecione **Exibir detalhes do erro**. Exibir detalhes do erro leva você até o formulário Solução de ML da tarefa com falha.

2. Quando a tarefa for concluída, selecione **Exibir resultado**.

O que Fazer Depois

Exibir clusters em um mapa de árvore

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir uma análise de cluster

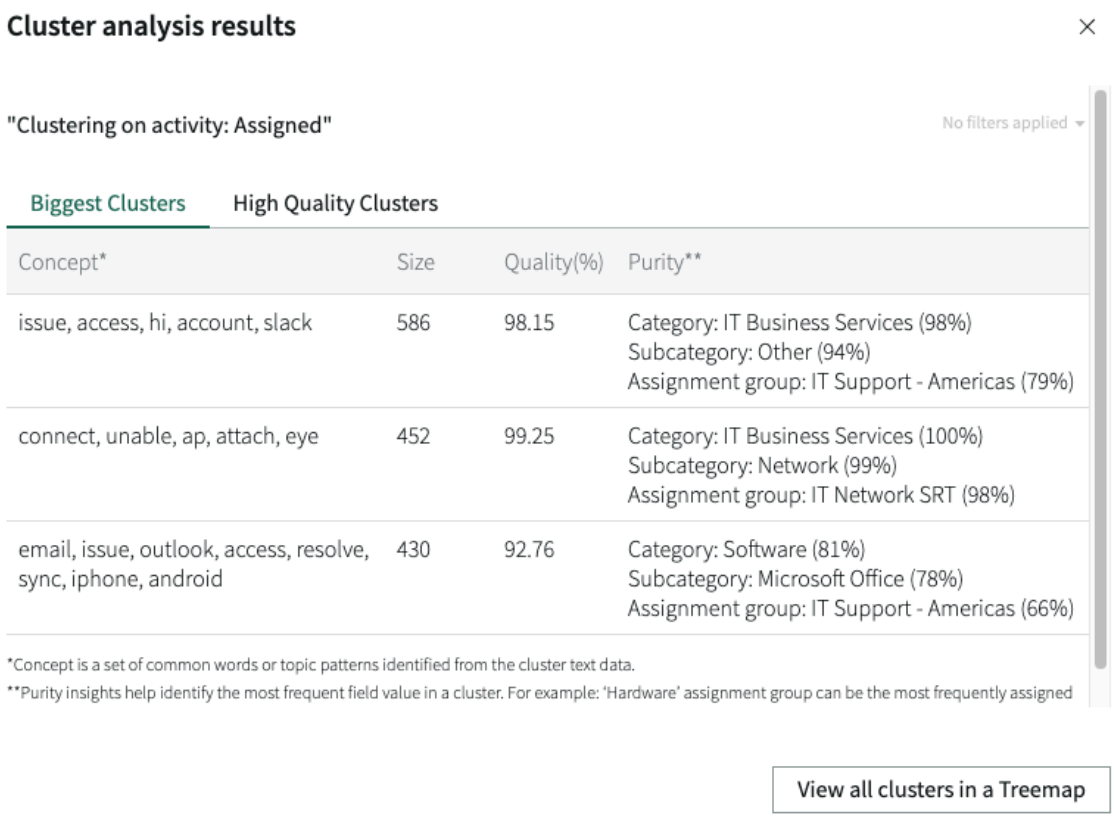
Exiba uma análise de cluster dos três principais clusters de uma atividade, conexão entre atividades ou rota.

Exiba uma análise de cluster concluída de uma dessas maneiras.

- Selecione uma conexão ou atividade do mapa de processo que teve uma análise de cluster realizada. Na caixa de métricas, selecione **Exibir**.
- No painel Tarefas programadas, selecione **Exibir resultado** da tarefa de cluster selecionada.
- Na página Resumo e informações, selecione **Intenção do solicitante (cluster) Exibir resultados** na caixa da informação que você deseja exibir.

Resultados da análise de cluster

Na caixa de diálogo Resultados da análise de cluster, os maiores clusters principais e os clusters de alta qualidade são exibidos.



A caixa de diálogo de resultados mostra o título da conexão ou atividade ou o número de rotas nas quais a análise foi realizada. Os resultados mostram essas estatísticas para os principais clusters maiores e de alta qualidade.

Conceito	Lista das palavras ou conteúdos mais importantes encontrados em um cluster. Usamos Descrição resumida como o tipo de campo de entrada que ajuda o sistema a identificar os registros que queremos incluir no cluster. Portanto, o resultado da análise de cluster acima exibe as palavras mais

Tradução automática

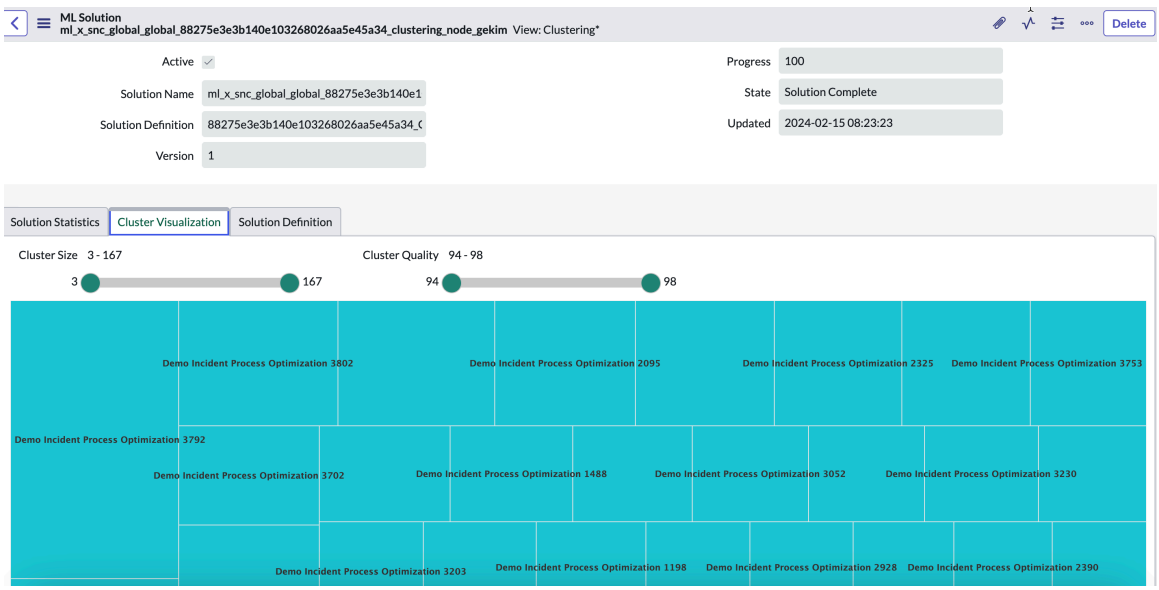
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	recorrentes que aparecem na descrição resumida dos registros.
Tamanho	Número de registros no cluster.
Qualidade	Valor percentual de quão semelhantes são os casos.
Pureza	Métrica para a classe que aparece com mais frequência no cluster, com base na significância da distribuição. As informações de pureza ajudam a identificar o valor de campo mais frequente em um cluster.

Exibir clusters em um mapa de árvore

Para ver mais detalhes sobre clusters, incluindo clusters além dos três primeiros listados na caixa de diálogo de resultados, se houver, selecione **Exibir todos os clusters em um mapa de árvore**.

Você pode usar uma visualização de mapa de árvore para ajudá-lo a entender melhor diferentes aspectos dos clusters e determinar em quais clusters se concentrar primeiro. O gráfico do mapa de árvore aparece na guia Visualização de cluster.



Para obter informações adicionais sobre como usar um mapa de árvore, consulte Criar e treinar uma solução de cluster .

Análises de anotações de trabalho

A análise de anotações de trabalho ajuda a entender os motivos operacionais por trás das transições de atividade, conforme registrado em anotações de trabalho e comentários. Exemplos típicos incluem transições de resolvido para trabalho em andamento ou mudanças em grupos de atribuição, como da central de serviços para o grupo de especialistas.

A análise das anotações de trabalho ajuda a esclarecer os motivos por trás de uma transição. Esse processo envolve a extração de anotações de trabalho feitas por agentes e solicitantes imediatamente antes e depois da transição. Posteriormente, técnicas de cluster são empregadas para categorizar registros com anotações de trabalho semelhantes.

Nota:
A análise de anotações de trabalho está disponível para uma contagem de registros entre 100 e 300.000.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar análise de anotações de trabalho

Configure a análise de anotações de trabalho de uma tabela de processo para exibir a análise de anotações de trabalho de um projeto com base nessa tabela de processo.

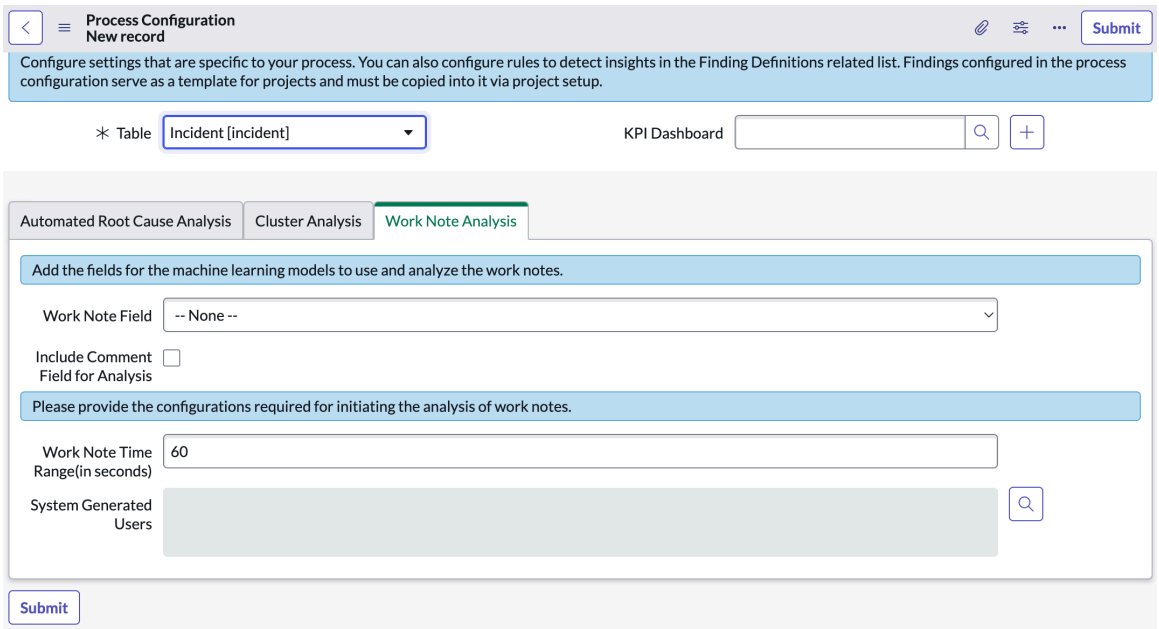
Antes de Iniciar

Nota:

- Você pode criar uma configuração para uma tabela de processo.
- Função necessária:
  - As funções sn_process_optimization_admin e sn_process_optimization_power_user podem associar a definição de análise de anotação de trabalho a um projeto, mas não podem criar uma definição.
  - A função sn_process_optimization_analyst pode exibir uma definição de análise de anotação de trabalho, mas não pode criar, editar, associar ou excluir uma definição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Configurações do processo**.
2. Selecione uma tabela na lista se quiser configurar a análise de anotações de trabalho para uma tabela disponível na lista.
   Se você não tiver a tabela listada, selecione **Novo**. Para obter mais informações, consulte Criar registro de configuração de processo para a tabela.



3. Na guia **Análise de anotação de trabalho**, preencha os campos.

Campo	Descrição
Campo de anotação de trabalho	Selecione o campo de anotações de trabalho que será considerado para análise. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Nenhum: a análise não estará disponível. ○ Comentários adicionais: a análise está disponível e os comentários estão visíveis para o solicitante. ○ Anotações de trabalho: a análise está disponível e os comentários ficam visíveis somente para o executante.
Incluir campo de comentário para análise	Selecione se quiser analisar os comentários junto com as anotações.
Intervalo de tempo da anotação de trabalho (em segundos)	Insira o intervalo de tempo em segundos para recuperar anotações de trabalho antes e depois da transição. Por exemplo, se você especificar 60 segundos, a análise capturará anotações de trabalho publicadas 60 segundos antes e depois do tempo de transição. Isso ajuda a capturar anotações de trabalho recentes e relevantes para análise.
Usuários gerados pelo sistema	Insira nomes de usuário associados a anotações de trabalho geradas pelo sistema para excluir anotações de trabalho ou comentários criados por esses usuários específicos do sistema. As anotações de trabalho geradas pelo sistema geralmente não têm explicações para as transições.

4. Selecione **Enviar**.

Executar análise de anotações de trabalho

Gere uma análise de anotações de trabalho em uma transição.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Nota:
Anotações de trabalho com mais de 5 palavras e menos de 50 palavras são consideradas para a análise.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Na lista de projetos, selecione um projeto.
3. Selecione qualquer transição.
   Uma janela será exibida com todos os detalhes.

Tradução automática

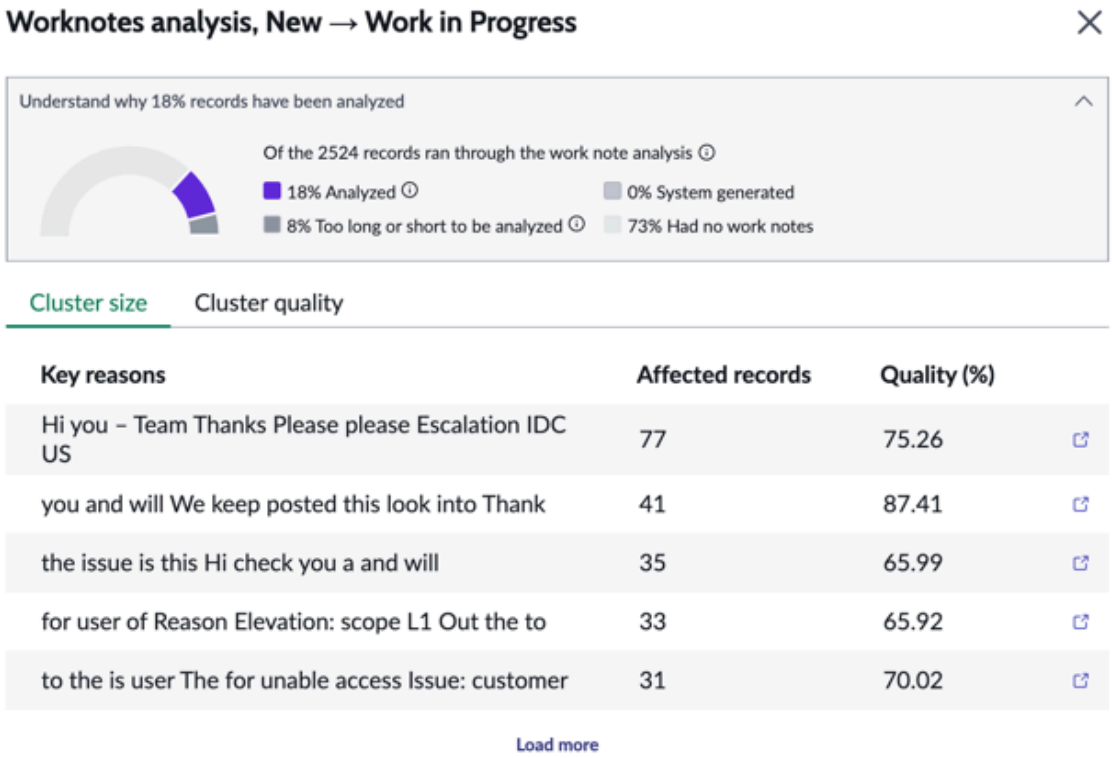
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na seção **Investigar**, selecione **Análise**de anotações de trabalho .
   Uma tarefa programada é iniciada.
5. Depois que a tarefa programada for concluída, selecione **Exibir resultado**.

   O resultado é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione o para exibir todos os itens com os mesmos motivos.

Reenviar análise de anotações de trabalho

Se uma análise de anotações de trabalho falhar por algum motivo, você poderá reenviá-la.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

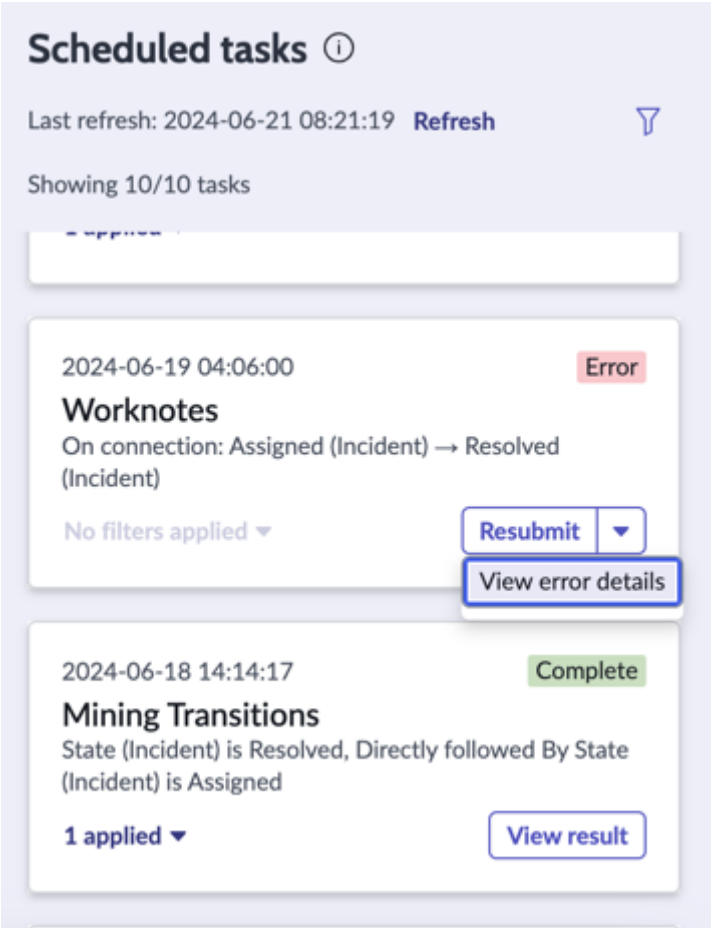
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Na lista de projetos, selecione um projeto.
3. No painel Tarefas programadas, selecione **Reenviar** para a análise das Anotações de trabalho que falhou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir os detalhes do erro, selecione **Exibir detalhes do erro**.



Como criar e acompanhar iniciativas de melhoria

Exiba, crie e associe iniciativas de melhoria na aplicação Mineração de processos.

Uma iniciativa de melhoria contém objetivos para medir o sucesso e fases que contêm tarefas com ações específicas para concluir a melhoria.

Para exibir, criar ou associar uma iniciativa de melhoria, o plug-in Gestão de melhoria contínua deve ser ativado e o usuário deve ter privilégios para exibir ou criar uma iniciativa.

Exibir a lista de iniciativas

Exiba uma lista de iniciativas de melhoria criadas para ou associadas a um projeto de processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user, sn_process_optimization_admin ou sn_process_optimization_viewer

Procedimento

1. Abra a exibição do projeto.
2. Selecione o ícone Iniciativas ( ) no painel Anotações e iniciativas.
   A lista de iniciativas é exibida, mostrando o ID CIM, a descrição resumida, os detalhes da criação e o estado atual de cada iniciativa. Você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione se deseja mostrar:
  - Iniciativas do modelo atual - mostra as iniciativas criadas no processo que você está exibindo no momento.
  - Iniciativas do modelo principal - A partir de um processo vinculado, mostra as iniciativas criadas no processo principal.
  - Todas as iniciativas vinculadas - mostra todas as iniciativas criadas nos processos principais e todos os vinculados.
- Opcionalmente, classifique a lista em ordem crescente ou decrescente por Criado em, Criado por ou Estado.
- Pesquise uma iniciativa específica inserindo no campo de pesquisa um mínimo de três caracteres subsequentes na descrição resumida ou no número CIM.

3. **Opcional:** Selecione o menu de contexto de uma iniciativa para ver mais detalhes, editá-la ou removê-la.

Criar uma iniciativa de melhoria a partir do Mineração de processos

Crie uma iniciativa de melhoria associada ao projeto que você está analisando em Mineração de processos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Abra a exibição do projeto.
2. Abra um novo formulário de iniciativa de melhoria de uma das seguintes maneiras:
   - Selecione o menu do painel de visão geral Menu do painel de e selecione **Nova iniciativa de melhoria**.
   - No painel Anotações e iniciativas:

   a. Selecione o ícone de Iniciativas ( ).

   b. Selecionar **Criar** > **Nova iniciativa**

   Um novo formulário de iniciativa de melhoria é exibido em uma guia separada.
3. Preencha os campos de formulário.
   Para obter mais informações sobre os campos, consulte: Criar uma iniciativa de melhoria .
4. **Opcional:** Se você quiser anexar um documento de suporte, selecione **Procurar** e selecione o arquivo.
5. Selecione **Salvar**.
6. Na exibição do projeto, selecione o ícone Iniciativas para atualizar a lista.

Resultado

Você pode exibir a iniciativa de melhoria criada para o projeto.

O que Fazer Depois

Para mudar um registro, a partir do registro CIM:

- Atualizar um registro: faça uma mudança no registro e selecione **Salvar**.
- Excluir uma iniciativa: no registro, selecione o ícone de menu e selecione **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associar uma iniciativa

Associe uma iniciativa de melhoria existente a um projeto.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Abra a exibição do projeto.
2. Selecione o ícone Iniciativas ( ) no painel Anotações e iniciativas.
3. Pesquise e marque uma ou mais iniciativas para associar ao projeto.
4. Selecione **Vincular**.

Resultado
A iniciativa de melhoria associada é exibida na lista de iniciativas atualizadas.

Remover uma iniciativa

Remova uma iniciativa de melhoria associada de um projeto depois de concluir ou cancelar a tarefa relevante.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma iniciativa de melhoria pode ser removida do processo principal ou vinculado no qual foi criada. Remover uma iniciativa não a exclui, mas desvincula a iniciativa do projeto.

Procedimento

1. Abra a exibição do projeto.
2. Selecione o ícone Iniciativas ( ) no painel Anotações e iniciativas.
3. Na lista, selecione o menu de contexto de uma iniciativa e selecione **Remover**.
4. Confirme que deseja remover a iniciativa selecionando **OK**.

Resultado
A iniciativa é removida da lista de iniciativas atualizadas.

Análise de entrada e saída: diagrama em estrela de nó

Exiba o gráfico do processo como um diagrama em estrela de nós. O diagrama em estrela do nó exibe explicitamente as atividades que estão entrando no nó selecionado e as atividades que estão saindo do nó selecionado.

Ao exibir um gráfico de processo e quiser saber os detalhes de um nó no gráfico, você deve usar o diagrama em estrela do nó.

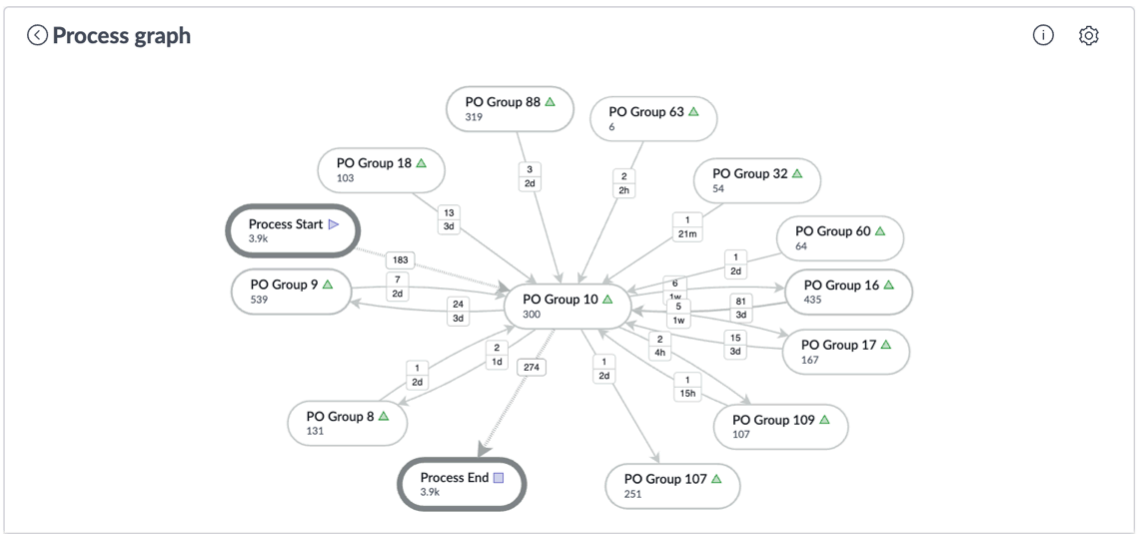
O gráfico de processo a seguir exibe detalhes sobre a análise de reatribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione qualquer nó do gráfico do processo e o gráfico mudará para o diagrama em estrela do nó exibindo todos os arcos de entrada e saída do nó selecionado. Quando você seleciona o botão **Gráfico de processo** novamente, o gráfico inteiro é exibido como um gráfico de processo.

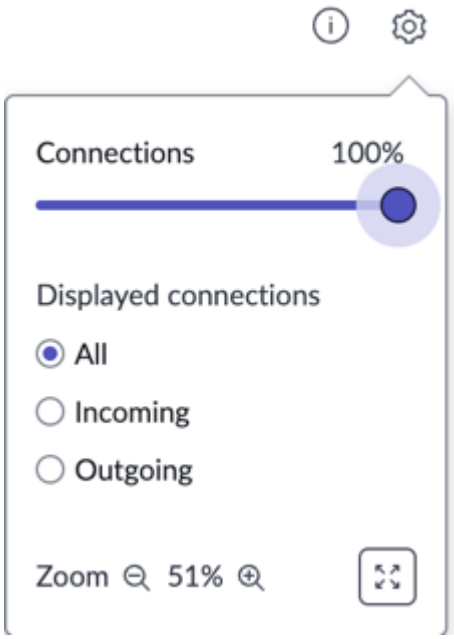
Se você selecionar Grupo de OC 10, um diagrama em estrela de nó semelhante à figura a seguir será exibido. Você pode exibir os registros atribuídos ao grupo de OCs 10. Você também pode exibir os registros atribuídos do grupo de OCs 10 a outros grupos.



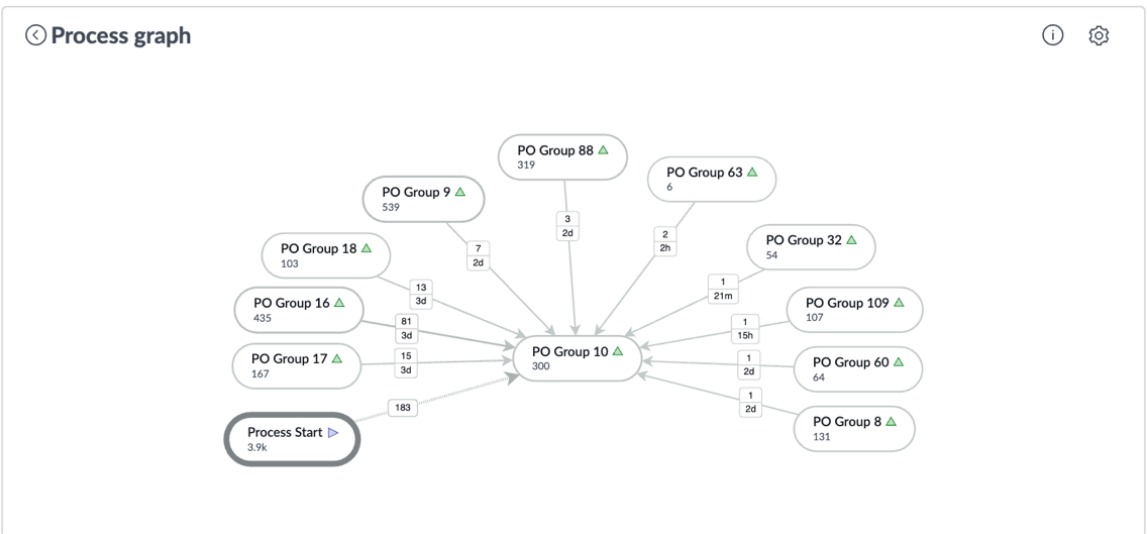
Você pode filtrar pelos registros de saída ou de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



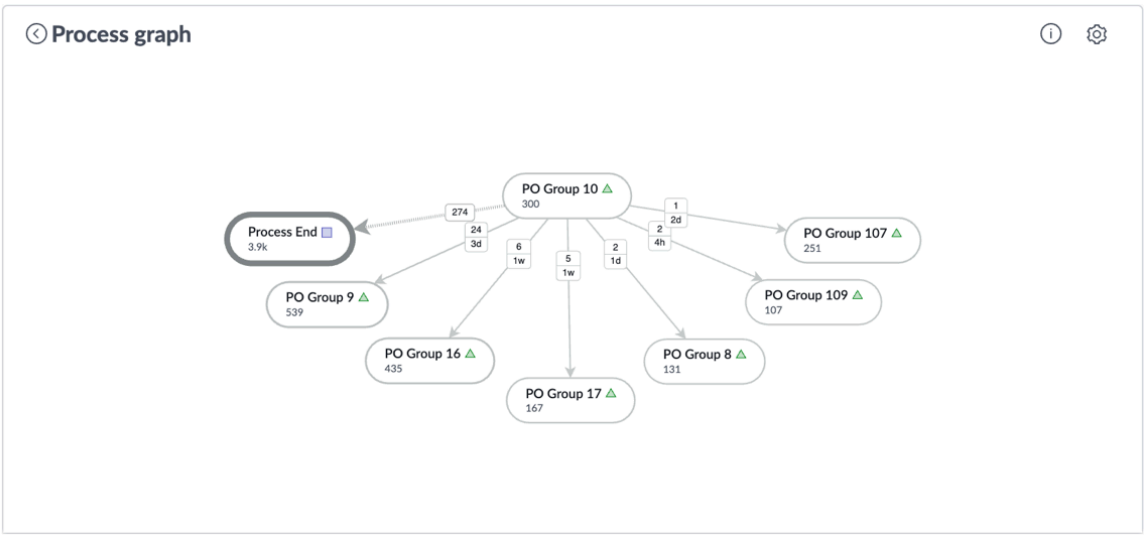
Se você filtrar por **Entrada**, todos os registros atribuídos ao grupo de OCs 10 serão exibidos. Se você for o gerente do grupo de OC 10, poderá ver quais grupos estão atribuindo quantos registros ao seu grupo. Você pode então se concentrar em corrigir quaisquer problemas que vir.



Se você filtrar por **Saída**, todos os registros atribuídos pelo Grupo de OC 10 a outros grupos serão exibidos. Se você for o gerente do grupo de OCs 10, poderá ver quantos registros foram reatribuídos do grupo de OCs 10 a quais grupos. Você pode então se concentrar em corrigir quaisquer problemas que vir.

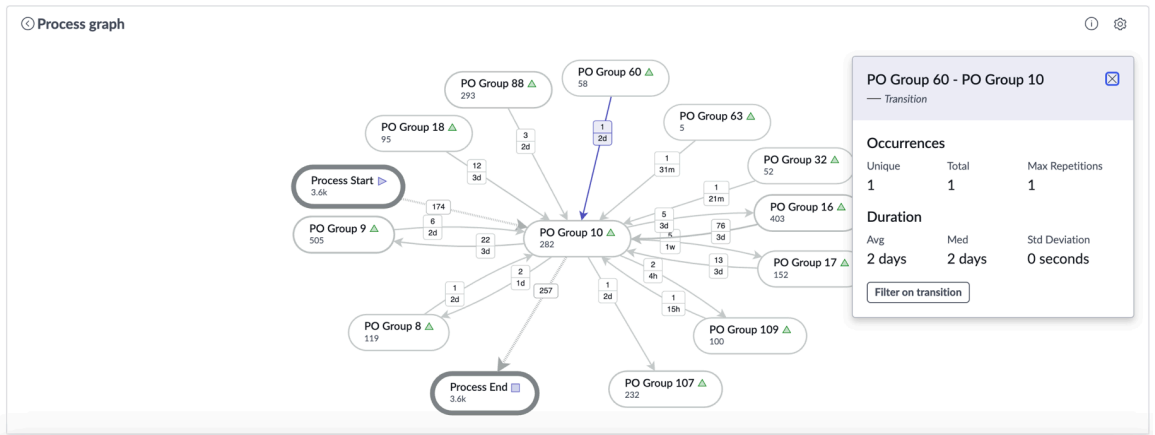
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

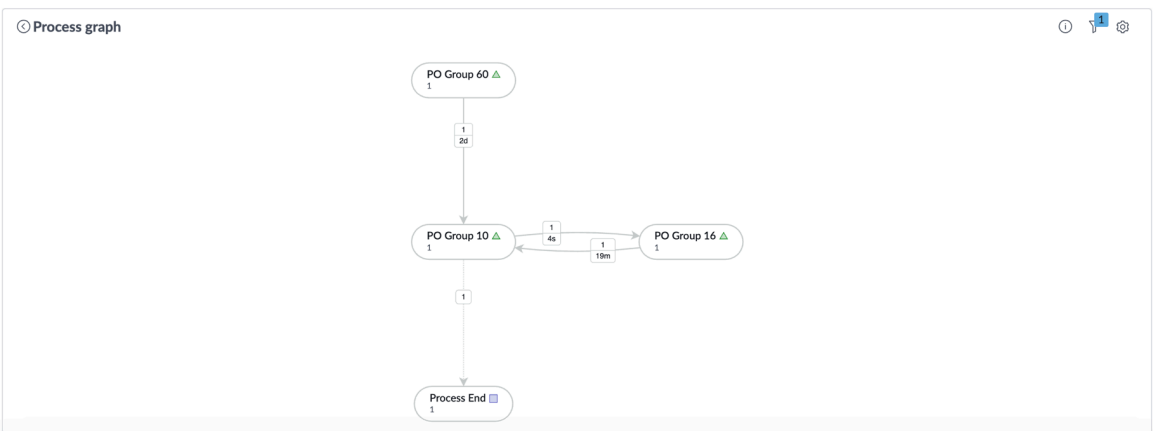


Você também pode filtrar por transições. Selecione qualquer arco, uma janela será exibida com os detalhes da transição.

Se você selecionar Grupo de OCs 60, verá uma janela semelhante à seguinte.



Selecione **Filtrar na transição**. O diagrama em estrela do nó exibe resultados somente para essa transição. Como a imagem mostra, esse grupo de OCs 60 atribuiu registros ao grupo de OCs 10. O Grupo de OC 10 atribuiu os registros ao Grupo de OC 16. O Grupo de OC 16 atribuiu os registros ao Grupo de OC 10. Por fim, os registros foram encerrados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

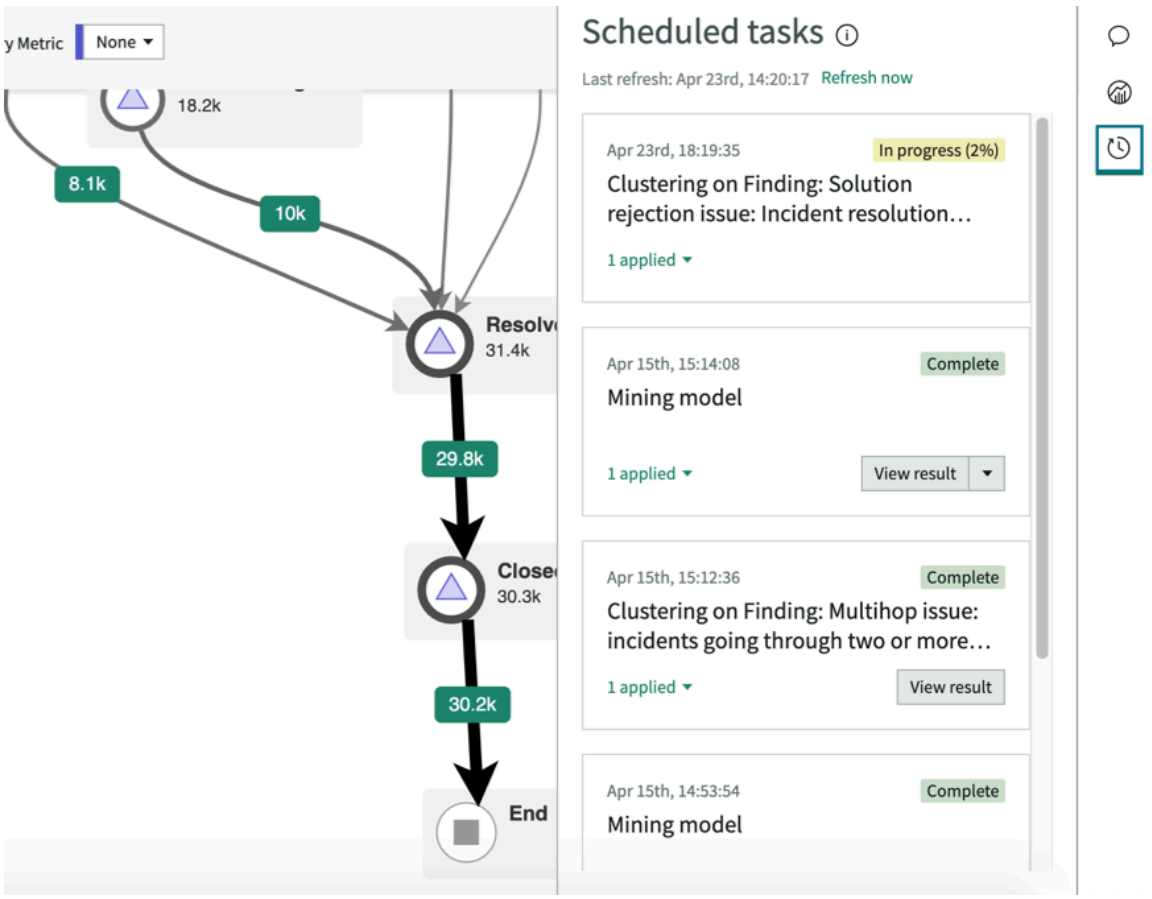
Selecione qualquer nó ou arco e o botão **Mostrar registros** será exibido. Selecione o botão **Mostrar registros**. Uma tarefa programada é iniciada. Depois que a tarefa agendada for concluída, selecione **Exibir resultado** no painel Tarefas agendadas.

Exibição de tarefas programadas

No painel Tarefas agendadas, exiba os status e acesse os resultados das tarefas de mineração programadas sob demanda, como uma análise de cluster solicitada ou uma exibição de filtro aplicado.

O painel Tarefas agendadas mostra os status atuais Em fila, Em andamento, Erro ou Concluído dessas tarefas de mineração programadas.

- Solicitações de análise de cluster
- Mineração de processos vinculados
- Aplicando filtros, detalhamentos, transições e rotas



Você pode acessar ainda mais os resultados ou exibições no painel Tarefas programadas.

Como trabalhar com conjuntos de dados externos

Use os dados disponíveis fora do ambiente [ServiceNow® em Mineração de processos para otimizar seus processos e resolver problemas de negócios. Para usar conjuntos de dados externos, você deve primeiro importá-los para o ambiente ServiceNow®.

Nota:
Para Mineração de processos para obter informações de licenciamento e empacotamento de dados externos, entre em contato com sua equipe de contas.

Tradução automática

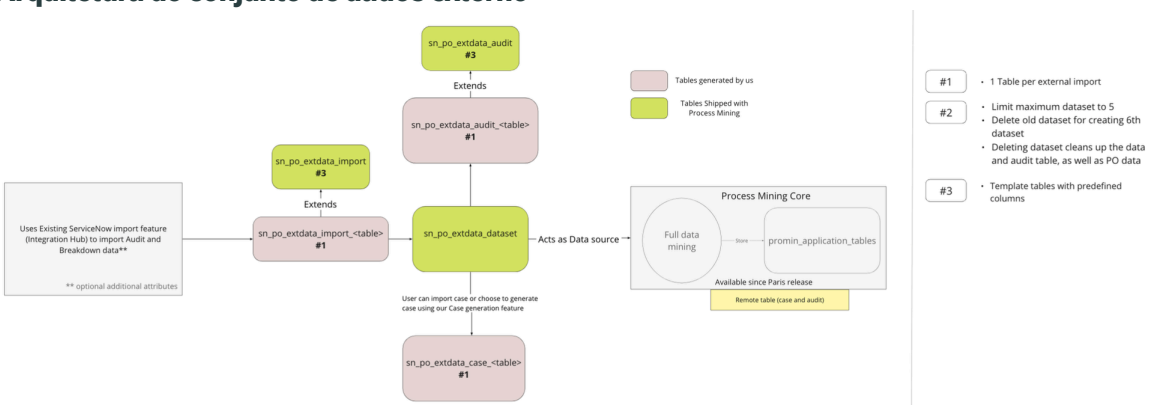
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A importação de conjuntos de dados externos para o ambiente ServiceNow® permite que você use Mineração de processos em qualquer dado sem pensar em sua origem, facilitando sua vida.

Para importar conjuntos de dados externos para ServiceNow® e criar um projeto com ele e minerá-lo, você deve executar as seguintes etapas:

- Criar uma tabela de auditoria
- Importar dados externos para a tabela de auditoria
- Validar os dados importados
- Criar uma tabela de registros
- Criar um projeto e minerá-lo

Arquitetura do conjunto de dados externo



Criar uma tabela de auditoria

Crie uma tabela de auditoria para armazenar dados. A tabela de auditoria é uma tabela de preparação criada com as colunas necessárias para preencher os dados externos.

Antes de Iniciar

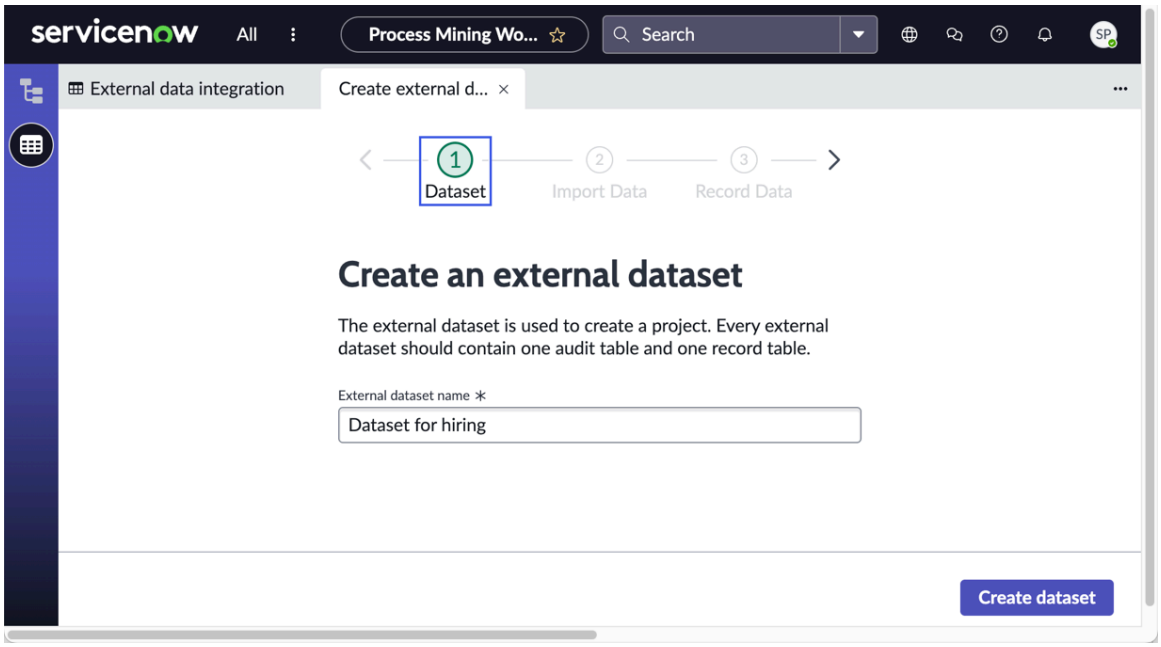
Função necessária: sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. À esquerda da página, selecione o ícone de integração de (ícone de integração de dados externos).
3. Selecione **Criar conjunto de dados**.
   A guia **Criar um conjunto de dados externo é** aberta.
4. Forneça um nome para o conjunto de dados.

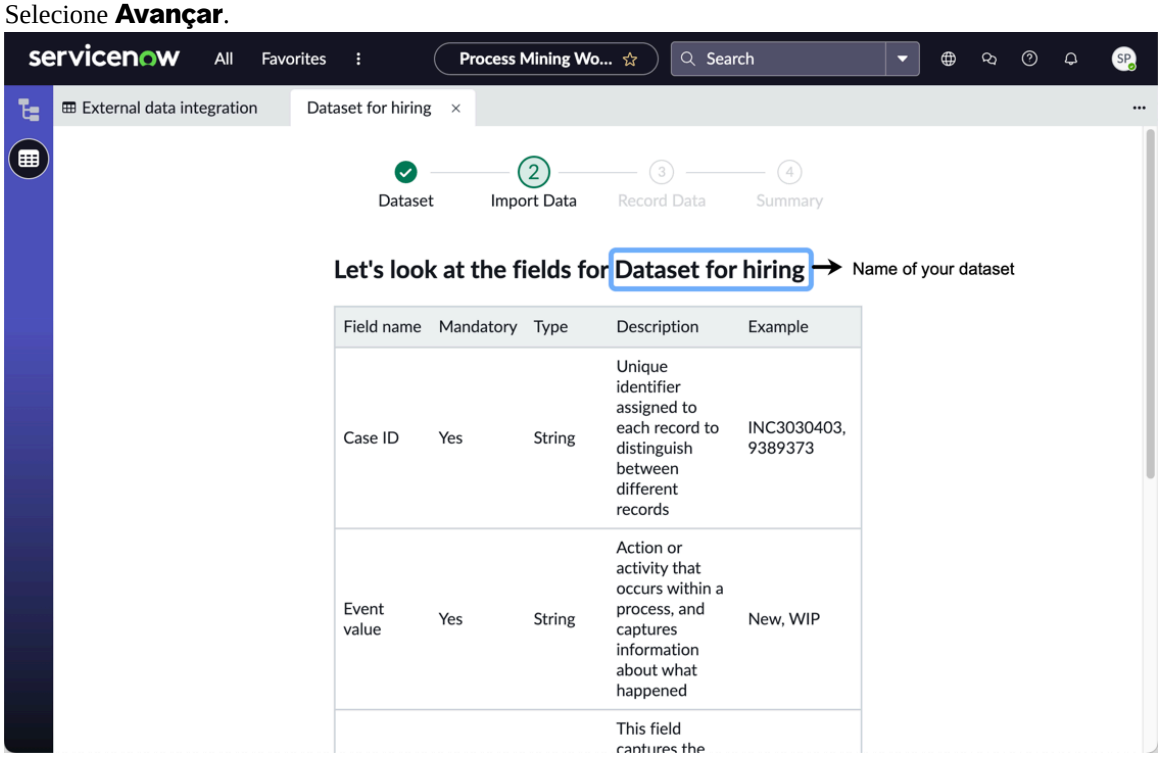
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
O nome do conjunto de dados deve ser exclusivo. Certifique-se de ter um nome amigável que esclareça o tipo de dados e a origem para facilitar o uso posterior.

5. Selecione **Criar conjunto de dados.**
   A próxima tela exibe uma lista de colunas da tabela de auditoria com suas descrições e exemplos.
6. Selecione **Avançar**.



A próxima tela permite adicionar colunas personalizadas à tabela. Se você precisar de mais colunas do que as já fornecidas, poderá fazê-lo aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Colunas que são adicionadas automaticamente à tabela

Título da coluna	Descrição
ID do caso	Refere-se a um identificador exclusivo que é atribuído a cada registro para distinguir entre diferentes registros.
Valor do evento	Refere-se a uma ação ou atividade que ocorre em um processo e captura informações sobre o que aconteceu.
Carimbo de data/hora	Captura a data e a hora em que ocorreu um evento.
Usuário	(Opcional) Refere-se à pessoa que realizou a ação.
Tipo de evento	(Opcional) Refere-se ao tipo específico de atividade que está sendo registrado em um log de eventos. Os tipos de evento geralmente são usados para agrupar tipos semelhantes de eventos em uma única coluna.

7. Selecione **Avançar**.

Adicionar campos personalizados à tabela de auditoria

Os campos personalizados se formam como filtros de detalhamento ao exibir o gráfico do processo. Sem campos personalizados, não haverá filtros de detalhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Na página Adicionar campos adicionais, selecione **Adicionar um campo personalizado**.

> **Nota:**
> Você pode adicionar no máximo cinco campos personalizados.

2. Forneça um nome e selecione o tipo.
O tipo tem as seguintes opções:

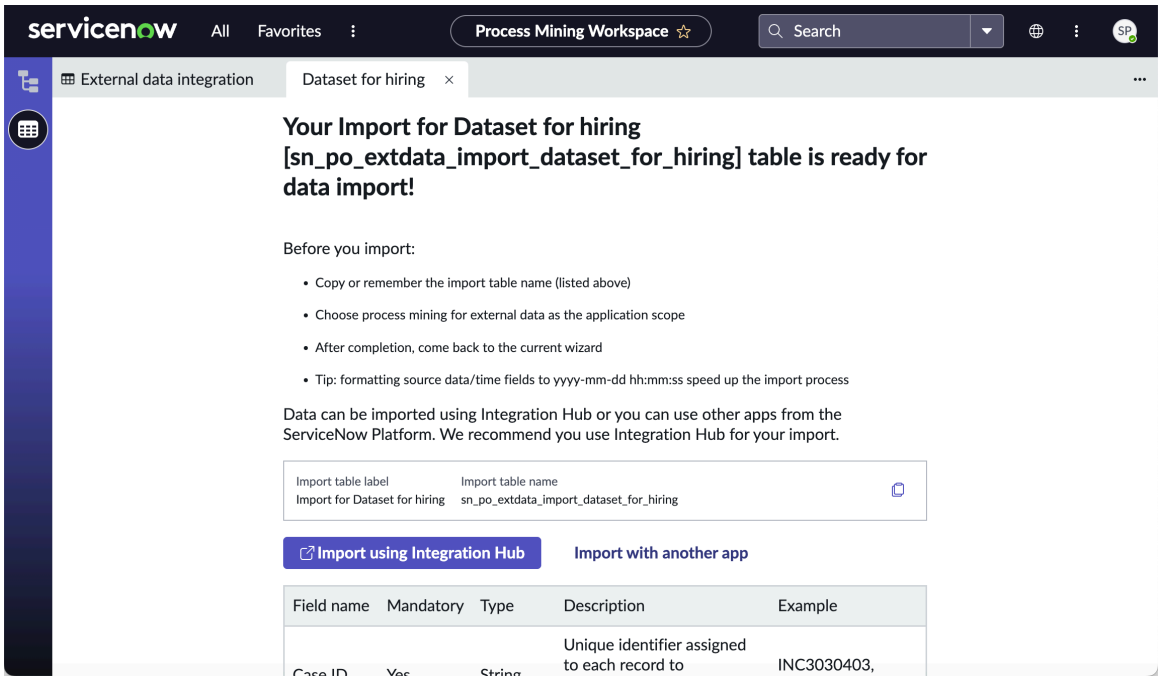
- **Cadeia de**caracteres : para o tamanho, o tamanho máximo permitido é de 4000 caracteres. O valor padrão é 80.
- **Booliano**
- **Data/hora**
- **Data**
- **Decimal**: para o tamanho, o tamanho máximo permitido é de 20 caracteres. O valor padrão é 15.
- **Inteiro**: para o tamanho, o tamanho máximo permitido é de 20 caracteres. O valor padrão é 15.
- **Referência**: se você selecionar **Referência**, deverá selecionar uma tabela de referência e um campo de referência. Isso permitirá que você configure os campos de origem e de destino ao fazer uma mineração multidimensional usando um conjunto de dados externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Avançar**.
   A próxima tela exibe todas as colunas da tabela de auditoria que você está criando.
4. **Opcional:** Selecione **Voltar para adicionar ou remover detalhes adicionais** se quiser mudar os campos personalizados.
   Depois de fazer a mudança, selecione **Avançar**.
5. Depois de validar a lista de colunas, selecione **Criar tabela de importação**.

Nota:
Esta tela fornece o nome da tabela criada. Você precisará deste nome de tabela nas próximas etapas ao importar dados.



A tabela de auditoria está pronta. Agora você está pronto para importar dados para a tabela.

Importar dados para a tabela de auditoria

Importe o conjunto de dados externo para a tabela de auditoria para começar a trabalhar com os dados em Mineração de processos.

Antes de Iniciar

- Criar uma tabela de auditoria

Você pode importar usando ServiceNow Integration Hub ou qualquer outra aplicação. Esta seção descreve como importar dados usando ServiceNow Integration Hub.

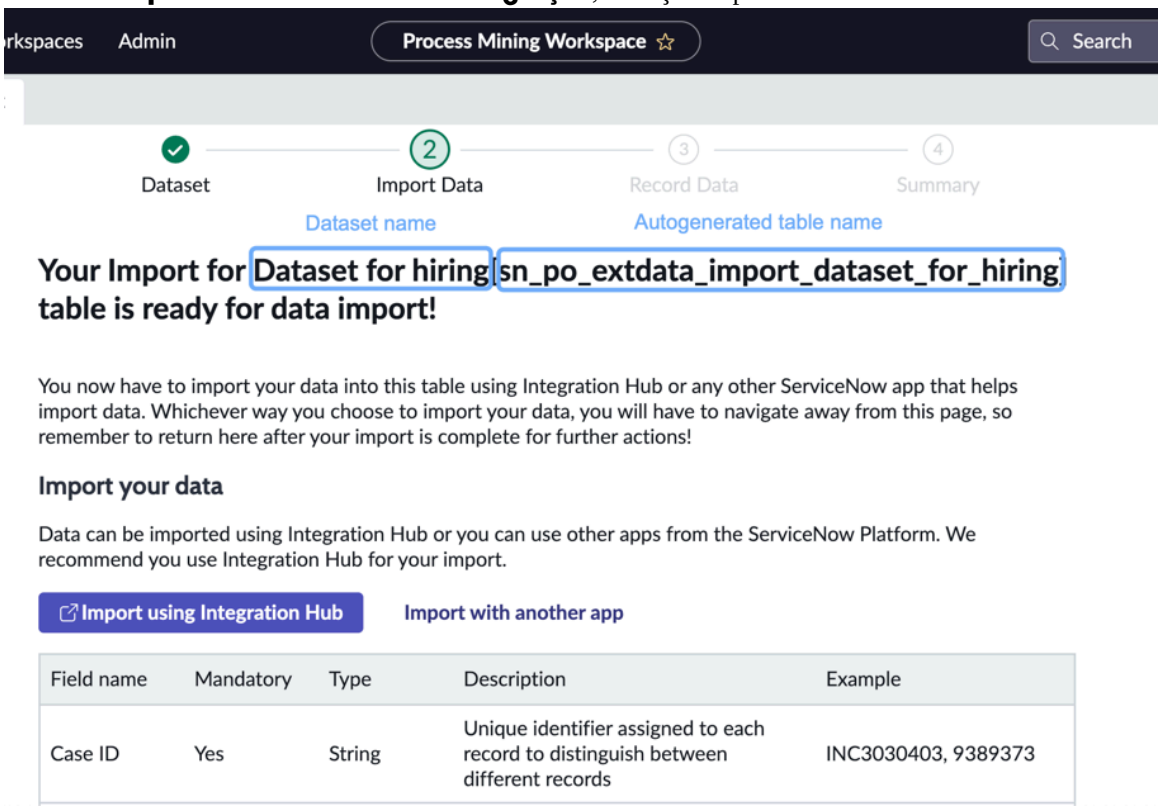
Função necessária: sn_process_optimization_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione **Importar usando o Hub de integração**, na seção Importar dados.



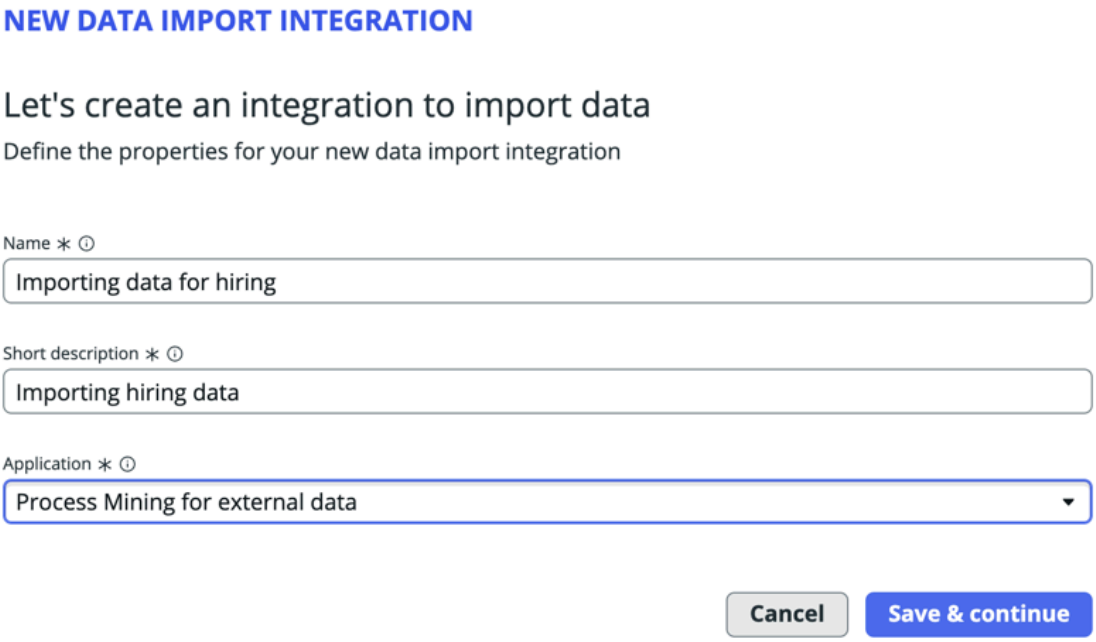
   Uma caixa de diálogo é exibida solicitando que você confirme sua seleção e lembrando que, após importar dados do Hub de integração, você deve acessar esta página novamente.

2. Selecione **Prosseguir para o Hub de integração**.
   Integration Hub abre em uma nova guia.
3. Selecione **Criar nova integração**.
4. Na página NOVA INTEGRAÇÃO DE IMPORTAÇÃO DE DADOS, preencha os campos.

> **Nota:**
> Certifique-se de especificar a `mineração de processos para dados externos` no campo **Aplicação**.

Tradução automática

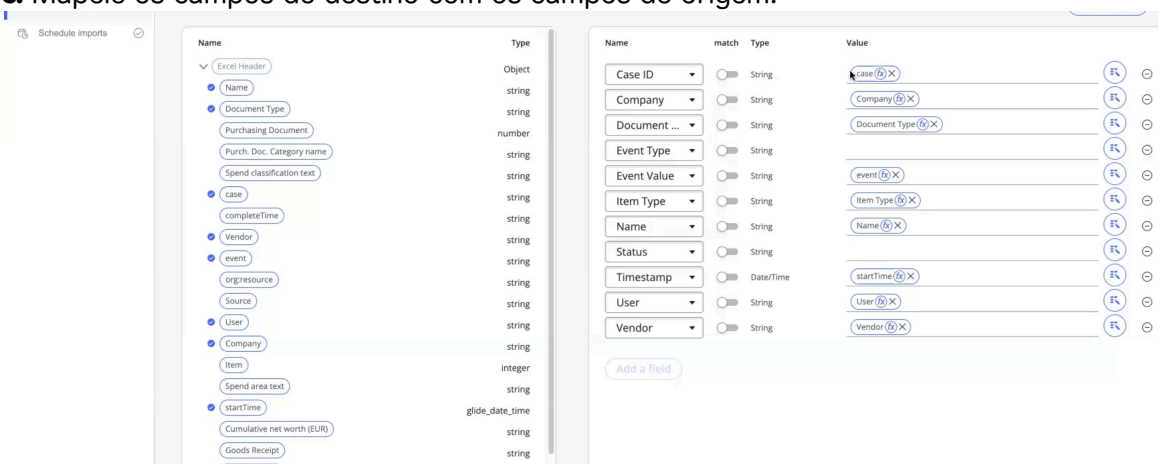
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione **Salvar e continuar**.
6. Selecione e configure sua fonte de dados.
   a. Selecione **Arquivo** como um tipo de origem na lista suspensa.
   b. Selecione Excel ou CSV, dependendo de como os dados são armazenados.

> **Nota:**
> É bom se você tiver a data formatada como jjjj-mm-dd uu:mm:ss. Isso reduz o tempo de transformação no Integration Hub. Além disso, é recomendável usar um arquivo CSV para facilitar a importação.

7. Agora você deve mapear a origem para o destino.
   a. Selecione **Adicionar uma tabela**.
   b. Selecione a tabela de destino Esta deve ser a mesma tabela que você criou.
   c. Mapeie os campos de destino com os campos de origem.



8. Programe suas importações.
   Para informações detalhadas, consulte Integration Hub - Import .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificar os dados importados

Verifique os dados que foram importados e valide se os dados são precisos. O sucesso da mineração de dados depende da precisão dos dados importados.

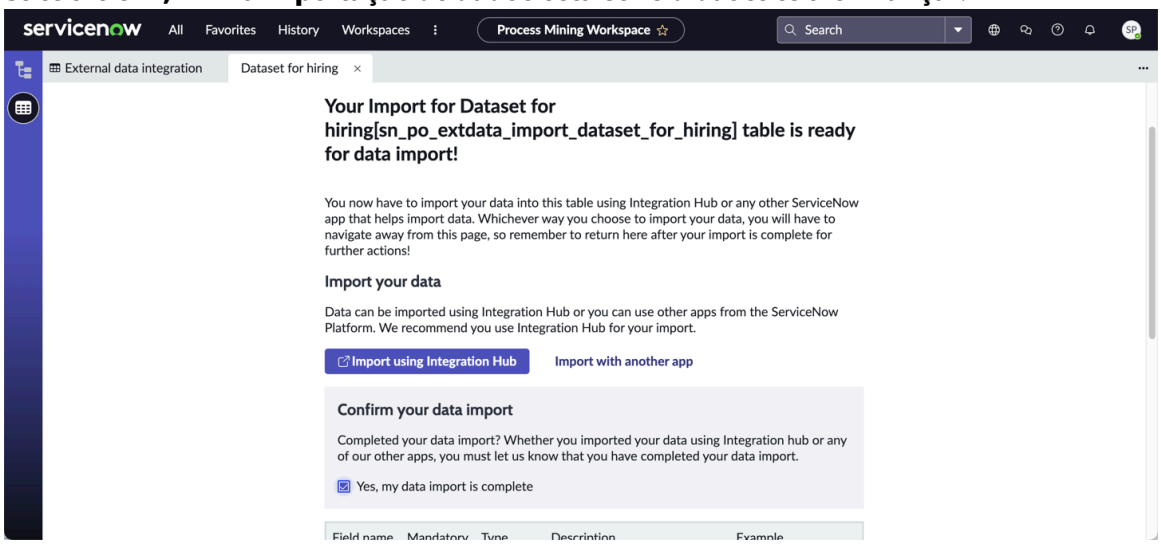
Antes de Iniciar

- Criar uma tabela de auditoria.
- Importar dados para a tabela de auditoria.

Função necessária: sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegue até a etapa em que você selecionou **Importar usando o Hub de integração** na seção Importar dados para a tabela de auditoria.
2. Selecione **Sim, minha importação de dados está concluída**e selecione **Avançar**.



3. Na próxima página, selecione **Visualizar** para verificar os dados importados.
   Verifique se os campos obrigatórios e personalizados têm o valor que você especificou no arquivo de origem.
4. **Opcional:** Selecione **Editar link do conjunto** de dados se quiser importar o conjunto de dados novamente ou editar o conjunto de dados importado.
5. Selecione **Confirmar e continuar** após validar seus dados.

Criar registros de caso para os dados importados

Crie registros de caso para os dados importados, pois são importantes para criar um projeto e minerá-lo. Sem uma tabela de registros, um projeto não pode ser criado.

Antes de Iniciar

- Criar uma tabela de auditoria
- Importar dados para a tabela de auditoria
- Verificar os dados importados

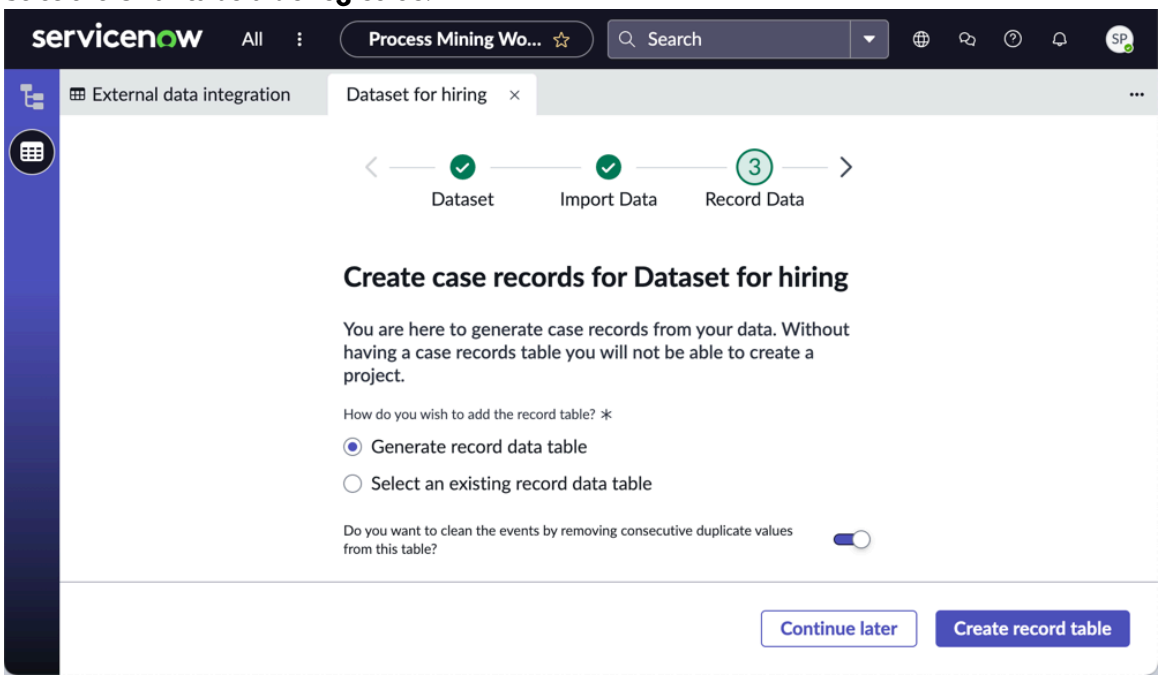
Função necessária: sn_process_optimization_admin

Tradução automática

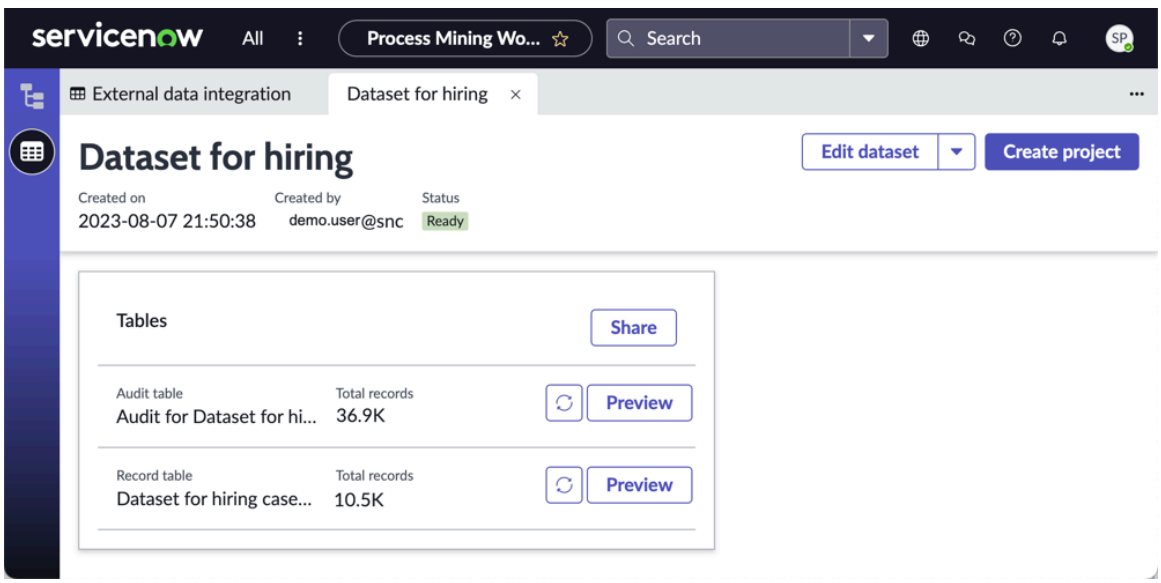
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Depois de validar os dados importados, crie uma tabela de registros na seção Dados de registro.
2. Selecione uma opção em **Como você deseja adicionar a tabela de registros?**.
   Se a tabela de auditoria tiver campos personalizados, as duas opções ficarão esmaecidas. Por padrão, a **opção Gerar tabela de dados de registro** está selecionada.
3. Selecione **Criar tabela de registros**.



Depois que a tabela de registro é criada, uma guia é aberta exibindo detalhes das tabelas de auditoria e registro.



Criar um projeto

Crie um projeto com os dados externos importados. Você deve minerar o projeto para analisar seus dados e melhorar seus processos.

Antes de Iniciar

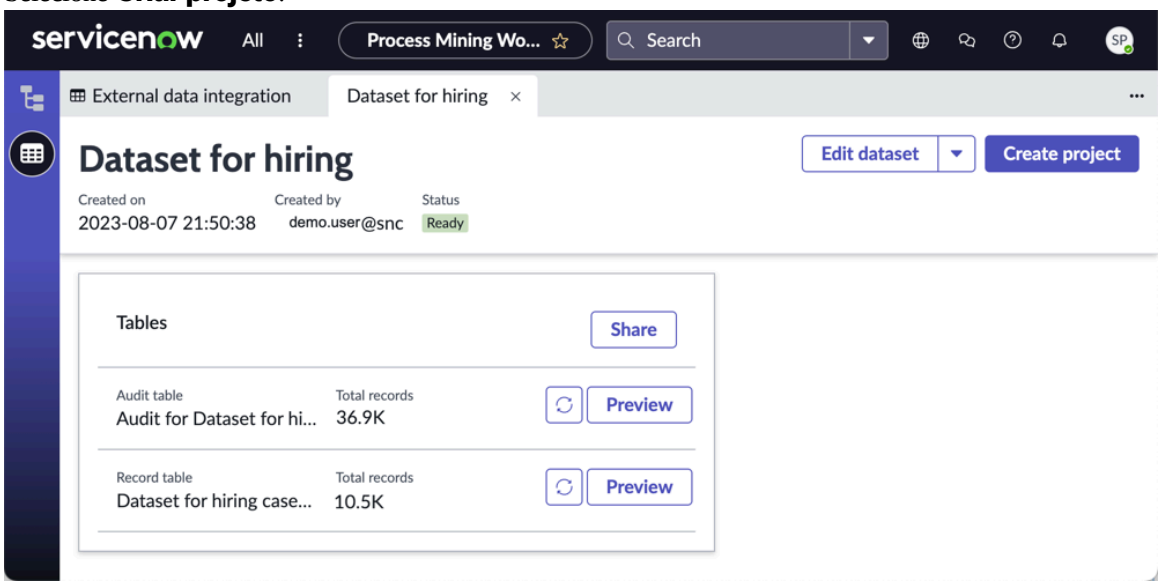
Função necessária: sn_process_optimization_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. À esquerda da página, selecione o ícone de integração de (ícone de integração de dados externos).
3. Selecione um conjunto de dados com base no qual você deseja criar um projeto.
   O conjunto de dados é aberto em uma nova guia.
4. Selecione **Criar projeto**.



Você será direcionado automaticamente para a página **Escopo da sua análise** no Project Builder.

5. Adicione definições de atividade ao projeto.

   Você pode adicionar filtros de detalhamento, se necessário.

   Para obter informações, consulte Definindo o escopo da sua análise

6. **Opcional:** Selecione **Adicionar entidade secundária**.

   Nota:
   Você deve adicionar uma entidade secundária se estiver fazendo mineração multidimensional usando dados externos.

7. **Opcional:** No formulário, preencha os campos.

Novo formulário de tabela secundária

Campo	Descrição
Origem	Você pode selecionar um dos seguintes tipos de origem: ○ Tabela: qualquer tabela de banco de dados ○ Origem do relatório: selecione uma tabela que tenha relatórios ○ Dados arquivados: selecione uma tabela arquivada.
Selecionar	Selecione a tabela que você deseja vincular ao conjunto de dados externo.
Tabela primária	Selecione a tabela de dados externos que você está usando para criar o projeto.
Relação	Selecione **Referência**, pois este será um campo de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Campo de origem	Isso é preenchido automaticamente.
Campo de destino	Selecione o campo de referência de destino. **Nota:** Para fornecer um valor para este campo, você deve criar um campo personalizado do tipo **Referência** ao criar a tabela de auditoria. Isso permitirá que você configure os campos de origem e de destino adequadamente. Para obter mais informações, consulte Adicionar campos personalizados à tabela de auditoria.

Nota:
Você pode adicionar quaisquer definições de atividade ou filtros de detalhamento necessários.

8. Selecione Avançar.
9. Crie oportunidades de melhoria, se necessário.
   Para obter informações, consulte Definir oportunidades de melhoria.
10. Revise e minere o projeto.
    Para obter informações, consulte Revisar e minerar seu projeto.

Como gerenciar uma tabela de auditoria

Depois que as tabelas de auditoria e de registro forem criadas com os dados importados, você poderá usá-las para criar um projeto. Você também pode compartilhar, editar, esvaziar ou excluir as tabelas.

Compartilhar as tabelas de auditoria e registro

Compartilhe as tabelas de auditoria e registro com o analista para analisar os dados. As tabelas de auditoria e de registro estão disponíveis somente para o administrador. No entanto, o administrador pode querer que um analista observe as tabelas e crie projetos.

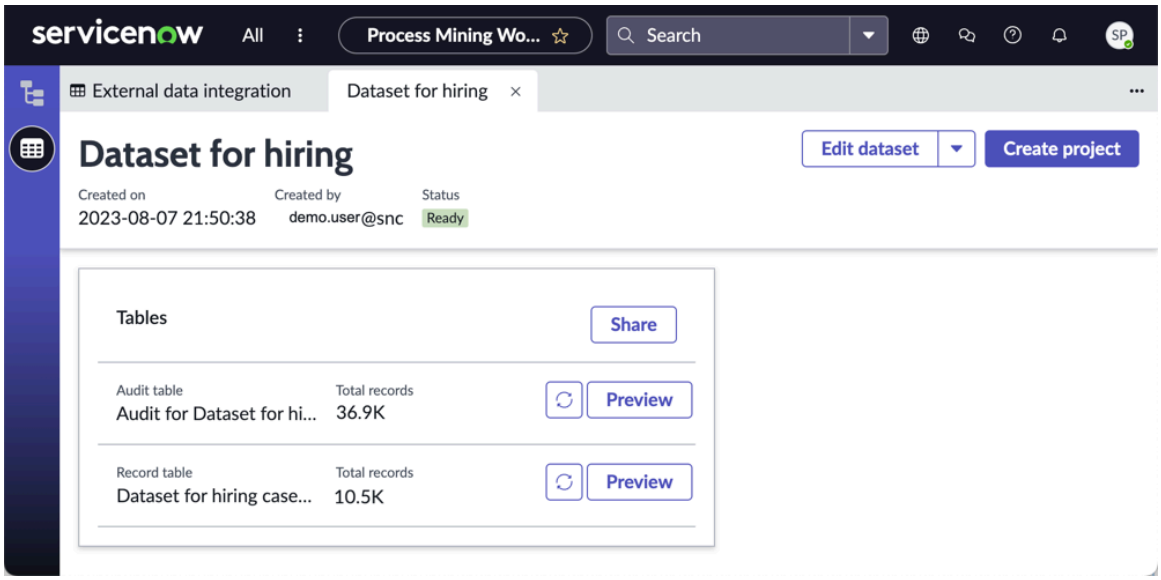
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. À esquerda da página, selecione o ícone de integração de (ícone de integração de dados externos).
3. Selecione um conjunto de dados que você deseja compartilhar.
   O conjunto de dados é aberto em uma nova guia.
4. Selecione **Compartilhar**.

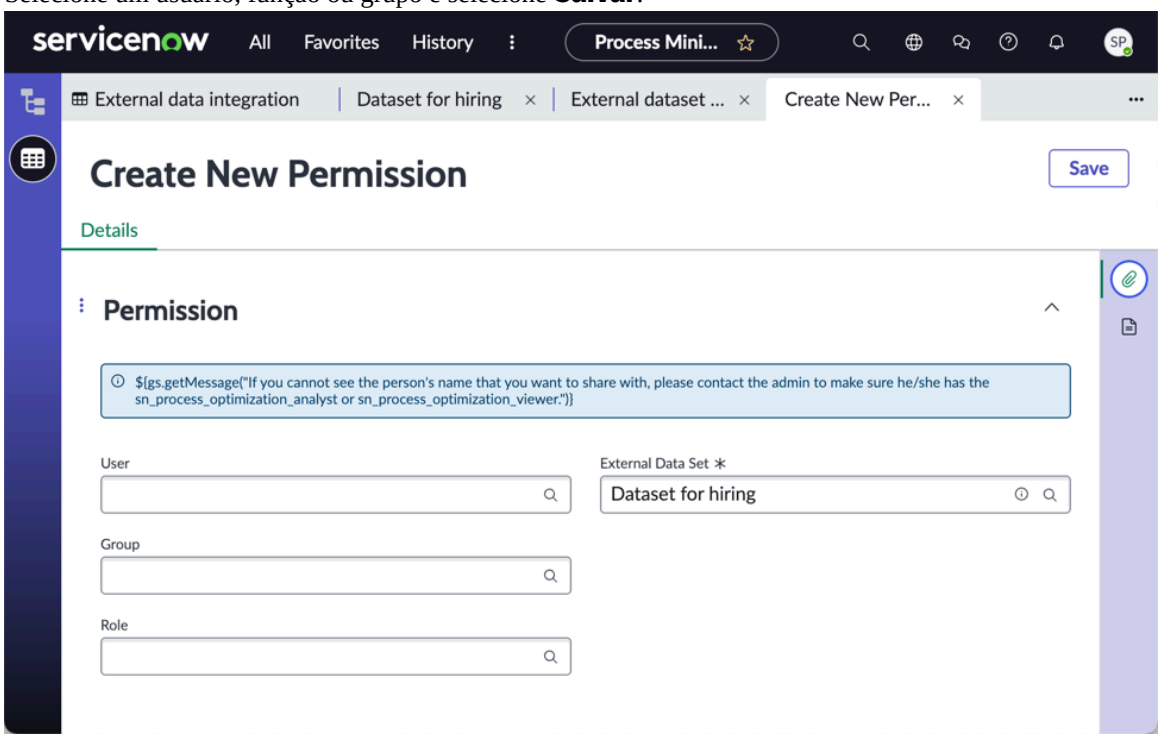
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A guia **Permissões do conjunto de dados externo** é exibida.

5. Selecione **Novo**.
   A página **Criar nova permissão** é exibida.
6. Selecione um usuário, função ou grupo e selecione **Salvar**.



Cada usuário com a permissão especificada pode acessar as tabelas de auditoria e registro.

Editar um conjunto de dados

Edite um conjunto de dados se quiser mudar o conjunto de dados, como adicionar ou excluir dados do conjunto de dados atual.

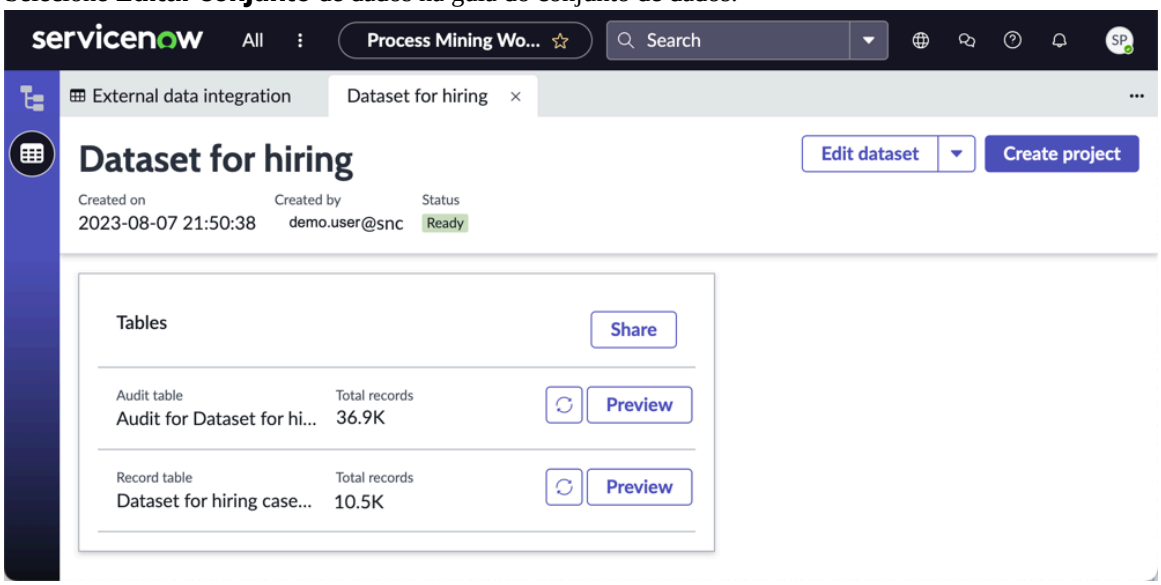
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_process_optimization_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. À esquerda da página, selecione o ícone de integração de (ícone de integração de dados externos).
3. Selecione um conjunto de dados que você deseja editar.
   O conjunto de dados é aberto em uma nova guia.
4. Selecione **Editar conjunto** de dados na guia do conjunto de dados.



Você será levado de volta à guia **Importar dados**. Você pode importar os novos dados que deseja preencher na tabela. Para obter as etapas para importar dados, consulte Importar dados para a tabela de auditoria.

Esvaziar um conjunto de dados

Esvazie um conjunto de dados quando quiser remover os dados antigos e importar novos dados do mesmo sistema externo para a mesma tabela.

Antes de Iniciar

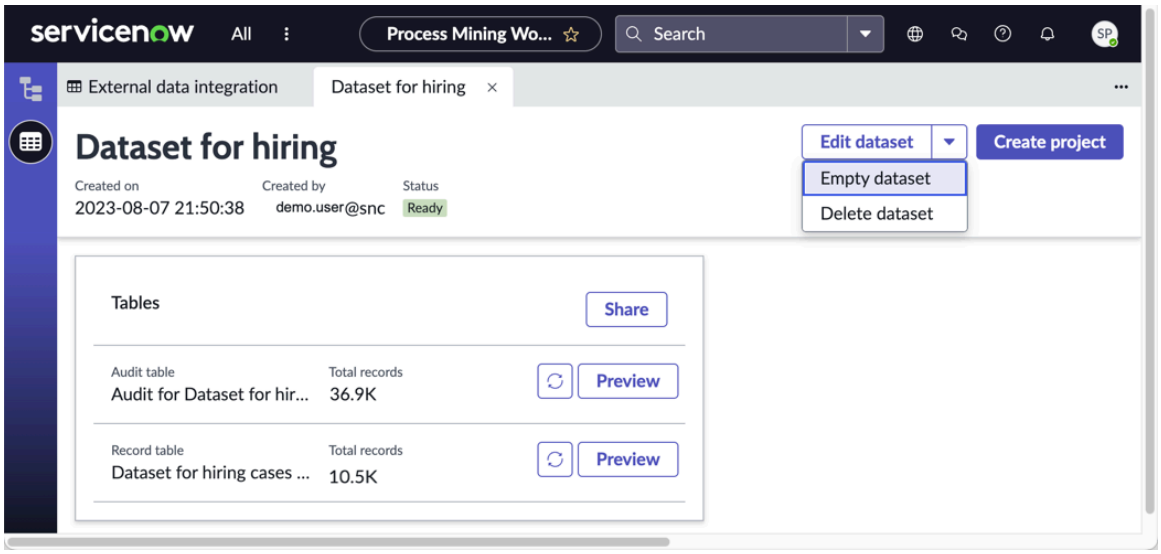
Função necessária: sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. À esquerda da página, selecione o ícone de integração de (ícone de integração de dados externos).
3. Selecione um conjunto de dados que você deseja esvaziar.
   O conjunto de dados é aberto em uma nova guia.
4. Selecione Conjunto de **dados vazio** na guia Conjunto de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Uma caixa de diálogo será exibida solicitando que você confirme que deseja esvaziar o conjunto de dados selecionado.

5. Digite "Vazio" na área de confirmação e selecione Conjunto de **dados vazio**.
   O conteúdo das tabelas de auditoria e registro é removido. Depois de esvaziar o conjunto de dados, você pode importar qualquer conjunto de dados novamente. Para obter as etapas para importar dados, consulte Importar dados para a tabela de auditoria.

Excluir um conjunto de dados

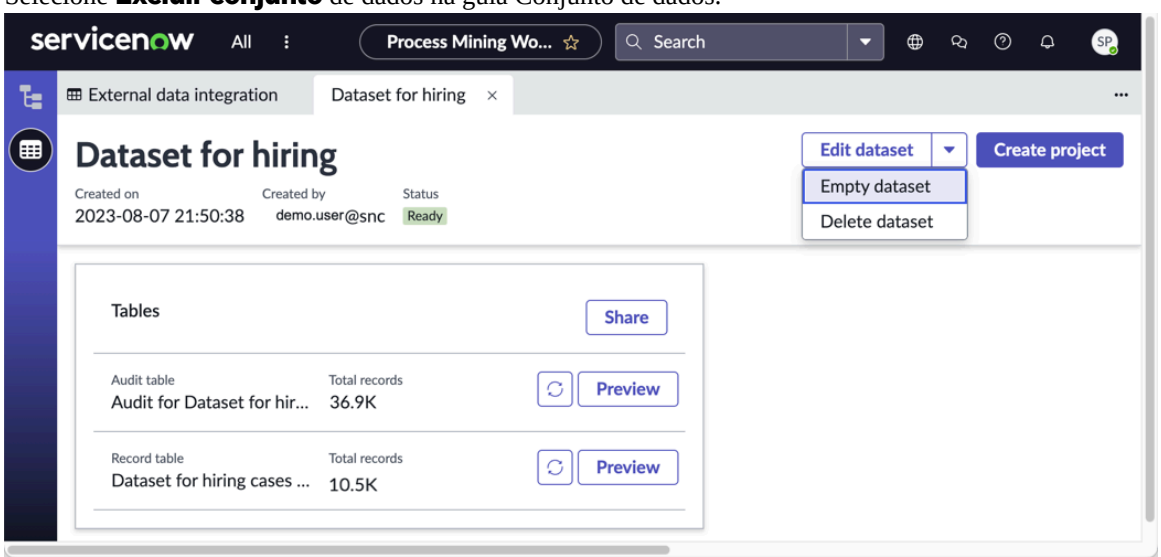
Exclua um conjunto de dados quando ele não for mais necessário. Sua análise está concluída e você deseja excluir as tabelas inteiras.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. À esquerda da página, selecione o ícone de integração de (ícone de integração de dados externos).
3. Selecione um conjunto de dados que você deseja excluir.
   O conjunto de dados é aberto em uma nova guia.
4. Selecione **Excluir conjunto** de dados na guia Conjunto de dados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma caixa de diálogo será exibida solicitando que você confirme se deseja excluir o conjunto de dados selecionado.

5. Digite "Excluir" na área de confirmação e selecione **Excluir conjunto de dados**.
   Os dados das tabelas de auditoria e registro e os projetos Mineração de processos associados são removidos.

Nota:
As tabelas não são excluídas. Somente os dados são excluídos. Se você quiser excluir as tabelas, o administrador deverá excluí-las manualmente. O administrador deve excluir as tabelas periodicamente.

Compartilhar um projeto Mineração de processos

Compartilhe um projeto para permitir que outras pessoas vejam o que você vê e permita que um proprietário de processo o analise mais detalhadamente.

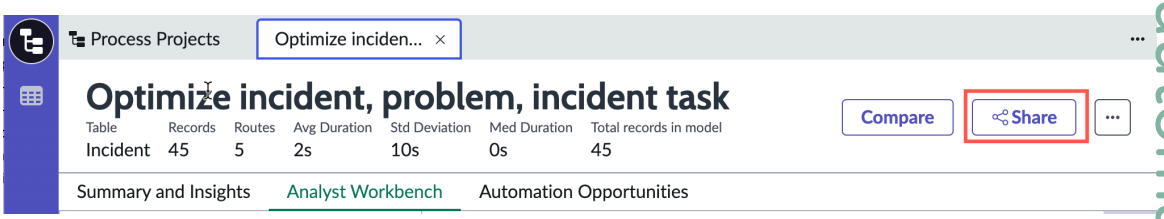
Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Nota:
Um usuário com o qual você está compartilhando um projeto deve ter a função sn_process_optimization_analyst.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Na guia **Resumo e informações**, **Workbench do analista**ou **Oportunidades de automação**, selecione o botão **Compartilhar**.



A janela Compartilhar projeto é exibida.

3. Digite qualquer usuário, função e grupo com os quais você deseja compartilhar o projeto e selecione o nome exato na lista suspensa.
4. Selecione **Adicionar**.
5. Selecione **Confirmar**.
   Nesta janela, você verá todos os usuários, funções e grupos com os quais o projeto é compartilhado. Esta lista é filtrada pelo valor selecionado na lista **Tipo de público** (**Todos**, **Usuários**, **Funções**ou **Grupos**).
6. **Opcional:** Para remover qualquer usuário, grupo ou função de conceder acesso ao projeto, na lista **Ações** desse usuário, grupo ou função, selecione **Remover**.

Atualizar dados do projeto

Para atualizar os dados de um projeto, extraia o projeto do workbench do analista.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Selecione o menu de contexto ⋮ no projeto para o qual você deseja atualizar os dados.
3. Selecione **Projeto de mineração (completo)**.
   a. Selecione intervalos em histogramas e várias regras de descoberta.
   Se as repetições forem selecionadas na primeira regra, você não poderá encontrar nenhuma outra regra de localização.
4. Verifique se você deseja minerar os dados do projeto selecionando **OK**.

   A janela de andamento é aberta mostrando a análise do log de auditoria e o andamento da mineração do projeto.
5. Depois que a mineração for concluída com sucesso, selecione **Exibir no espaço** para exibir os dados do projeto atualizados.

Copiar um projeto

Copie uma definição existente para aplicar as configurações relacionadas a uma nova definição de projeto.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_process_optimization_analyst, sn_process_optimization_power_user ou sn_process_optimization_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Mineração de processos** > **Espaço de mineração de processos**.
2. Na lista Projetos, selecione as reticências ao lado do projeto que você deseja copiar.
3. Selecione **Copiar**.
4. Selecione **OK** para confirmar que você deseja copiar a configuração e criar uma definição de projeto a partir dela.
   Uma nova definição de modelo de processo é criada com o seguinte:
   - mesma descrição
   - tipo de origem
   - condições de filtro
   - definições de atividade
   - definições de detalhamento
   - definições de tabela secundária
5. Altere o nome, a descrição, as condições do filtro ou as definições conforme necessário e selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Minerar um projeto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência Mineração de processos

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Mineração de processos.

Componentes instalados com Mineração de processos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in com.sn_po, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos agendados.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Trabalhos agendados instalados

Trabalho agendado	Descrição
ProminVersionCleanup	Exclui versões de backup mais antigas.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mineração de processos Definição [ml_capability_definition_promin]	Um discriminador para identificar soluções de mineração de processos.
Mineração de processos Definição interativa [ml_capability_definition_interactive]	Um discriminador para identificar soluções de mineração de processos em tempo real.
Mineração de processos Definição de registro [ml_capability_definition_record]	Um discriminador para identificar soluções de registros de exibição de mineração de processos.
Definição de Atividade [promin_activity_def]	Armazena as atividades que descrevem as mudanças do log de auditoria em um campo no gráfico do processo.
Conexão de processo [promin_arc]	Armazena estatísticas de conexões para um projeto.
Definição de detalhamento [promin_breakdown_field]	Armazena os detalhamentos pelos quais o mapa do processo é categorizado.
Status do detalhamento [promin_breakdown_stats]	Armazena estatísticas de detalhamento de um projeto.
Conjunto de filtros [promin_filter_set]	Armazena vários conjuntos de filtros aplicados em uma definição de projeto.
Extrair log de dados	Armazena as entradas de dados do log de auditoria extraídas geradas ao minerar uma versão do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[promin_log]	
Trabalhos Mineração de processos programados [promin_job]	Armazena Mineração de processos trabalhos agendados.
Modelo de processo [promin_model]	Armazena várias estatísticas de modelo para uma versão de projeto.
Versão [promin_model_def_version]	A versão de um projeto extraído.
Nó do Processo [promin_node]	Armazena atividades para uma definição de projeto.
Processar estatísticas de nó [promin_node_stats]	Armazena estatísticas para uma atividade.
Nota [promin_note]	Armazena os registros de anotação.
Permissão [promin_permission]	Armazena os usuários/grupos para os quais a definição do projeto é compartilhada.
Rota de processo [promin_route]	Armazena estatísticas de rota para um projeto específico.
Registro de Caso [promin_case_record]	Armazena detalhes do registro de uma atividade, conexão ou rota.
Rastreador de mineração de processos [promin_ua_mining_tracker]	Armazena informações sobre as minerações anteriores.
Condição do conjunto de filtros [promin_conditions]	Armazena as condições de filtro correspondentes a um projeto.
Processar tarefa programada [promin_scheduled_task]	Armazena tarefas solicitadas de análise de cluster, mineração de dados e Mineração de processos.
Configuração do processo [promin_process_def]	Armazena padrões de configuração de processo.
Definição da descoberta	Armazena registros de definição de descoberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[promin_finding_def]	
Descoberta [promin_finding]	Armazena descobertas descobertas para projetos.
Regra de descoberta [promin_finding_def_rule]	Armazena registros de regra de descoberta.
Condição da descoberta [promin_finding_def_condition]	Armazena condições de descoberta.
Restrição da descoberta [promin_finding_def_constraint]	Armazena restrições de descoberta que atuam em 2 condições.
Definição da descoberta automatizada [promin_automated_finding]	Armazena a definição das descobertas automatizadas.
Configuração da descoberta automatizada [promin_automated_finding_configuration]	Armazena configurações para descobertas automatizadas.
Processar estatísticas de rota [promin_route_stats]	Armazena estatísticas para as rotas.
Dados do caso de Promin [promin_case_data]	Armazena o log coletado durante a mineração completa.
Projeto de mineração de processos de trabalho [promin_job_m2m_project]	Armazena informações sobre o projeto anexado a um trabalho.

Tradução automática

Mineração de processos funções

Mineração de processos adiciona essas funções.

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos.

Depois que o acesso é concedido a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função recebem o acesso. As funções podem conter outras funções e qualquer acesso concedido a uma função é concedido a qualquer função que a contenha.

Administrador de mineração de processos [sn_process_optimization_admin]

Acesse todos os projetos e gerencie todas as definições e configurações do projeto e programe trabalhos e planos de fundo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contém as funções

A função Administrador de mineração de processos [sn_process_optimization_admin] contém a função sn_process_optimization_power_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Usuário avançado de mineração de processos [sn_process_optimization_power_user]

Execute as seguintes ações quando atribuído a esta função.

- Pode acessar todos os projetos e gerenciar todas as definições e configurações do projeto.
- Pode criar e compartilhar projetos.
- Pode exibir, editar, compartilhar e excluir projetos criados por outros usuários e compartilhados com eles.
- Pode programar Mineração de processos trabalhos.

Contém as funções

A função Usuário avançado da Otimização de processos [sn_process_optimization_power_user] contém a função sn_process_optimization_analyst.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Analista de mineração de processos [sn_process_optimization_analyst]

Execute as seguintes ações quando atribuído a esta função.

- Criar e compartilhar projetos.
- Exiba, edite, compartilhe e exclua projetos criados por outros usuários e compartilhados com eles.

Contém as funções

A função Analista de mineração de processos [sn_process_optimization_analyst] contém a função sn_process_optimization_viewer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Usuários com esta função não podem acessar todos os projetos.

Visualizador de mineração de processos [sn_process_optimization_viewer]

Exiba projetos e crie anotações e iniciativas de melhoria em projetos criados por outros usuários e compartilhados com eles.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Usuários com esta função não podem criar, editar ou excluir projetos ou configurações de projeto.

Propriedades Mineração de processos

As propriedades do sistema controlam o comportamento do sistema. As propriedades nesta seção são específicas para a aplicação Mineração de processos.

Essas propriedades estão disponíveis para Mineração de processos.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades do Mineração de processos

Propriedade	Descrição
promin.limit.node_def	Define o número máximo de atividades para nós primários no mapa de processo Mineração de processos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 **Nota:** Evite problemas de desempenho e uma IU desordenada definindo este valor como não superior a 10.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Mineração de processos

Propriedade	Descrição
promin.limit.child_node_def	Define o número máximo de atividades para nós secundários no mapa de processo Mineração de processos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 **Nota:** Evite problemas de desempenho definindo este valor como não superior a 5.
promin.limit.breakdown_def	Define o número máximo de detalhamentos para nós primários no mapa de processo Mineração de processos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 **Nota:** Evite problemas de desempenho definindo este valor como não superior a 10.
promin.limit.child_breakdown_def	Define o número máximo de detalhamentos para nós secundários no mapa de processo Mineração de processos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 **Nota:** Evite problemas de desempenho definindo este valor como não superior a 5.
promin.métrica_primária	Métrica primária usada no Workbench do analista. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: caseFreq • Valores disponíveis ◦ Duração média = avgDuration ◦ Duração máxima = maxDuration ◦ Duração mediana = medianDuration ◦ Duração mínima = minDuration ◦ Desvio padrão=stdDeviation ◦ Duração total=totalDuration ◦ Total de ocorrências=absoluteFreq ◦ Ocorrências exclusivas=caseFreq

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Mineração de processos

Propriedade	Descrição
promin.rca.min_condition_and_efect	Percentual mínimo de registros necessários para mostrar na lista de principais influenciadores. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
promin.rca.min_odds_ratio	Razão de chances mínima necessária. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 1
promin.rca.result_count	Número de principais influenciadores a serem exibidos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20
promin.secondary_metric	Métrica secundária usada no Workbench do analista. • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: avgDuration • Valores disponíveis ◦ Duração média = avgDuration ◦ Duração máxima = maxDuration ◦ Duração mediana = medianDuration ◦ Duração mínima = minDuration ◦ Desvio padrão=stdDeviation ◦ Duração total=totalDuration ◦ Total de ocorrências=absoluteFreq ◦ Ocorrências exclusivas=caseFreq
promin.perf.result_page_size	Configura a página de resultados de mineração O valor padrão é 700.

Mineração de processos termos-chave

Termos-chave usados em Mineração de processos.

Mineração de processos Termos-chave

Termo	Descrição
Atividade	Uma seleção de tarefas ou ações capturadas do log de auditoria que são usadas para visualizar o projeto, incluindo campos rastreados. Uma atividade consiste em uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mineração de processos Termos-chave

Termo	Descrição
	etapa em um processo ou que ocorreu em uma rota. Uma conexão é executada entre atividades.
Atributo de interesse	Atividades que não estão visíveis no gráfico do processo, nos detalhamentos ou nas estatísticas de variância. Essas definições ainda estão disponíveis para uso na lógica de descobertas de regra.
Log de auditoria	O registro de eventos ou atividades do sistema operacional que ocorrem quando uma tarefa é executada, como data, hora e atividade.
Conexão	Linha que une duas atividades, ou etapas do processo, em um mapa. Uma conexão reflete uma parte de um processo com duas etapas sequenciais conectadas.
Descoberta	Principais informações de desempenho descobertas para um processo de negócios. As descobertas ajudam a revisar as áreas que precisam de mais atenção.
Gerar	O processo de extração ou mineração de dados dos logs de eventos de um sistema operacional e aplicação de algoritmos que revelam tendências e uma imagem detalhada de como um processo de negócios flui.
Processo vinculado	Um subprocesso conectado ou vinculado a um processo principal.
Mapa de processo	Um projeto gerado após a execução de uma extração de dados que representa visualmente eventos coletados do log de auditoria do sistema que fazem parte de um processo de negócios definido. O mapa representa eventos reais, ou rotas, que consistem em uma série de etapas realizadas de um início ao fim definido. Um mapa de processo também compara as rotas reais com uma rota de destino definida para fornecer uma exibição do desempenho do processo de negócios.
Projeto	Mineração de processos termo para um modelo de processo configurado.
Registro	Um registro de negócios de um ciclo de processo (projeto) que é executado por meio de uma rota. Muitos registros podem ser executados por meio de uma rota. Em Mineração de processos, o número de registros pode mudar quando os filtros são aplicados.
Repetições	Etapas repetidas (atividades) ou conjuntos de etapas (conexões).
Rotear	Uma ocorrência de um processo em que pelo menos uma atividade na sequência de etapas difere de todas as outras ocorrências do processo. As rotas podem incluir uma rota bem-sucedida definida de forma ideal, bem como rotas variantes ou possíveis que podem ser caminhos de sucesso alternativos ou caminhos de exceção com falha. Várias rotas podem ser representadas simultaneamente em um mapa de processo.
Controles deslizantes	Ferramentas de controle deslizante de atividade e conexão na tela do mapa do processo para mostrar as etapas do processo. O uso dos controles deslizantes pode mostrar conexões sequenciais entre eles em uma exibição mais ou menos detalhada.
Transição	Uma mudança de estado da atividade.

Separação de domínios e Mineração de processos

Separação de domínios é compatível com Mineração de processos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, emissão de relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Mineração de processos O fornece uma maneira de gerar fluxos de processo de negócios a partir do monitoramento de trilhas de auditoria e da análise da eficácia, para que você possa descobrir rapidamente ineficiências em seus processos. Isso permite uma análise aprofundada dos processos de negócios para melhorar os resultados.

Como o Domain Separation funciona no Mineração de processos

Um projeto está configurado para gerar o fluxo do processo. Todas as entidades relacionadas a uma definição de modelo de processo, como definições de atividade, definições de detalhamento, definições de tabela secundária, logs de dados de extração, conjuntos de filtros, anotações e iniciativas de CIM, são criadas no mesmo domínio da definição do modelo de processo.

Ao criar uma nova definição de projeto, você configura seu domínio no domínio do usuário atual. Como você coloca todas as entidades relacionadas a uma definição de modelo para que elas residam no mesmo domínio, quando você cria uma entidade relacionada para uma definição de projeto separada por domínio, a entidade é atribuída ao domínio da definição do projeto.

Você pode compartilhar um projeto com seu próprio domínio ou com usuários de domínio global.

Um Mineração de processos trabalho agendado pode incluir definições de projeto somente no domínio do trabalho correspondente.

Uma definição de projeto iniciada a partir do KPI de Análise de desempenho é criada no domínio do usuário atual.

Uma nova iniciativa de CIM adicionada de um espaço Mineração de processos é criada no domínio da definição do projeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

1. Definição de projeto criada no domínio ACME: um usuário que pertence ao domínio ACME, seu primário ou o domínio global pode exibir a definição do projeto.
2. Um trabalho agendado Mineração de processos criado no domínio ACME: um usuário que pertença ao domínio ACME, seu primário ou o domínio global pode exibir o trabalho agendado Mineração de processos.
3. Um Mineração de processos trabalho agendado criado no domínio ACME: um usuário pode incluir somente uma definição de projeto que pertença ao domínio ACME.

Nota:
Não há suporte para mudanças de domínio em cascata.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Formulário de definição do projeto

Use o formulário de definição de projeto para criar um projeto.

Formulário de definição do projeto

Campo	Descrição
Número	Número do projeto. Este número é gerado automaticamente quando o registro é criado.
Status do projeto	Status do projeto. **Novo** O projeto é novo. Este é o estado padrão para projetos recém-criados. **Rascunho** Um projeto na fase de configuração que ainda não está em uso. **Publicado** O projeto está pronto para uso por usuários qualificados. **Desativado** O projeto não deve mais ser usado para analisar o processo. Os usuários analistas de processo devem atualizar manualmente este campo para rastrear o estado do projeto. Isso pode ser essencial se houver vários projetos para um determinado processo.
Nome	Nome do projeto
Estado de mineração	Estado de mineração atual para este projeto.
Descrição resumida	Descrição resumida do projeto.
Última extração	Data da última vez em que o projeto foi extraído.
Objetivo	O objetivo associado a este projeto selecionado a partir de registros de objetivo existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição do projeto

Campo	Descrição
Descontinuação automática	Marque a caixa de seleção **Desativar** automaticamente se quiser desativar automaticamente o projeto com base na inatividade por um número especificado de dias (padrão: 90 dias). Você pode estender a desativação movendo-a de volta para o estado publicado ou rascunho antes que as versões sejam limpas em outros 90 dias (padrão). Se você não alterar o status desativado dentro dos dias especificados, as versões extraídas serão excluídas permanentemente. No entanto, a definição do projeto não é excluída. Você pode recusar a desativação automática desmarcando esta caixa de seleção. O valor padrão de 90 dias pode ser alterado pelo administrador nas Propriedades do sistema. Para obter mais informações, consulte Propriedades de limpeza de dados.
Modelo	Se deve ser criado um modelo padrão ou da Otimização da força de trabalho.
Lista de observação	Usuários que recebem notificações sobre o status do projeto gerado.
Painel KPI	O painel do PAR [par_dashboard] associado a este projeto. Selecione um painel existente ou use o ícone de adição (+) para criar um painel. Para obter detalhes sobre como criar esses painéis, consulte Criar e usar painéis **Nota:** Adicionar um painel neste campo vincula o painel no nível do projeto. Para adicionar o painel no nível de configuração do processo, use o mesmo campo no registro de configuração do processo [promin_process_def].

Criar nova condição de início de processo

Use o formulário Criar nova condição de início de processo para configurar a condição de início personalizada da configuração da tabela para definir qual parte do processo deve ser incluída no projeto Mineração de processos e disponibilizada para análise. O formulário Criar nova condição de término de processo também tem os mesmos campos.

Criar novo formulário de condição de início de processo

Campo	Descrição
Nome	Nome da condição.
Tabela	Tabela para a condição. Este campo é preenchido automaticamente com a tabela selecionada no registro de configuração da tabela.
Tipo de condição	O tipo de condição usado para esta condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de condição de início de processo

Campo	Descrição
	• Condição de campo/valor • Campo contextual/Condição de valor • Realizado por • E • Ou • Condição de início do processo • Condição de parada do processo
Idioma	Idioma da condição. Este campo é preenchido automaticamente com o idioma atual.
Campo	Campo usado para a condição. Estes são campos da tabela no campo **Tabela**. O campo de início e parada designado deve ser configurado como definição de atividade para que a condição de início ou parada funcione.
Predicado	O qualificador da condição. • é • não é • é qualquer valor • é um dos • começa com • termina com • contém • não contém
Valor do campo	O valor use junto com o predicado para definir esta condição. Se o campo for um campo de referência, você poderá selecionar valores usando o ícone de referência ( ).
Ocorrência(s) a ser(em) correspondida(s)	Selecione a ocorrência para corresponder a esta condição. • Todos • Somente o primeiro • Somente o último
Condição contextual	Condição adicional que deve ser verdadeira quando a condição atual é acionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar novo formulário de condição de início de processo

Campo	Descrição
	Por exemplo, você configura sua condição para ser acionada quando um registro está no estado Novo. Se você também quiser especificar que a **Prioridade** é alta, poderá fazer isso usando o campo **Condição contextual**.

Formulário de definição de atividade

Use o formulário Definição de atividade para relatar as etapas que ocorrem em seu processo de negócios.

Formulário Definição de atividade

Campo	Especifique o campo ou a coluna da tabela cujos dados você deseja exibir no gráfico do processo.
Tipo	O tipo de valores que você deseja minerar. Você tem os seguintes valores: • Valores de campo (padrão): esta é a seleção padrão. Esta opção está disponível sempre que você cria uma definição de atividade. • Data e hora: usa o valor de data e hora do registro real em vez do histórico de auditoria e é exibido como um nó agrupado no mapa do processo. • Composto: um nó ou gráfico de processo que representa a mudança no valor de campos múltiplos do registro real em vez do histórico de auditoria. • Anexado secundário: esta opção está disponível quando você seleciona duas tabelas para configuração de tabela e define um relacionamento primário-secundário. Esta opção está disponível somente para a configuração da tabela primária. Na visualização, você verá quando o secundário foi anexado ao processo. • Primário anexado: esta opção cria um nó no processo secundário que representa quando um registro primário foi anexado a um secundário.
Nome de exibição (opcional)	Nome a ser exibido para esta atividade. Se nenhum nome for inserido, o nome da atividade exibirá o valor fornecido para **Campo**.
Escolher valores de atividade	Você pode optar por minerar valores de atividade específicos para o campo selecionado.
Valores de atividade	Este campo estará disponível somente se você selecionar o campo **Escolher valores de atividade**. Este campo fornece uma lista de valores para o campo selecionado que você deseja minerar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de atividade

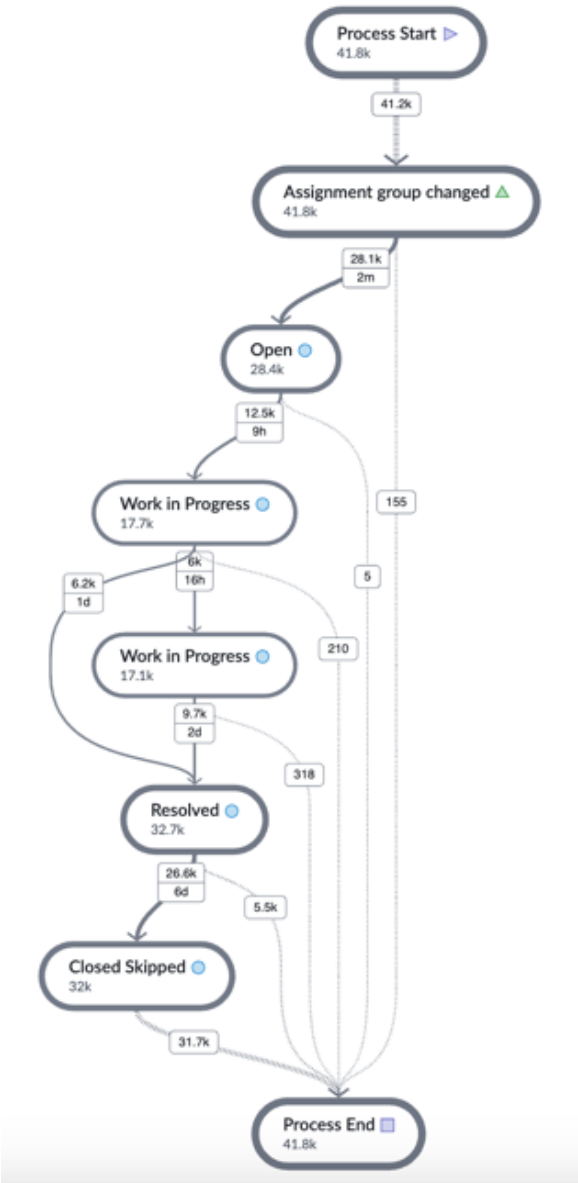
	Por exemplo, você escolheu a tabela **Incidente**. Agora, você deseja ver os registros que passaram pelo Grupo de atribuição Central de serviços e Banco de dados do grupo de atribuição. Para ver esses dados, você deve selecionar **Grupo de atribuição** como o **Campo** e adicionar a **Central de serviços** e o Banco de **dados** da **Lista de valores**.
Atividades agrupadas	Se você selecionar para agrupar atividades, o mapa do processo refletirá o grupo de mudanças da atividade como um item de mudança. Por exemplo, suponha que você configure o **Grupo de atribuição** para relatar e selecionar atividades do grupo. • As mudanças no grupo de atribuição ocorrem e são listadas no log de auditoria como: Grupo A > Grupo B > Grupo C. • Resultado: os dados no mapa do processo são refletidos como uma mudança: "Grupo de atribuição alterado". Se esta opção não estiver marcada, o mapa do processo refletirá os registros de cada instância de mudança individualmente. Exemplo: você configura o **grupo de atribuição** para relatar, mas não seleciona para agrupar atividades. • As mudanças no grupo de atribuição ocorrem e são listadas no log de auditoria como: Grupo A > Grupo B > Grupo C. • Resultado: o mapa do processo reflete cada mudança individual feita, continuando a refletir as mudanças como é padrão do log de auditoria: 'Mudança: Grupo A > Mudança: Grupo B > Mudança: Grupo C'.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de atividade

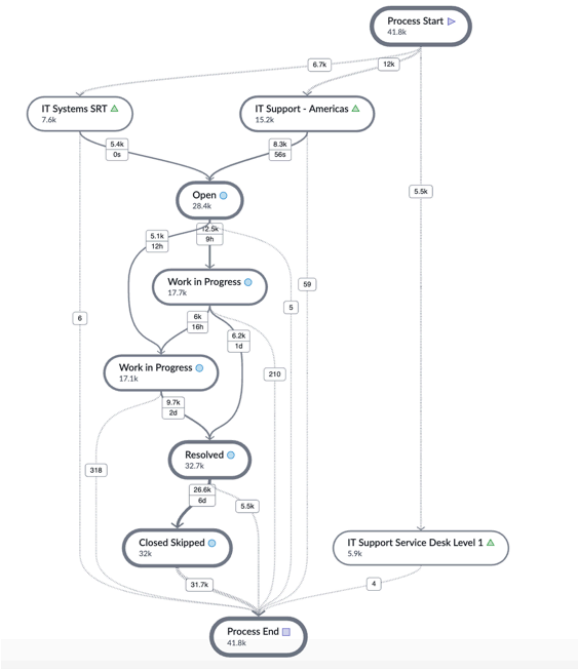
As mudanças são agrupadas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de atividade

	Mudanças mostradas como padrão 
Nome de atividades agrupadas	Nome gerado automaticamente para atividades agrupadas, ou você pode inserir um nome diferente para mudanças no campo que serão refletidas na visualização. **Nota:** Este campo só está disponível quando o campo **Atividades do grupo** está selecionado.
Atividade de interesse	Se as mudanças de campo aparecem no workbench do analista. **Nota:** Quando esta opção é selecionada, as mudanças de campo não aparecem no workbench do analista, mas ainda podem ser usadas em condições contextuais em transições ou descobertas.
Incluir nó inicial vazio	Inclui um nó vazio no gráfico do processo quando o campo de definição de atividade selecionado está vazio no momento da criação do registro.

Formulário de definição de descoberta automatizada do Construtor de descoberta

Use o formulário de definição de oportunidade Criar melhoria para criar uma definição de descoberta automatizada a partir do Construtor de descoberta.

Criar formulário de definição de oportunidade de melhoria

Campo	Descrição
Nome	Especifique um nome para sua definição de descoberta automatizada.
Tipo de padrão	Este campo é preenchido automaticamente. A definição de descoberta automatizada que você escolheu criar é exibida aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar formulário de definição de oportunidade de melhoria

Campo	Descrição
	Você pode alterá-lo, se necessário.
Campo em que o padrão será detectado	Selecione qualquer campo da tabela na qual você deseja detectar este padrão. A definição de descoberta inteira funciona neste campo.
Categoria	Especifique uma categoria à qual a definição da descoberta automatizada pertence. As opções disponíveis são: • Qualidade • Automação • Conformidade • Desempenho
Ativo	Selecione o campo se quiser que esta definição de descoberta esteja ativa. Por padrão, ele está selecionado.
Tabela	Exibe o nome da tabela que você selecionou. Este campo não é editável.
Aplicar ao processo	Exibe o nome da tabela que você selecionou. Este campo não é editável.
KPIs afetadas	Selecione os KPIs com maior probabilidade de serem afetados pelas descobertas. Escolher os KPIs afetados permite que você avalie o impacto nos negócios. Você pode exibir as descobertas relacionadas a KPIs no painel de informações do espaço de mineração de processos.

Formulário de definição da descoberta de automação da exibição clássica

Use o formulário de definição de descoberta automatizada para criar uma definição de descoberta a partir da exibição clássica.

Formulário Definição de descoberta automatizada

Campo	Descrição
Nome	Título da oportunidade de melhoria. Este texto aparece na parte superior do cartão de Informações na página Resumo e Informações.
Tipo	Tipo de descoberta. Você pode selecionar na lista disponível. Três opções estão disponíveis: • Retrabalho: refere-se a uma etapa ou atividade repetida no processo. Isso acontece quando uma etapa do processo deve ser refeita ou revisada. • Ping-Pong: refere-se a um padrão repetitivo em que um registro salta entre duas etapas do processo ou atividades sem interrupção, indicando um loop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de descoberta automatizada

Campo	Descrição
	• Etapa extra: compara cada rota para identificar a existência de rotas diferentes que se desviam em apenas uma etapa, identificando etapas do processo em que ocorrem transições desnecessárias. • Padrões de repetição: detecta sequências de etapas repetidas desnecessárias. • Duração extrema: encontra registros com um tempo de transição muito longo em comparação com outros registros de transição. • Repetição extrema: encontra registros com um número muito alto de repetições de arco em comparação com outros registros no mesmo arco. • Transição lenta: identifica situações em que há um cluster de registros com durações semelhantes e esse cluster tem uma duração média maior em comparação com outro grupo de registros. Este detector também oferece um detalhamento da importância do cluster identificado, fornecendo mais informações sobre a causa raiz.
Categoria	Categoria para esta definição de descoberta. • Qualidade • Automação • Conformidade • Desempenho
Campo	Um campo no qual a definição de descoberta é usada.
Ativo	Se a definição de descoberta está ativa.
Configuração do processo	Nome da tabela de processo que você selecionou para criar a definição de descoberta.
Tabela	Nome da tabela. Este campo não é editável.
Selecionar KPIs afetados	Selecione os KPIs com maior probabilidade de serem afetados pelas descobertas. Escolher os KPIs afetados permite que você avalie o impacto nos negócios. Você pode exibir as descobertas relacionadas a KPIs no painel de informações do espaço de mineração de processos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição de descoberta baseada em regras do Construtor de descoberta

Use o formulário de definição de oportunidade Criar melhoria para criar uma definição de descoberta a partir do Construtor de descoberta.

Criar formulário de definição de oportunidade de melhoria

Campo	Descrição
Mensagem	Especifique uma descrição para sua definição de descoberta baseada em regras.
Configuração do processo	Este campo está disponível quando você está criando uma definição de descoberta baseada em regras para uma tabela de processo. O nome da tabela é exibido. Este campo não é editável.
Projeto	Este campo está disponível quando você está criando uma definição de descoberta baseada em regras para um projeto. O nome do projeto é exibido. Este campo não é editável.
Categoria	Especifique uma categoria à qual a definição da descoberta automatizada pertence. As opções disponíveis são: • Qualidade • Automação • Conformidade • Desempenho
Ativo	Selecione o campo se quiser que esta definição de descoberta esteja ativa. Por padrão, ele está selecionado.
Tabela	Exibe o nome da tabela que você selecionou. Este campo não é editável.
Aplicar ao processo/ projeto	Exibe o nome da tabela ou do projeto que você selecionou. Este campo não é editável.
KPIs afetadas	Selecione os KPIs com maior probabilidade de serem afetados pelas descobertas. Escolher os KPIs afetados permite que você avalie o impacto nos negócios. Você pode exibir as descobertas relacionadas a KPIs no painel Informações do espaço Mineração de processos.

Formulário de definição de descoberta baseada em regras da exibição clássica

Use o formulário Definição de descoberta para configurar definições de descoberta baseadas em regras para entregar informações descobertas à sua página Resumo e Informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de descoberta

Campo	Descrição
Classe	Se esta definição de descoberta se aplica a um **processo** ou a um **projeto**.
Ativo	Se a definição de descoberta está ativa.
Configuração do processo	A configuração do processo associada a esta definição de descoberta. Este campo é preenchido automaticamente. **Nota:** Este campo aparece somente quando você está criando uma oportunidade de melhoria para uma tabela de processo.
Projeto	O projeto associado a esta definição de descoberta. **Nota:** Este campo aparece somente quando você está criando uma definição de descoberta para um projeto.
Tipo	Tipo de descoberta. Você pode selecionar na lista disponível.
Categoria	Categoria para esta definição de descoberta. • Qualidade • Automação • Conformidade • Desempenho
Mensagem	Título da informação. Este texto aparece na parte superior do cartão de informações na página Resumo e informações.
Selecionar KPIs afetados	Selecione os KPIs com maior probabilidade de serem afetados pelas descobertas. Escolher os KPIs afetados permite que você avalie o impacto nos negócios. Você pode exibir as descobertas relacionadas a KPIs no painel Informações do espaço Mineração de processos.

Formulário de regra de descoberta

Use o formulário Regra de descoberta para configurar regras de descoberta para sua definição de descoberta. As regras de descoberta definem quais critérios de registro acionam suas definições de descoberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de descoberta

Campo	Descrição
Número da cadeia	Cadeia à qual esta regra de descoberta pertence. **Nota:** As regras de descoberta podem consistir em várias cadeias.
Definição da descoberta	Definição de descoberta associada a esta regra de descoberta. Este campo é preenchido automaticamente.
Sequência	Ordem na qual as regras na mesma cadeia são executadas. As regras com um valor mais baixo são executadas antes daquelas com um valor mais alto.
Condição de início	Evento que aciona uma regra de descoberta. Você pode selecionar uma regra existente ou criar uma usando o botão de adição (+) à direita do campo. **Nota:** Para obter detalhes sobre como criar uma condição, consulte Configurar condições avançadas.
Relação	Conexão entre o evento definido no campo **Condição de início** e o evento definido no campo **Condição de término**. • -- Nenhum -- • seguido diretamente por • eventualmente seguido por • não seguido diretamente por • não seguido eventualmente por **Nota:** Ordene as sequências de regras corretamente para como você deseja que o conjunto de regras seja executado relevante para as relações selecionadas. Se você selecionar uma opção diferente de **nenhum**, convém criar uma regra que conclui a expressão na sequência desejada.
Condição final	Evento que conclui uma regra de descoberta. Você pode selecionar uma regra existente ou criar uma usando o botão de adição (+) à direita do campo. **Nota:** Para obter detalhes sobre como criar uma condição, consulte Configurar condições avançadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regra de descoberta

Campo	Descrição
Acompanhar duração	Se a duração entre as condições de início e término é rastreada.

Formulário de restrição de descoberta

Use o formulário Restrição de descoberta para configurar restrições de descoberta para sua definição de descoberta. Além de encontrar regras, encontrar restrições restringe ainda mais o escopo das definições de descoberta usando métricas como restrições de duração e relação.

Formulário de restrição de descoberta

Campo	Descrição
Nome	Nome da restrição de descoberta
Definição da descoberta	Definição de descoberta associada a esta restrição de descoberta. Este campo é preenchido automaticamente.
Condição de início	Evento que aciona uma restrição de descoberta. Você pode selecionar uma regra existente ou criar uma nova usando o botão de adição (+) à direita do campo. **Nota:** Para obter detalhes sobre como criar uma condição, consulte Configurar condições avançadas.
Condição final	Evento que conclui uma restrição de descoberta. Você pode selecionar uma regra existente ou criar uma nova usando o botão de adição (+) à direita do campo. **Nota:** Para obter detalhes sobre como criar uma condição, consulte Configurar condições avançadas.
Duração mín.	A duração mínima entre quando o evento definido no campo **Condição de início** e o evento definido no campo **Condição de término**. O evento no campo **Condição de término** deve ocorrer após o tempo especificado neste campo.
Restrição de relação	Condições de restrição opcionais para definir melhor quando a restrição é acionada. **-- Nenhum --** Nenhuma restrição de relação **tem o mesmo** Os registros devem ter o mesmo valor em um campo específico. Especifique

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de restrição de descoberta

Campo	Descrição
	este campo no **campo Campo de restrição de relação**. **tem diferente** Os registros devem ter valores diferentes em um campo específico. Especifique este campo no **campo Campo de restrição de relação**. **realizado pelo mesmo usuário** As condições de início e término devem ser acionadas pelo mesmo usuário. **realizado por usuário diferente** As condições de início e término devem ser acionadas por usuários diferentes. **é o mesmo evento** **é um evento diferente**
Campo de restrição de relação	Campo associado à restrição de relação. Este campo aparece quando **tem o mesmo** ou **tem diferente** é selecionado no campo de **restrição de relação**. **Nota:** O campo de restrição de relação disponível aparecerá em branco se não houver seleções nos campos Condição de **início** ou **Condição de término**.
Duração máx.	A duração máxima entre quando o evento foi definido no campo **Condição de início** e o evento foi definido no campo **Condição de término**. O evento no campo **Condição de término** deve ocorrer antes do tempo especificado neste campo.
Campo de restrição de relação	**Nota:** Este campo aparecerá somente se o campo **Restrição de relação** estiver definido como **igual** ou **diferente de**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Emissão de relatórios, painéis e Performance Analytics no IU principal

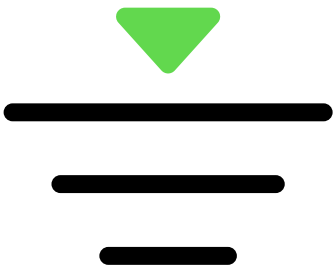
Apresente análises em painéis IU principal por meio de relatórios e Performance Analytics widgets. Explore os indicadores Performance Analytics no Hub de análise.

Iniciar

As visualizações nas ferramentas IU principal incluem painéis, relatórios e hubs de análise. Essas visualizações capacitam os administradores e outras partes interessadas a lidar com status e avaliar corretamente as tendências com dados em tempo real.

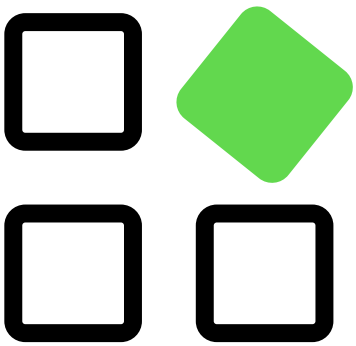
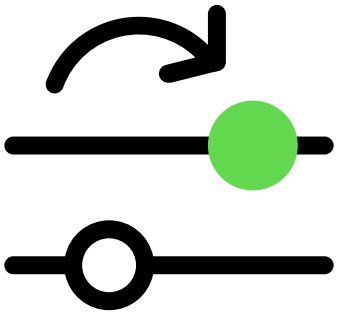
Nota:
Para instâncias de rede novas, relatórios, painéis e Performance Analytics em IU principal são substituídos na versão XanaduAnálise da plataforma pela funcionalidade de experiência []:

- Visualizações de dados no Análise da plataforma
- Painéis no Análise da plataforma
- Filtros em Análise da plataforma

Emissão de relatórios	**Responsivo** Painéis	Filtros interativos
Visualize o estado atual dos seus dados para compartilhar com outros usuários.	Use painéis para criar uma história com dados que você pode compartilhar em sua organização.	 Filtre todos os relatórios em um painel juntos, de forma dinâmica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Performance Analytics Widgets	Hub de análise	Análise interativa
		
Defina visualizações para pontuações do principal indicador de desempenho para mostrar a evolução dos dados a serem compartilhados nos painéis.	Analise os detalhes de seus KPIs com os Hubs de análise.	Analise os dados em colunas filtradas em exibições de lista de registros de tabela.

Emissão de relatórios

Visualize os dados da tabela para mostrar o estado atual das informações na instância ServiceNow. Exporte a visualização ou adicione-a a um painel para compartilhá-la com outras pessoas.

Widgets do Performance Analytics

Crie representações visuais de dados de KPIs (principais indicadores de desempenho). Performance Analytics widgets vinculam um indicador a uma visualização, como uma linha de tendência, um conjunto de colunas ou um gráfico de pizza. Filtre as pontuações do indicador com detalhamentos e aplique funções de série temporal para ajustar seus widgets.

Painéis dinâmicos

Exiba vários relatórios e Performance Analytics widgets em uma única tela para contar uma história com seus dados que você pode compartilhar com as partes interessadas.

Filtros interativos

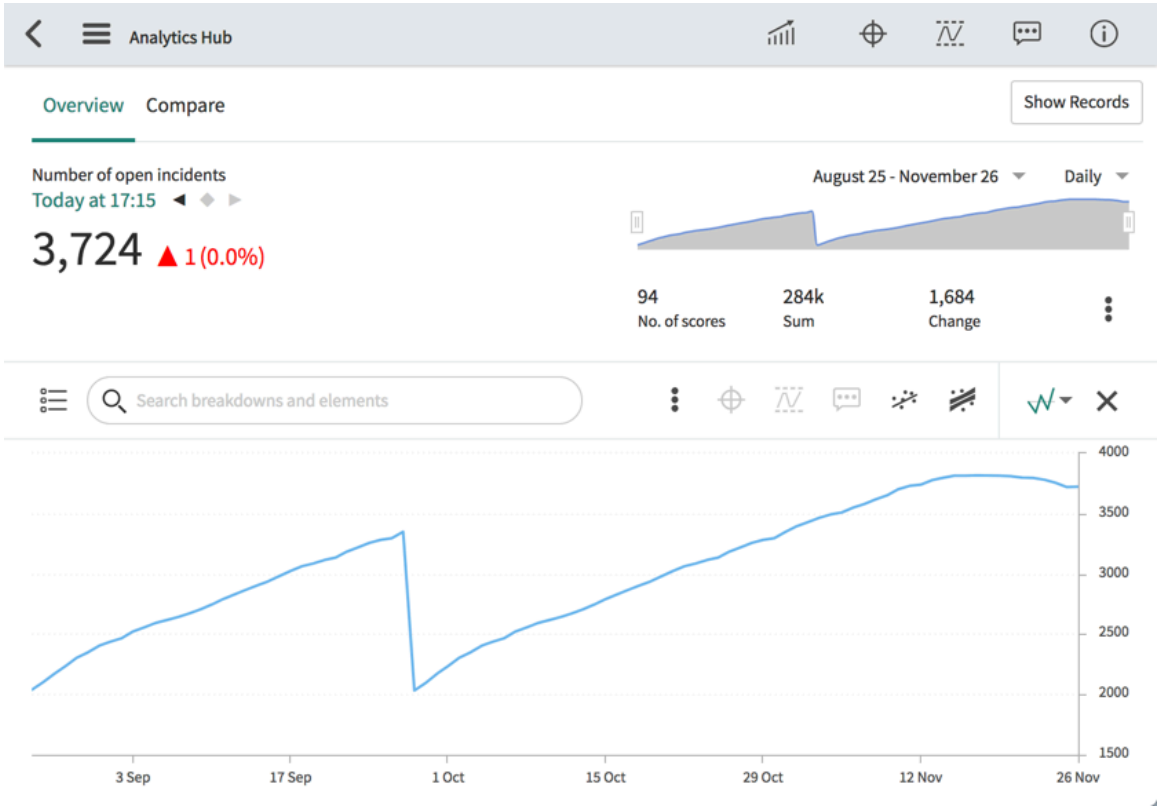
Filtros interativos permitem que você filtre relatórios de forma dinâmica em um painel sem modificar os relatórios originais.

Hub de análise

Analise as pontuações do indicador agregando dados, comparando pontuações ou exibindo mudanças ao longo do tempo e filtrando pontuações por detalhamento. Aprimore o Hub de análise adicionando metas, limites, linhas de tendência e comentários úteis para mudanças significativas.

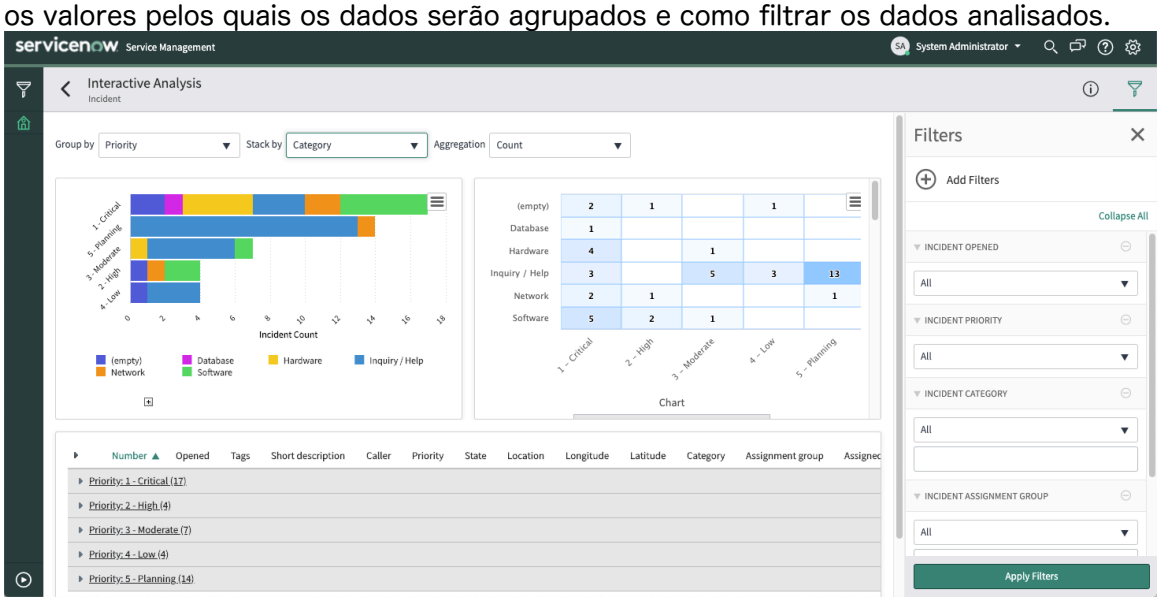
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Análise interativa

Analise dinamicamente os dados em um campo em vários registros em uma tabela. No menu de contexto de uma coluna da tabela, abra uma interface na qual você vê representações de barra e mapa térmico dos dados no campo. Selecione interativamente os valores pelos quais os dados serão agrupados e como filtrar os dados analisados.



Relatórios

ServiceNow® Emissão de relatórios permite que você crie e distribua relatórios que mostram o estado atual dos dados da instância, como o número de incidentes em aberto de cada prioridade. A funcionalidade de relatório está disponível por padrão para todas as tabelas, exceto para tabelas do sistema.

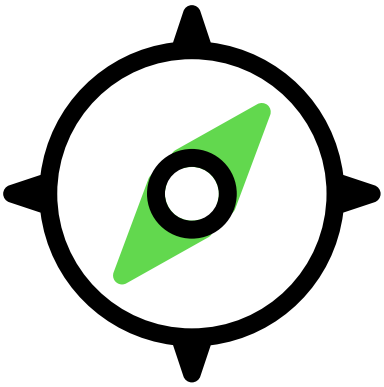
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

https://player.vimeo.com/video/995179717?h=babfb51a74&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Iniciar

Explorar



ServiceNow relatórios são visualizações de seus dados que você pode compartilhar com usuários em painéis e portais de serviço, exportar para PDF e enviar por e-mail.

Uso

Aprenda os conceitos básicos de como criar, executar, editar, exibir e compartilhar relatórios.

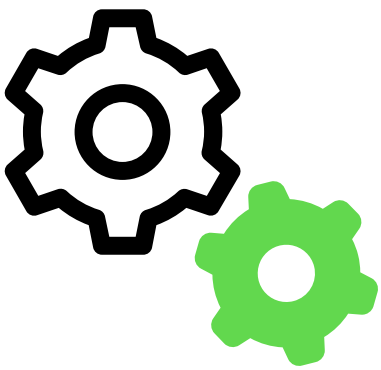
Tipos de relatório

Saiba mais sobre os tipos de relatório e os detalhes de como criar cada um específico.

Configuração e uso avançado

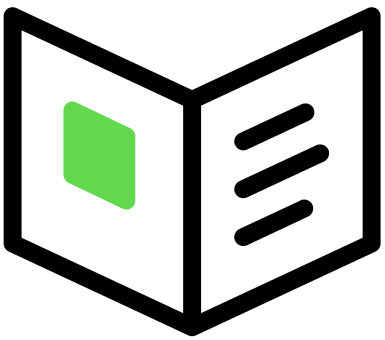
Gere relatórios sobre variáveis, configure o detalhamento e aprenda sobre outros tópicos avançados que não exigem uma função de administrador.

Administrar



Configure permissões, defina estatísticas e configure outras opções que exijam uma função de administrador ou report_admin.

Referência



Exibir tipos de agregação de dados, funções, propriedades e atalhos do teclado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder perguntas na comunidade Performance Analytics and Reporting
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando a emissão de relatórios

A funcionalidade de relatório está disponível por padrão para todas as tabelas, exceto para tabelas do sistema.

Visão geral da Emissão derelatórios

ServiceNow® O permite que você crie e distribua relatórios que mostram o estado atual dos dados da instância, como o número de incidentes em aberto de cada prioridade.

Fluxo de trabalho de emissão derelatórios

ServiceNow relatórios são visualizações de seus dados que você pode compartilhar com usuários em painéis e portais de serviço, exportar para PDF e enviar por e-mail. Aprenda a criar, executar, editar, exibir e compartilhar relatórios.

Benefícios da Emissão derelatórios

Benefício	Recurso	Usuários
Execute um relatório para exibir os dados atuais em um relatório existente.	Executar um relatório	ITIL, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin
Crie um relatório para visualizar e analisar dados da instância atual ou dados temporários que você importou.	Criar um relatório	
Exiba uma lista de relatórios e crie relatórios a partir da lista Relatórios.	Exibir a lista de Relatórios	administrador
Os usuários que não podem criar seus próprios relatórios globais podem modificar um relatório global e salvar uma versão pessoal do relatório.	Copiar um relatório	ITIL, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin
Excluir relatórios que não são mais usados.	Excluir um relatório	criador, um administrador ou tem uma função de gerenciamento de um relatório para excluir
Os atalhos do teclado permitem que você execute determinadas funções no Designer de relatórios sem usar o mouse.	Atalhos de teclado do Designer de relatórios	

Emissão de relatórios em comparação com Performance Analytics

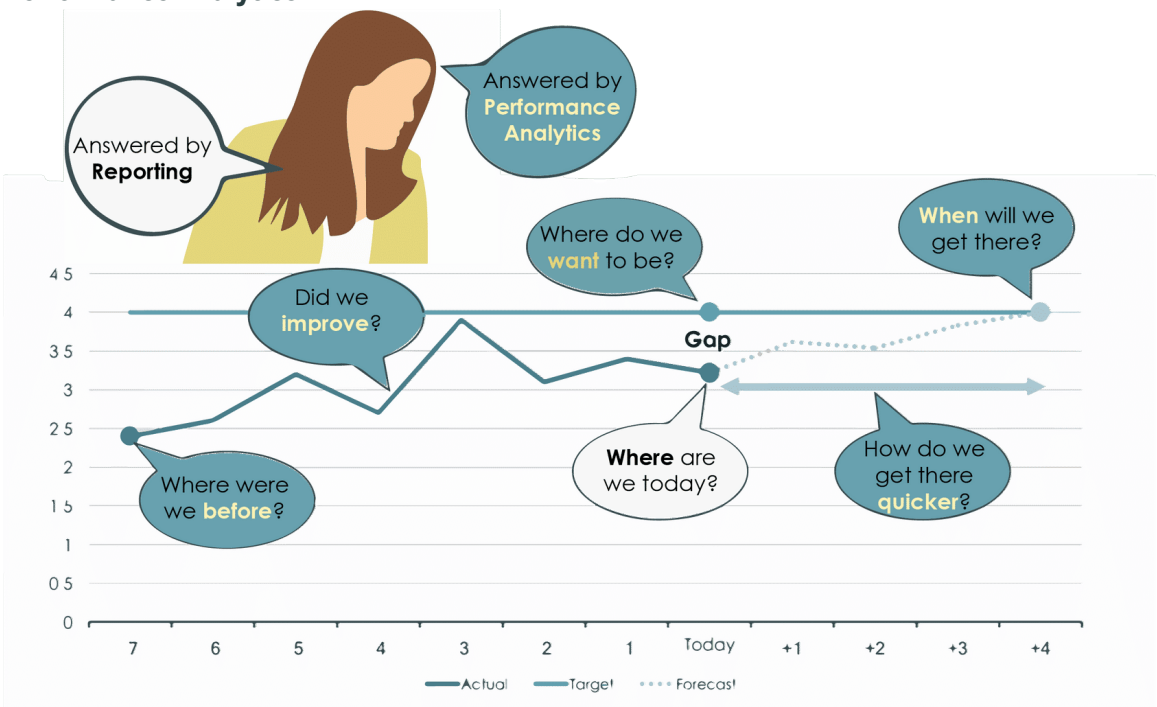
Emissão de relatórios e Performance Analytics são duas aplicações distintas. Eles tratam de casos de uso diferentes e são complementares entre si.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Performance Analytics é capaz de gerar tendências históricas precisas capturando snapshots contínuos em uma programação regular. Conforme ilustrado pelo diagrama a seguir, Emissão de relatórios responde à pergunta "Onde estamos hoje", enquanto Performance Analytics responde a perguntas sobre o que está acontecendo ao longo do tempo.

Perguntas comuns de informações do processo para Emissão de relatórios e para Performance Analytics



Além de calcular tendências a partir de snapshots, Performance Analytics é capaz de:

- Acompanhe o desempenho em relação às metas.
- Alertar quando os limites forem atendidos.
- Preveja o desempenho futuro.
- Compare o desempenho em diferentes pontos no tempo.
- Acelere o tempo de retorno com métricas de prática recomendada.

Para obter mais informações sobre como usar Performance Analytics, consulte Explorar Performance Analytics.

Como usar a emissão de relatórios

ServiceNow relatórios são visualizações de seus dados que você pode compartilhar com usuários em painéis e portais de serviço, exportar para PDF e enviar por e-mail. Aprenda a criar, executar, editar, exibir e compartilhar relatórios.

Nota:
Quando Next Experience está habilitado, você pode criar relatórios no Designer de relatórios e criar visualizações de dados no Centro de análise. Para obter mais informações sobre o Designer de relatórios, consulte Criar um relatório.

Para administrar relatórios, funções de relatório e origens de relatório, navegue até **Relatórios** > **Administração** e selecione a área a ser administrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema ServiceNow inclui uma série de relatórios predefinidos que fornecem dados sobre aplicações e recursos como gestão de incidentes e solicitações do catálogo de serviços. Você também pode criar seus próprios relatórios. Adicione relatórios em painéis e páginas principais para compartilhar informações em sua organização.

Tópicos relacionados

Administração de relatórios

Executar um relatório

Execute um relatório para exibir os dados atuais em um relatório existente.

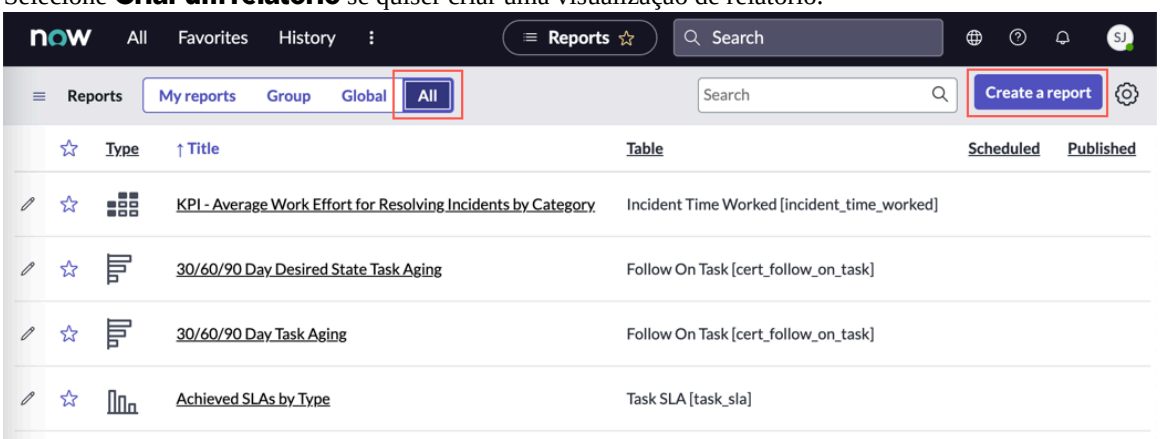
Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Para administrar relatórios, funções de relatório e origens de relatório, navegue até **Relatórios** > **Administração** e selecione a área a ser administrada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar** para exibir a lista de relatórios existentes.
   Se você não vir o relatório que deseja exibir, selecione **Todos** para ver a lista completa de relatórios.
2. Selecione o título do relatório que você deseja executar.
3. Selecione **Criar um relatório** se quiser criar uma visualização de relatório.



Resultado

O relatório é mostrado no Designer de relatórios.

O que Fazer Depois

Criar um relatório

Tópicos relacionados

Administração de relatórios

Executar um relatório a partir de uma lista

Você pode criar um relatório de gráfico de pizza ou de barras diretamente de uma lista. Se você tiver uma função de emissão de relatórios, também poderá salvar, distribuir e exportar esses relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

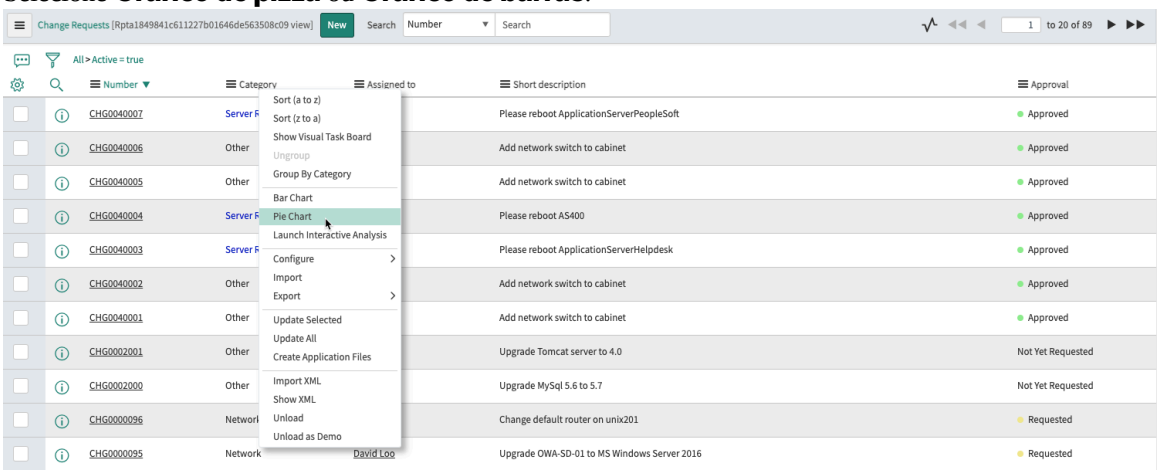
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar um tipo diferente de relatório, consulte Criar um relatório.

Procedimento

1. Navegue até a lista.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna que contém os valores que você deseja exibir como barras ou fatias no gráfico.
3. Selecione **Gráfico de pizza** ou **Gráfico de barras**.



O relatório é gerado e aberto na ferramenta de criação de relatórios.

O que Fazer Depois

- Compartilhe o relatório usando o Designer de relatórios.
- Publique o relatório gerando um URL para compartilhar com outros usuários.

Tópicos relacionados

Gráficos de pizza

Relatórios de barras verticais e horizontais

Criar um relatório

Crie um relatório para visualizar e analisar dados da instância atual ou dados temporários que você importou.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre como gerar relatórios, criar relatórios no Designer de relatórios e compartilhar e programar relatórios.

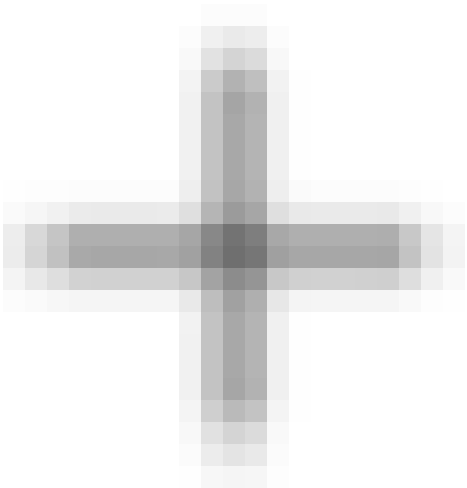
Como gerar novos relatórios, criar relatórios no Designer de relatórios, compartilhar relatórios e programar relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um desses caminhos.

Opção	Descrição
Criar um relatório	Navegar até **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
Editar um relatório existente	Navegar até **Relatórios** > **Exibir/Executar** e clique no ícone de edição ( ) ao lado do nome do relatório.
Criar um relatório em um painel	Navegue até o painel ao qual deseja adicionar o relatório, clique no ícone Adicionar widgets () e selecione **Relatórios**.
Editar um relatório em um painel	Navegue até o painel onde o relatório reside e clique em **Editar**. Para editar um relatório, clique no ícone de edição ( ).

2. Nas guias **Configurar** e **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado.
3. Clique em **Salvar**.

O relatório é gerado.

Nota:
Para obter detalhes sobre como criar um tipo de relatório específico, consulte Tipos de relatório.

Criar um relatório com perguntas e respostas de análise

Insira uma pergunta no formulário do Designer de relatórios e as perguntas e respostas de análise gerarão um relatório. As perguntas e respostas de análise oferecem uma opção de fontes de dados e escolhem uma visualização apropriada.

Antes de Iniciar

As perguntas e respostas de análise exigem Natural Language Query (NLQ).

NLQ também deve ser habilitado para uso com o Designer de relatórios, em Propriedades da Emissão de relatórios. Verifique com o administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As perguntas e respostas de análise não estão disponíveis ao usar o Microsoft Internet Explorer.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

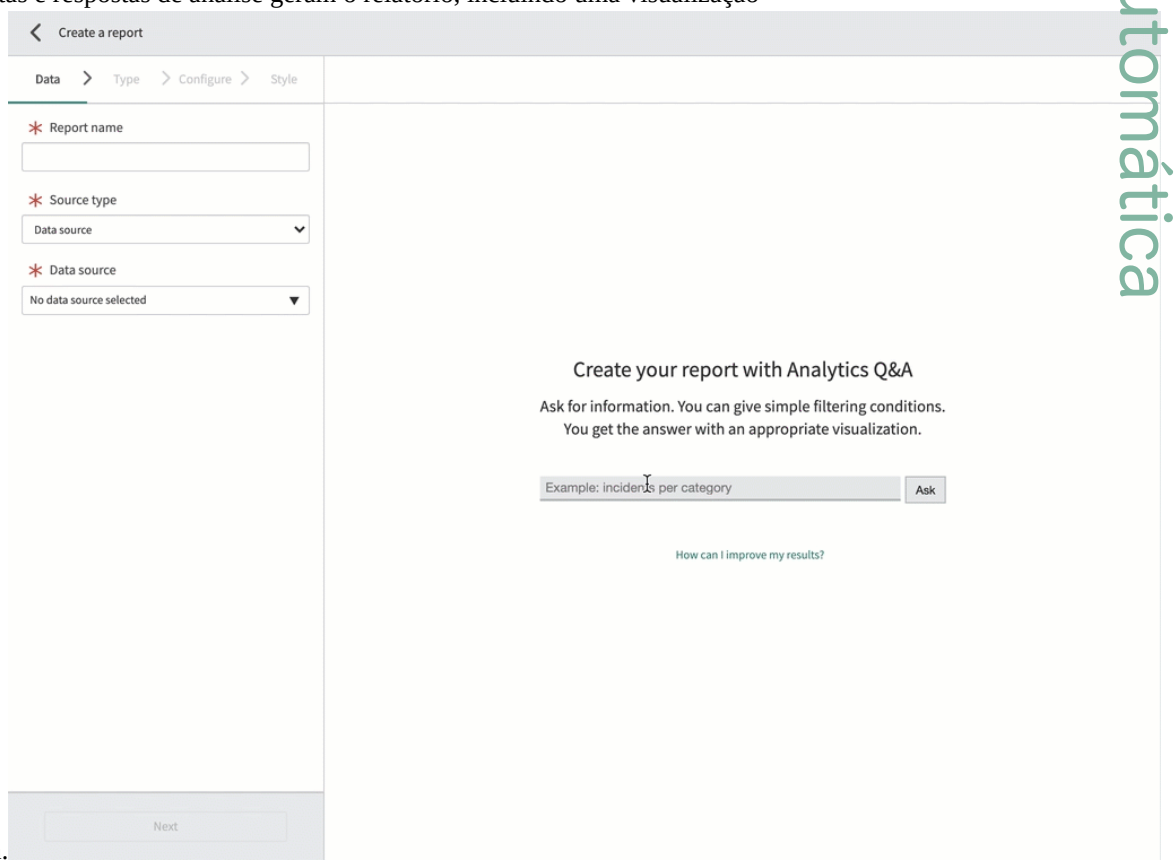
As perguntas e respostas de análise são compatíveis com os seguintes idiomas:

- English
- Francês
- Francês canadense
- Espanhol
- Alemão
- Japonês

O recurso não está disponível em sessões que usam um idioma incompatível.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Comece a digitar as informações que você deseja no relatório no campo Perguntas e respostas de análise.
   As perguntas e respostas de análise usam palavras-chave em sua consulta para determinar que tipo de informação você está procurando. Ele exibe sugestões enquanto você digita com base nessas palavras-chave. Para ver uma lista completa de palavras-chave e seus usos, clique em **Como posso melhorar meus resultados?**.
3. Clique **em Perguntar**.
   As perguntas e respostas de análise geram o relatório, incluindo uma visualização apropriada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode modificar o relatório, como mudar a visualização, no menu da margem esquerda. Se você inserir uma nova consulta e clicar em **Fazer**, gerará um novo relatório. Todas as visualizações personalizadas adicionadas são apagadas, mas outras configurações permanecem no novo relatório.

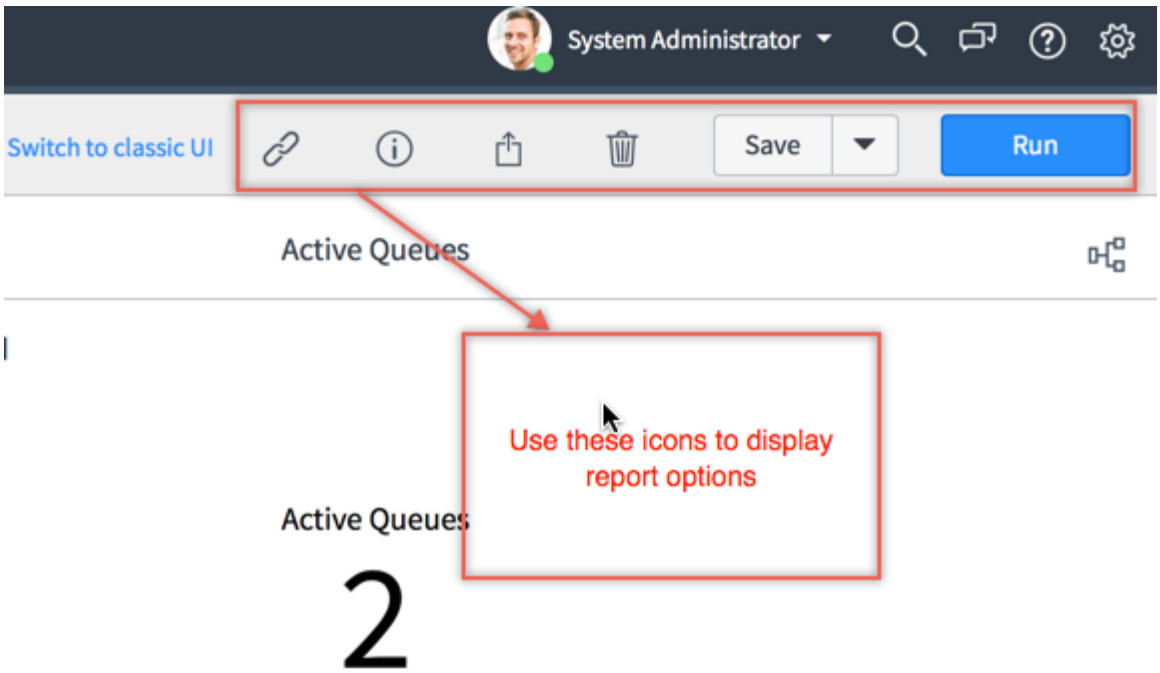
Tópicos relacionados

Perguntas e respostas de análise

Opções de relatório

Ao editar um formulário, você também pode optar por salvar, compartilhar, executar, excluir ou exibir mais informações sobre o relatório.

Todas as ações estão disponíveis no lado superior direito do formulário, nas listas **Salvar** e **Compartilhar** e nos botões **Informações**, **Excluir**e **Executar**. As opções de relatório disponíveis variam de acordo com a função do usuário que está trabalhando com o relatório.



Tradução automática

Opções de relatório

Nome	Descrição
Vincular ( )	Exibe o URL de um relatório salvo que você pode copiar para outros documentos.
Informações ( )	Exibe informações gerais e estatísticas do relatório. As informações gerais incluem a tabela base, tipo, criador, usuários, grupos e data da última modificação do relatório. As informações estatísticas incluem quando o relatório foi executado pela última vez, o número de execuções e o tempo de execução.
Compartilhamento ( )	Exibe várias opções para compartilhar a saída do relatório.
Compartilhar	Permite que você defina a visibilidade do relatório. As opções são **Eu**, **Todos**e **Grupos e usuários**. Consulte Compartilhar um relatório para obter mais informações sobre compartilhamento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de relatório

Nome	Descrição
	Esta opção está disponível no ícone Compartilhamento ( ).
Programação	Cria uma programação para executar o relatório. **Nota:** Você não pode programar relatórios de calendário.
Adicionar ao Painel	Adiciona o relatório atual a um painel. Para obter detalhes sobre como editar relatórios e outros conteúdos do painel, consulte Edite um painel dinâmico.
Exportar como PDF	Gera um PDF que você pode baixar ou enviar por e-mail. Esta opção não está disponível para relatórios de calendário. **Nota:** Os relatórios de detalhamento não são exportados para PDF. Se você selecionar **Exportar para PDF** em um relatório de detalhamento, um PDF do relatório de nível superior será gerado.
Publicar	Cria uma URL para o relatório e exibe a URL acima do formulário de relatório. Você pode enviar este URL por e-mail para compartilhar o relatório.
Excluir	
Excluir ( )	Exclui o relatório.
Salvar	
Salvar	Salva suas mudanças no relatório e deixa o formulário aberto.
Atualizar	Salva suas mudanças no relatório e retorna para a lista Relatórios.
Inserir	Duplica o registro do relatório, insere-o na lista Relatórios e abre a lista Relatórios. Use esta opção para criar um relatório rapidamente, alterando valores em um relatório existente. Certifique-se de dar um nome exclusivo ao novo relatório.
Inserir e permanecer	Duplica o registro do relatório, insere-o na lista Relatórios e abre o novo registro. Use esta opção para criar um relatório rapidamente, alterando valores em um relatório existente. Certifique-se de dar um nome exclusivo ao novo relatório.
Salvar como fonte de dados	Abre a janela Criar nova origem de relatório na qual você pode salvar as condições do relatório como uma origem de relatório que pode ser reutilizada para outros relatórios.
Executar	
Executar	Cria o relatório com base nas condições e no layout selecionados.

Tópicos relacionados

Administração de relatórios

Exibir a lista de Relatórios

Exiba uma lista de relatórios e crie relatórios a partir da lista Relatórios.

As ACLs (Access Control Lists, listas de controle de acesso) da plataforma padrão controlam o acesso aos relatórios na lista de relatórios. Para obter informações sobre as

Tradução automática

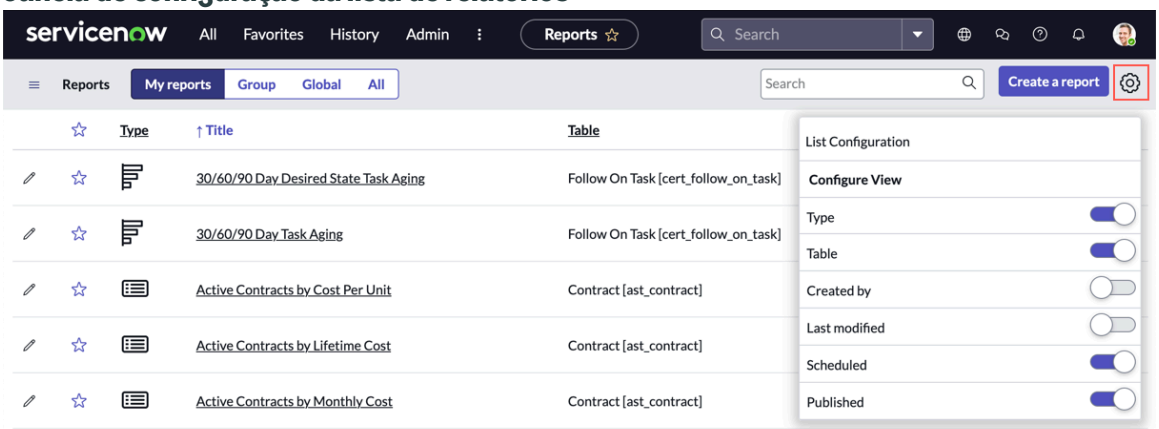
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ACLs usadas para controlar o acesso a relatórios, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Você pode classificar e filtrar os resultados da pesquisa usando os controles de lista de relatório padrão, selecionando guias, títulos de coluna ou o ícone de favoritos ( ).

Navegar até **Relatórios** > **Exibir/Executar** para abrir a lista Relatórios. Selecione o ícone de engrenagem ( ) ao lado do botão **Criar um relatório** para configurar as colunas exibidas na lista Relatórios.

Janela de configuração da lista de relatórios



Você pode filtrar a lista Relatórios com as seguintes guias:

Lista de relatórios

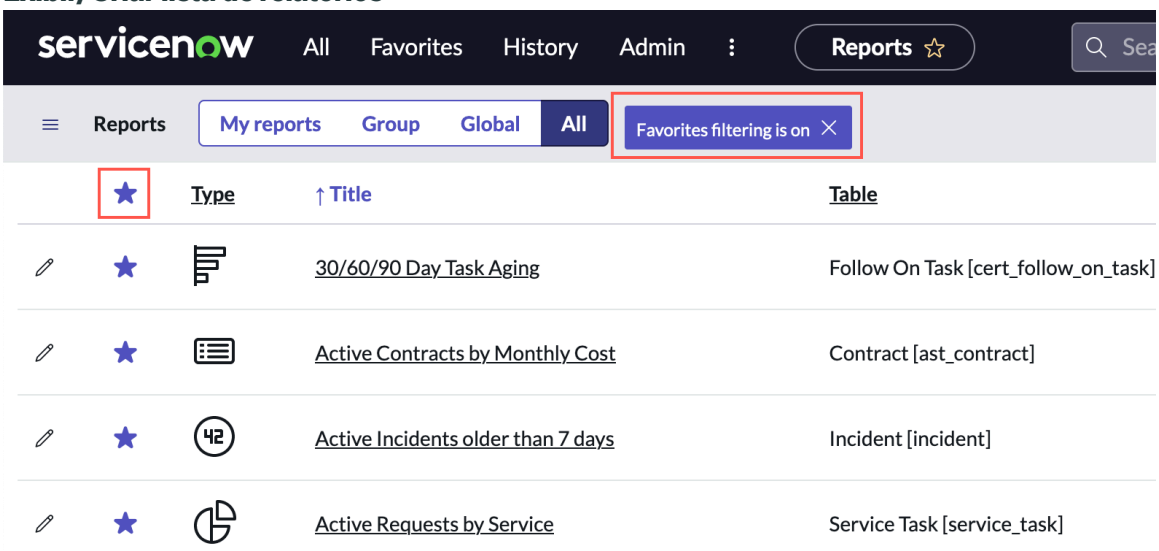
Guia	Descrição
Meus relatórios	Relatórios que você criou.
Grupo	Relatórios que foram compartilhados com você e com os grupos dos quais você é membro.
Global	Relatórios que estão disponíveis para todos.
Todos	Todos os relatórios aos quais você tem acesso (Global, Grupo e Meus relatórios).

Selecione o ícone de estrela ( ) para mostrar somente seus Favoritos na lista Relatórios. Selecione o X ao lado de A **filtragem de favoritos está ativada** para mostrar todos os relatórios que você tem permissão para ver.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir/Criar lista de relatórios



Se você tiver as funções report_admin ou admin, também verá essas colunas na lista Relatórios.

Colunas adicionais

Coluna	Descrição
Agendado	Indica que o relatório está programado para ser executado no futuro. Você pode programar o envio regular de relatórios por e-mail.
Publicado	Se o relatório for publicado, esta coluna mostrará uma marca de seleção ( ).

Exibição de relatórios favoritos

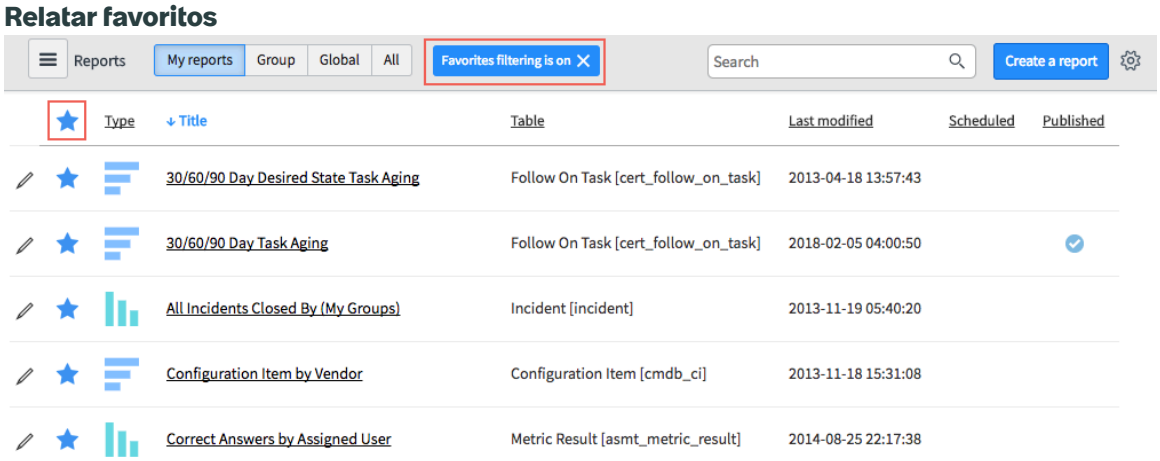
Você pode mostrar todos os relatórios ou somente os relatórios marcados como favoritos. Os relatórios podem ser marcados como favoritos automaticamente e manualmente.

Para alternar entre mostrar somente os relatórios favoritos e mostrar todos os relatórios, clique no ícone de favoritos ( ) no cabeçalho da lista.

Nota:
A filtragem de favoritos é persistente. Se você optou por mostrar somente os favoritos na última vez em que exibiu a lista Relatórios, somente os favoritos serão mostrados na próxima vez. Clique no ícone de favoritos ou no botão A **filtragem de favoritos está** ativada para mostrar todos os relatórios para os quais você tem direitos de exibição na categoria selecionada. A categoria **Meus relatórios** é selecionada por padrão quando você abre a lista Relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Um relatório é marcado automaticamente como favorito quando você o abre. Você pode marcar manualmente um relatório como favorito clicando no ícone de estrela ao lado do título do relatório.

Para desativar a marcação automática de relatórios como favoritos, desabilite a preferência do usuário `glide.ui.nav.auto_favorite`. Para obter mais informações, consulte Preferências do usuário .

Exibir responsáveis pelo relatório

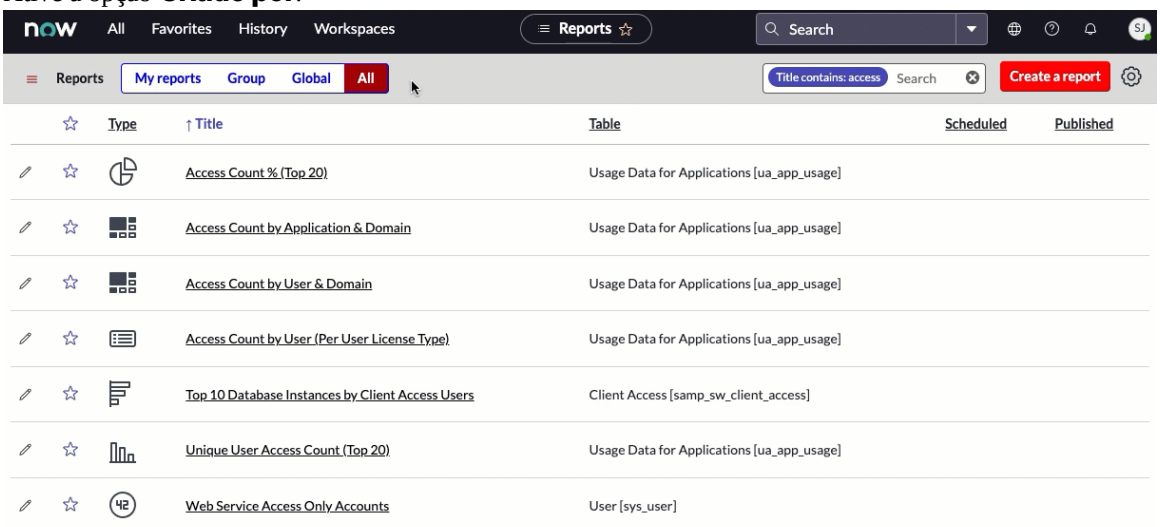
Os responsáveis pelo relatório não são mostrados por padrão na lista de relatórios, mas você pode adicionar uma coluna para mostrar o usuário que criou o relatório. Normalmente, o criador é o proprietário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione **Todos** para exibir a lista completa de relatórios.
3. Selecione o ícone de Ícone de engrenagem para mostrar o menu Configuração de lista.
4. Ative a opção **Criado por**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de URL da lista de relatórios

Você pode adicionar parâmetros ao URL da lista de relatórios para filtrar a lista antes que ela seja carregada.

Estrutura da URL da lista de relatórios

A estrutura da URL é https://<instance-name> .service-now.com/report_home.do?<parameter_name> =<parameter-value> .

Por exemplo, o URL https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_selected_tab=MyReports retorna a lista Relatórios com a guia **Meus relatórios** selecionada.

Parâmetros

Os seguintes parâmetros estão disponíveis para URLs da lista de relatórios:

Parâmetro	Valores possíveis
jvar_selected_tab	Mostra a lista Relatórios com a guia especificada selecionada. Use estes valores: • MeusRelatórios • relatórios de grupo • relatóriosglobais • todosRelatórios
jvar_search_table	Filtrar relatórios criados em uma tabela especificada. Por exemplo, o parâmetro jvar_search_table=incident mostra somente os relatórios criados na tabela de incidentes.
jvar_list_order_by	Classifica a lista em uma destas colunas: • tipo • título • tabela • dataDeModificação • programado • publicado • createdBy Por exemplo, https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_list_order_by=table retorna a lista classificada pela tabela de origem do relatório. **Nota:** Use jvar_list_sort_direction para especificar a ordem crescente ou decrescente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Valores possíveis
jvar_list_sort_direction	Especifica a direção da classificação. • asc — Classifica a lista em ordem crescente • desc — Classifica a lista em ordem decrescente
sysparm_reportquery	Filtra os relatórios com nomes que contêm o valor especificado, por exemplo: sysparm_reportquery=Active retorna relatórios com a cadeia de caracteres Ativo no título.
jvar_search_created_by	o usuário que criou o relatório, por exemplo: https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?jvar_selected_tab=allReports&jvar_search_created_by=itil retorna os relatórios criados pelo usuário com o nome de usuário itil.
sysparm_query	Permite filtrar qualquer condição no formato do construtor de condições da plataforma. Por exemplo, https://yourbusiness.service-now.com/report_home.do?sysparm_query=titleSTARTSWITHPRB&table!=incident. Para obter mais informações, consulte Construtor de condições .

Copiar um relatório

Os usuários que não podem criar seus próprios relatórios globais podem modificar um relatório global e salvar uma versão pessoal do relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você salvar um relatório global como um relatório de grupo ou pessoal, a plataforma copiará o relatório. O estado de segurança do relatório não é alterado.

Nota:

- Se você abrir um relatório pessoal e tentar salvá-lo como um grupo ou relatório global, somente o estado de segurança será alterado. O relatório em si não é copiado.
- Quando você seleciona **Inserir e permanecer** para copiar um relatório, as configurações de compartilhamento não são copiadas para o novo relatório.

Procedimento

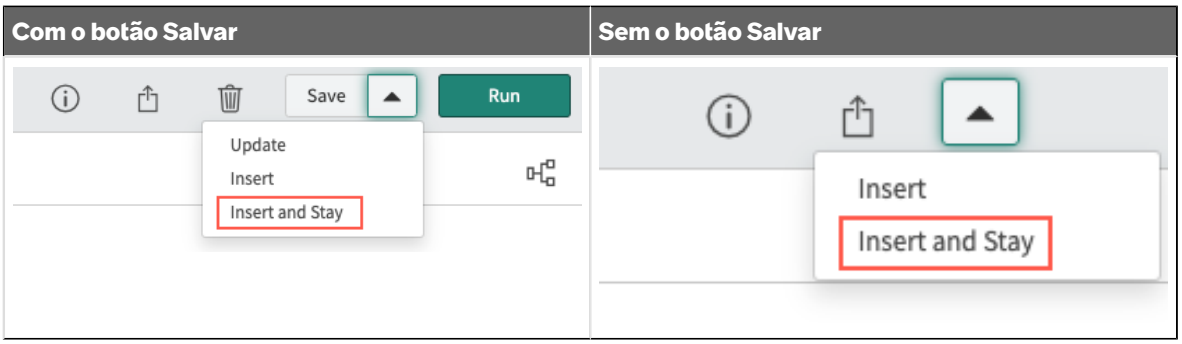
1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Clique na seta ao lado do botão **Salvar** ou ao lado do ícone Compartilhar ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver permissão para mudar o relatório, verá o botão **Salvar**. Você só verá a seta se não tiver permissão para alterar o relatório original.

3. Selecione **Inserir e permanecer**.



A ação Inserir e permanecer cria uma cópia do relatório que você pode modificar.

4. Modifique o relatório.
Consulte Tipos de relatório.

5. **Opcional:** Mude a visibilidade do relatório.

No lado superior direito do formulário de relatório, clique no ícone de **Compartilhamento** ( ) e selecione **Compartilhar**.

Tópicos relacionados

Compartilhar um relatório

Excluir um relatório

Excluir relatórios que não são mais usados.

Antes de Iniciar

Função necessária: você deve ser o criador, um administrador ou ter uma função de gerenciamento de um relatório para excluí-lo. Se um relatório tiver sido compartilhado com você e você não tiver uma função de gerenciamento de relatório, não poderá excluí-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório a ser excluído.
3. Quando o relatório for aberto, clique no ícone **Excluir** ( ).
4. Confirme que deseja excluir o relatório.

Resultado

O relatório selecionado é removido e não está mais disponível para compartilhamento, publicação ou exibição.

Tópicos relacionados

Administração de relatórios

Excluir vários relatórios

Exclua vários relatórios que não são mais usados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: você deve ser o criador, um administrador ou ter uma função de gerenciamento de um relatório para excluí-lo. Se um relatório tiver sido compartilhado com você e você não tiver uma função de gerenciamento de relatório, não terá permissão para excluí-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Todos**.
2. Marque as caixas ao lado dos relatórios que você deseja excluir.
3. No menu Ação em linhas selecionadas, selecione **Excluir**.
   Se você selecionar relatórios que não tem permissão para excluir, o menu indicará que um número menor será excluído.
4. Confirme que deseja excluir o relatório.

Resultado

Os relatórios selecionados são removidos e não estão mais disponíveis para compartilhamento, publicação ou exibição.

Tópicos relacionados

Administração de relatórios

Distribuir relatórios

Distribua relatórios para fornecer informações de negócios a outros usuários.

Controle de acesso ao relatório

Você pode controlar quem vê os relatórios aplicando um estado de segurança. Você pode criar relatórios que são:

- Visível globalmente para todos os usuários
- Visível somente para você se você for o criador do relatório.
- Visível para uma ou mais funções específicas
- Visível para um ou mais usuários ou grupos específicos

O compartilhamento por usuário, grupo ou função é o principal método de compartilhamento de relatórios. Você pode usar listas de controle de acesso (ACLs) para controlar o acesso à tabela subjacente ou aos dados de exibição do banco de dados. Os usuários podem exibir relatórios quando não têm direitos de acesso a um registro de dados em uma fonte de dados ou tabela de origem de um relatório. No entanto, eles não podem ver esse registro em uma exibição de lista ou em uma exibição de detalhamento. Os relatórios de lista de exibição de banco de dados exigem que o usuário de relatório atenda às ACLs nos dados de destino para exibir registros na lista. Usuários sem permissões suficientes veem relatórios de lista filtrados.

Nota:
As ACLs de uma tabela não são propagadas para exibições de banco de dados com base nessa tabela. As exibições do banco de dados exigem ACLs separadas.

Os relatórios que apresentam dados agregados, como relatórios de pizza ou de barras, não exigem que o usuário atenda às ACLs da tabela de destino para exibir o relatório. As ACLs são necessárias para exibir a lista de registros quando você seleciona uma parte de uma visualização de relatório. Quando você tem acesso a um relatório, mas não a alguns de seus registros, esses registros não são exibidos em uma lista de detalhamento ou em uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibição de lista dos dados no relatório. No entanto, eles são incluídos nas visualizações de dados.

Se um usuário salvar um relatório global como um relatório de grupo ou pessoal, a plataforma copiará o relatório em vez de alterar seu estado de segurança. Copiar o relatório permite que os usuários que não podem criar seus próprios relatórios globais modifiquem um relatório global e salvem uma versão pessoal do relatório.

Se um usuário abrir um relatório pessoal e tentar salvá-lo como um grupo ou relatório global, o estado de segurança será alterado em vez de copiar o relatório.

Tópicos relacionados

Referência de solução de problemas de ACL

Managing roles

Creating groups

Compartilhar um relatório

Controle quais usuários e grupos podem ver um relatório na lista Relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_admin, report_global ou report_group.

As seguintes funções podem compartilhar relatórios:

Função	Permissões de compartilhamento de relatório
report_admin	Pode compartilhar um relatório compartilhado com o usuário, qualquer grupo ou todos. Esta função pode compartilhar com: • qualquer usuário • qualquer grupo • todos O report_admin também pode editar relatórios.
relatório_global	• Pode compartilhar um relatório compartilhado com todos. Esta função pode ser compartilhada com todos. • Não é possível compartilhar um relatório que é compartilhado com o usuário ou um grupo O usuário report_global também pode editar relatórios que são compartilhados com todos.
relatório_grupo	• Pode compartilhar um relatório compartilhado com o usuário ou um relatório compartilhado com um grupo ao qual o usuário pertence. Esta função pode compartilhar o relatório com:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Permissões de compartilhamento de relatório
	◦ qualquer usuário ◦ qualquer grupo • Não é possível compartilhar um relatório compartilhado com todos ou com um grupo ao qual o usuário não pertence. O usuário report_group pode editar relatórios compartilhados com os grupos dos quais são membros.
report_publisher	Sem permissões de compartilhamento.
relatório_programador	Sem permissões de compartilhamento.
relatório_usuário	Sem permissões de compartilhamento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode controlar quem vê os relatórios, tornando-os:

- Visível globalmente para todos os usuários
- Visível somente para você se você for o criador do relatório.
- Visível para um ou mais usuários específicos
- Visível para um ou mais grupos específicos

Nota:
As permissões de um relatório podem restringir o número de usuários ou grupos com os quais você pode compartilhar um relatório. Para obter mais informações, consulte Restringir criação de relatório com uma regra de ACL.

Não é possível conceder direitos de edição em um relatório ao compartilhá-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar** e selecione o relatório que você deseja controlar.
2. No lado superior direito do formulário de relatório, clique no ícone de **compartilhamento** (ícone de) e selecione **Compartilhar**.
3. Na caixa de diálogo Configurações de compartilhamento, preencha os campos e clique em **OK**.

Configurações de compartilhamento

Campo	Descrição
Visível para	Usuários para os quais o relatório está disponível. Você pode selecionar uma das seguintes opções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Eu** Somente você pode exibir o relatório. Esta opção só está disponível nos relatórios que você cria. ○ **Todos** Todos os usuários podem exibir o relatório. No entanto, você pode selecionar as funções necessárias e somente usuários com pelo menos uma dessas funções podem exibir o relatório. ○ **Grupos e usuários** Somente grupos e usuários específicos podem ver o relatório. A opção **Grupos e usuários** está visível para usuários com a função report_group.
Requer função	(Opcional) Funções da tabela Funções [sys_user_role]. Se você selecionar funções, o usuário deverá ter pelo menos uma delas para exibir o relatório. Se você não selecionar uma função, todos os usuários poderão exibir o relatório. Você pode especificar as funções necessárias somente para relatórios que estão visíveis para Todos. Se você modificar esse relatório para ser compartilhado com grupos e usuários específicos, as funções necessárias não se aplicarão mais.
Grupos	Grupos cujos membros têm permissão para ver o relatório. Este campo está disponível quando a opção **Grupos e usuários** é selecionada.
Usuários	Usuários que têm permissão para ver o relatório. Este campo está disponível quando a opção **Grupos e usuários** é selecionada.

4. Clique no ícone **Compartilhamento** (ícone) e selecione **Adicionar ao painel** ou **Publicar**.
5. Compartilhe o painel ou a URL do relatório publicado.
   Você pode compartilhar o URL do relatório publicado com qualquer usuário, função ou grupo com o qual você tenha compartilhado o relatório.

   Para publicar um relatório, habilite a propriedade `glide.report.published_reports.enabled`. Para obter mais informações, consulte (Legado) Publicar um relatório.

   As pessoas com quem você compartilha o relatório devem ter direitos para exibir os dados do relatório.

Tópicos relacionados

Compartilhar um painel dinâmico

Administração de relatórios

Programar e-mails de relatórios

Gerar e distribuir relatórios programados por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_scheduler, report_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios programados podem ser distribuídos nos formatos PDF, CSV ou XLS. Os relatórios gráficos podem ser distribuídos no formato PNG ou PDF. Os relatórios dinâmicos multiníveis só podem ser programados no formato PDF.

Nota:

- Não é possível programar relatórios de Calendário, Mapa ou Pontuação Única. Você pode programar relatórios de tabela dinâmica somente se o plug-in `com.snc.whtp` estiver habilitado.
- Os dados podem não aparecer em relatórios criados por um indivíduo cuja conta de usuário está desativada. Para garantir que os dados desejados sejam exibidos, um usuário ativo deve recriar o relatório programado.
- Em instâncias de banco de dados Oracle, os e-mails programados não são gerados quando as condições de filtro combinadas no relatório excedem 4.000 caracteres.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Relatórios agendados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Campo	Descrição
Nome	Nome do relatório programado.
Relatório	Referência ao relatório que você está programando. Você pode usar o ícone de pesquisa para localizar o relatório. **Nota:** O suporte automático por e-mail não está disponível para relatórios de calendário, mapa e pontuação única.
Usuários	Usuários individuais que recebem o relatório na data e hora programadas. Os usuários devem ter a **Notificação** definida como **Habilitada** em seus registros de usuário para receber relatórios.
Grupos	Grupos que recebem o relatório na data e hora programadas.
Endereços de e-mail	Endereços de e-mail dos destinatários do relatório que não estão no sistema.
Aplicação	Nome da aplicação com escopo que contém o relatório. **Global** aparecerá se o relatório estiver no escopo global.
Ativo	Quando ativo, os relatórios programados são entregues.
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho agendado: ○ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ○ **Semanal**: é executado semanalmente, em uma hora e dia da semana designados. ○ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia do mês designados. ○ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ○ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ○ **Calendário de negócios: início de entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Um trabalho agendado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho agendado será executado no primeiro dia de cada mês. ○ **Calendário de negócios: Término da entrada**: é executado na data de término do calendário de negócios selecionado no campo **Calendário de negócios**. Esta seleção é executada da mesma maneira que **Calendário de negócios: início da entrada**, mas para as datas de término das entradas do calendário de negócios associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário de negócios: início de entrada** ou **Calendário de negócios: fim de entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou após o período de tempo do calendário de negócios selecionado. Se você selecionar um calendário comercial e todos os períodos do calendário comercial estiverem no passado, o trabalho nunca será executado, pois esta é uma configuração inválida. Para saber mais, consulte os campos **Tipo** de deslocamento e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Creating business calendars e Define business calendar entries .
Fuso horário	Fuso horário a ser usado com a entrada do campo **Hora** ao especificar a hora em que o trabalho agendado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário: ○ **-Nenhum-**: use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho agendado. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 16h45, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário e você inserir 16:45 no campo **Horário**. ○ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário do sistema padrão especificado para a instância na qual ele é executado. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 22h15, horário de Londres, se Europa/London for o fuso horário padrão do sistema para a instância e você inserir 22:15 no campo **Horário**. ○ Fuso horário real. Por exemplo, o trabalho agendado será executado às 13h30 no fuso horário do Leste dos EUA se você selecionar **EUA/Leste** e inserir 13:30 no campo **Horário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Hora	Hora do dia em que o trabalho agendado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos no formato de 24 horas. A seleção feita no campo **Fuso horário** determina o fuso horário desta entrada.
Dia	Dia em que o trabalho agendado deve ser executado. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensal**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o dia 25 do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensal** ou **Semanal** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho agendada. Insira a duração no número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho agendado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e, em seguida, insira `30` e `25` nos dois campos não rotulados após ele.
Início	Data e hora da primeira geração de trabalho agendada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Calendário comercial	Entrada de calendário de negócios que você está usando para determinar a data de início ou de término do calendário de negócios do trabalho agendado. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Entrada de negócio: data de início** ou **Entrada de negócio: data de término** no campo **Hora**.
Tipo de desvio	Tipo de compensação de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho: ◦ **Passado**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes do início do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **Futuro**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado após o fim do período de tempo do calendário comercial selecionado. ◦ **--Nenhum--**: não aplica uma compensação de tempo ao programar este trabalho. Adicionar um fator de deslocamento permite programar o trabalho para ser executado antes ou após o período formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso:
Deslocamento	Quantidade de compensação de tempo, expressa em dias, horas, minutos e segundos, a ser aplicada ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	trabalho para iniciar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações: ◦ Selecione **Passado** no campo **Tipo de deslocamento**. ◦ Insira **3** no campo **Dias**. ◦ Insira **14**, **10**e **45** no campo **Horas**. Os campos **Deslocamento de dias** e **horas** serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: início de entrada** ou **Calendário comercial: fim de entrada** no campo **Executar** e **Passado** ou **Futuro** no campo **Tipo de deslocamento**.
Prioridade	Prioridade numérica para o trabalho agendado: ◦ Defina trabalhos essenciais com um valor de prioridade abaixo de 100. ◦ Defina trabalhos não essenciais com uma prioridade acima de 100. ◦ Se 70 por cento ou mais de todos os trabalhos agendados estiverem **atrasados**, todos os trabalhos marcados com um valor acima de 100 não serão executados.
Condicional	Quando ativado, especifique uma condição de script para gerar o relatório.
Omitir se não houver registros	Quando ativado, os relatórios vazios não são distribuídos.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho agendado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Essa caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**. Para obter mais informações sobre scripts na plataforma ServiceNow, consulte Scripts . **⚠ Aviso:** Scripts condicionais para e-mails de relatório programado são executados na área restrita. Portanto, definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script .
Assunto	Texto exibido na linha de assunto do e-mail de distribuição.
Mensagem introdutória	(Opcional) Adicione uma mensagem ao relatório. Se o tipo de saída do relatório for PNG incorporado, ◦ Use o marcador `${report.png}` no corpo da mensagem para posicionar o relatório na mensagem. Caso contrário, o relatório aparecerá na parte inferior da mensagem. ◦ Use o marcador `${report.include_with}` para posicionar outros relatórios incluídos no e-mail. Caso contrário, esses relatórios serão exibidos na parte inferior da mensagem.
Tipo	Tipo de saída de relatório. Os relatórios gráficos podem ser arquivos PNG ou PDF. Os relatórios de lista podem ser arquivos PDF, Excel ou CSV. Ao programar um relatório gráfico, selecione o tipo de saída **PDF** ou **PDF-paisagem** para incluir os dados da grade do gráfico. Ao programar um relatório de lista, selecione o tipo de saída **Excel** ou **CSV**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **PNG** incorporado para incorporar a visualização do relatório no corpo do e-mail. Imagens grandes são dimensionadas para caber no e-mail. Para obter mais informações, consulte a seção Formatos de saída de relatório. **Nota:** Só é possível programar relatórios dinâmicos multiníveis na saída em PDF.
Saída em formato ZIP	Quando ativado, o relatório é enviado como um anexo de arquivo zip para o e-mail.
Incluir com	Um ou mais relatórios adicionais a serem incluídos no e-mail. Não é possível solicitar os relatórios no e-mail. Você pode usar o ícone de pesquisa para localizar os relatórios adicionais.
Tamanho da página (somente relatório dinâmico multinível)	Selecione entre os tamanhos A3, A4, Carta ou Legal. Para especificar as dimensões para um tamanho de papel diferente, selecione **Personalizado** e insira a **Altura da página** e a **Largura** da página em pixels.
Altura da página (em pixels) (somente relatório dinâmico multinível)	Mostra quando o **Tamanho da página** está definido como **Personalizado**. Para tamanhos de papel fora do padrão, multiplique a altura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo.
Largura da página (em pixels) (somente relatório dinâmico multinível)	Mostra quando o **Tamanho da página** está definido como **Personalizado**. Para tamanhos de papel fora do padrão, multiplique a largura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para editar um relatório de e-mail programado, abra-o na lista Relatórios programados. Para excluir um relatório, exclua sua linha da lista Relatórios programados.

Formatos de saída de relatório

Você pode exportar relatórios em determinados formatos de saída. Você pode programar esses relatórios para exportação regular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formatos de saída de relatório

Formato do relatório	Descrição
PDF	Gere um PDF na orientação vertical ou horizontal. Os relatórios em PDF incluem os dados da grade do gráfico. Os relatórios de mapa não podem ser exportados para o formato PDF. **Nota:** Para exportar Tabelas dinâmicas multiníveis para PDF, você deve habilitar o plug-in WebKit HTML para PDF (com.snc.whtp).
Excel	A visualização do relatório é mostrada como uma planilha do Microsoft Excel (XLS).
PNG	A visualização de relatório é mostrada como um arquivo Portable Network Graphic (PNG). Veja também como incorporar relatórios como imagens em um e-mail de relatório programado .
CSV	A visualização de relatório é mostrada como um arquivo de texto sem formatação de valores separados por vírgulas (CSV).

Os e-mails do usuário "Executar como" e do relatório programado

Se você estiver em uma instância separada por domínio, os relatórios programados serão gerados usando as permissões do usuário "Executar como".

Por padrão, o usuário que configura o relatório de e-mail programado é o usuário "Executar como". O acesso ao domínio e as permissões de ACL report_view deste usuário se aplicam ao gerar os relatórios programados.

Se os dados no relatório programado forem diferentes do esperado, o usuário que configurou o relatório programado não será um usuário "Executar como" apropriado. Um administrador ou report_admin pode especificar um usuário "Executar como" diferente.

Aviso:
O usuário "Executar como" requer a permissão de ACL report_view apropriada para programar o relatório. Também pode haver um risco de segurança na definição deste usuário. Considere consultar Suporte e atendimento ao cliente ao definir o usuário "Executar como".

Tópicos relacionados

Controle de acesso Report_view

Exportar um relatório para PDF

Exporte um relatório para PDF para usá-lo fora da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

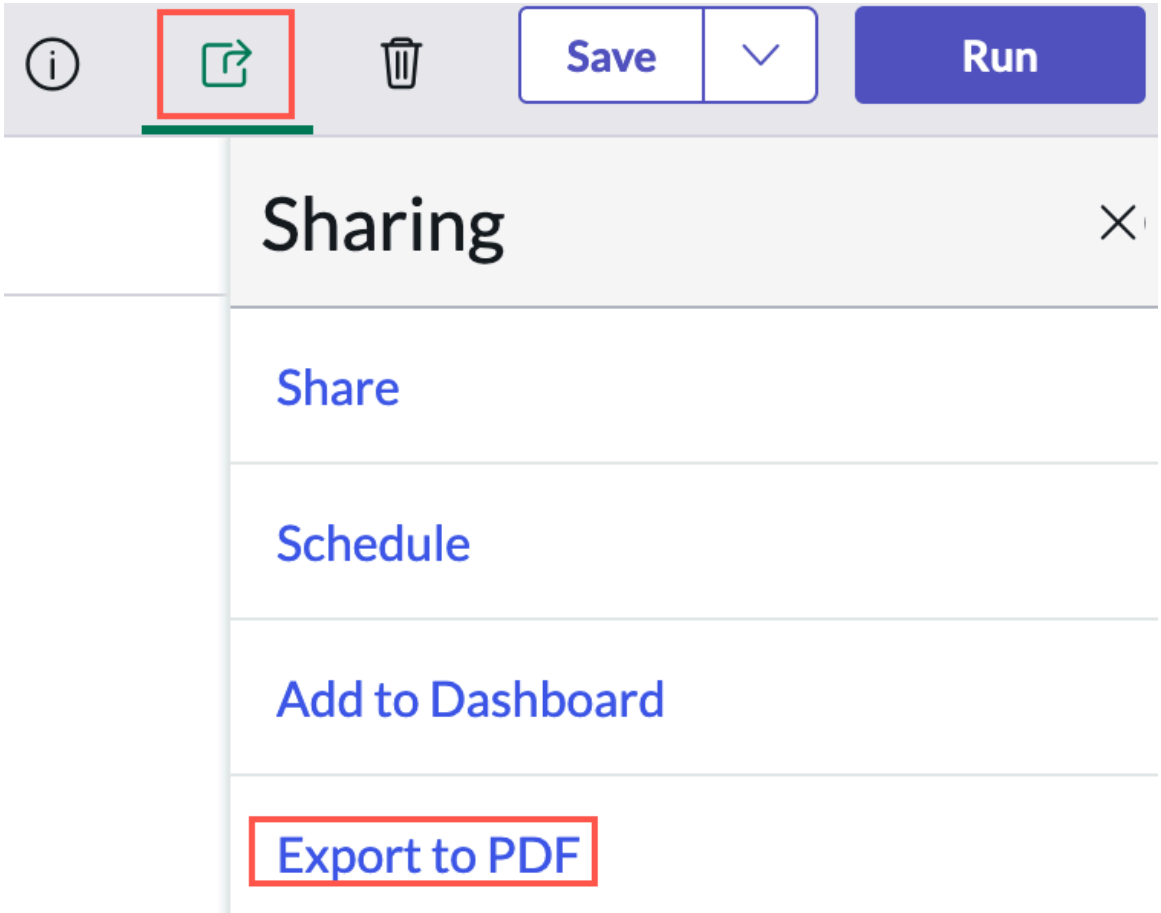
Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.
As informações no relatório exportado são somente as informações que você tem direito de acessar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar** e selecione o relatório que você deseja exportar.
2. Selecione o ícone **Compartilhamento** ( ) e selecione **Exportar para PDF**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. Escolha gerar o PDF ou enviá-lo por e-mail para um destinatário.

3. Escolha a orientação do PDF, **Vertical** ou **Horizontal**.
4. Escolha o método de entrega.

   Selecione **Gerar agora** para criar o PDF e receber um download.

   Selecione Enviar como e-mail para enviar o PDF para um destinatário. Para programar a entrega de um relatório exportado para vários endereços, consulte Programar e-mails de relatórios.

5. Selecione **Exportar**.

Resultado
Quando a exportação estiver concluída, você verá um link de download ou uma mensagem informando que a exportação será entregue ao destinatário.

Adicionar um relatório a um painel dinâmico

Tome decisões acionáveis mais rapidamente combinando relatórios e widgets relevantes em um painel. A navegação até relatórios e widgets únicos é demorada e menos eficiente.

Antes de Iniciar
Função necessária: qualquer usuário que possa criar um relatório pode adicioná-lo a um painel dinâmico.

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre como gerar relatórios, criar relatórios no Designer de relatórios e compartilhar e programar relatórios. Como gerar novos relatórios, criar relatórios no Designer de relatórios, compartilhar relatórios e programar relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório que você deseja adicionar.
3. Clique no ícone Compartilhamento ( ) e selecione **Adicionar ao painel**.
4. Selecione se você deseja adicionar o relatório a uma **Página** Inicial ou **Painel** (padrão).
5. Selecione o **Painel** e a **Guia** aos quais o relatório será adicionado.
6. Selecione **Adicionar**.
   O widget é adicionado ao painel na posição superior e o painel é aberto.
7. **Opcional:** Selecione **Editar** para mover ou redimensionar o widget.

(Legado) Publicar um relatório

Publique um relatório para criar um URL que qualquer pessoa possa usar para acessar o relatório, incluindo pessoas que não são usuários. Quando alguém navega até o URL, o relatório é gerado com os dados atuais da instância. Os relatórios ficam disponíveis até que sua publicação seja cancelada.

Antes de Iniciar

Perigo:
Esta funcionalidade está desativada por padrão devido ao risco de exposição de dados a pessoas não autorizadas.

Para que esta funcionalidade esteja disponível, a propriedade do sistema `glide.report.published_reports.enabled` deve ser definida como `verdadeira`.

Função necessária: report_publisher, report_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há limitações para o que os usuários veem quando seguem o URL de publicação de um relatório.

- Os dados visualizados como um relatório gráfico e não limitados por regras de negócio estão sempre visíveis nos relatórios publicados. Relatórios gráficos são todos os relatórios, exceto os relatórios de lista.
- As ACLs de leitura controlam o conteúdo dos relatórios de lista. Os usuários não podem ver registros aos quais eles não têm acesso.
- As funções públicas com acesso a um relatório publicado podem ver um subconjunto menor dos dados originais exibidos no relatório quando não estão conectadas. Para obter ajuda na resolução de relatórios publicados que não mostram todos os dados esperados, consulte o artigo da base de conhecimento KB0736982 .

Usuários com a função admin ou report_admin podem ver se um relatório foi publicado. Navegar até **Relatórios** > **Exibir/Executar**, abra o relatório e clique no ícone **Compartilhamento** ( ). Se o menu Compartilhamento tiver a opção **Publicar**, o relatório ainda não foi publicado. Se o menu Compartilhamento tiver a opção **Cancelar publicação**, o relatório foi publicado.

Nota:
Para disponibilizar um relatório somente para usuários conectados, defina a configuração de **compartilhamento** como **Todos**, mas não o publique.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Clique no relatório que deseja publicar.
3. No lado superior direito do formulário de relatório, clique no ícone de **compartilhamento** ( ) e selecione **Publicar**.

   Um ícone de link ( ) é exibido com a mensagem de ícones de opção Relatório. Clique neste ícone para mostrar um link para o relatório publicado. Este link está disponível desde que o relatório esteja publicado.

Nota:
As regras de negócio podem afetar a forma como os registros são coletados para relatórios públicos.

Cancelar publicação de um relatório

Os relatórios publicados ficam disponíveis no URL publicado até que você cancele a publicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: report_publisher e report_user, report_admin ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório cuja publicação você deseja cancelar.
3. No lado superior direito do formulário de relatório, clique no ícone de **compartilhamento** ( ) e selecione **Cancelar publicação**.

Resultado

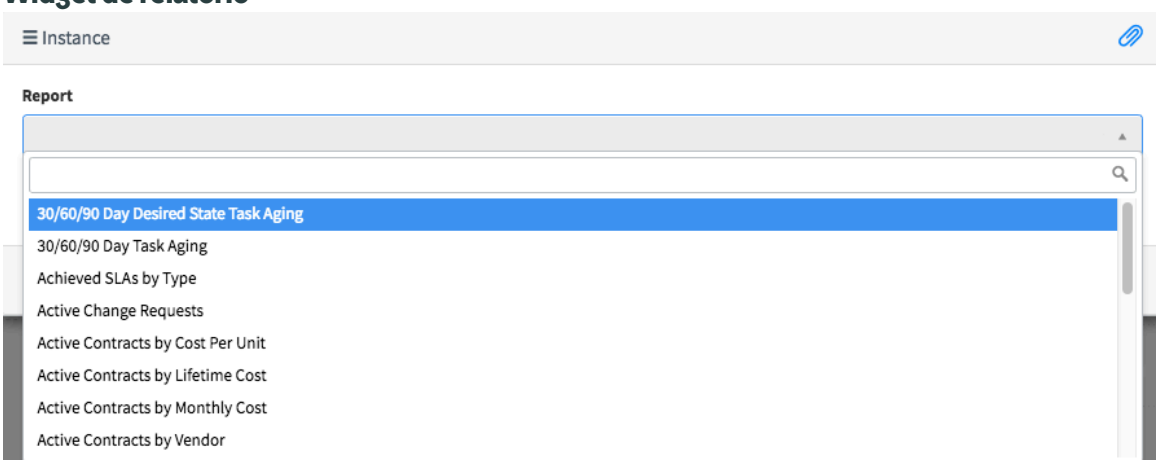
O relatório não é mais publicado e o ícone de link ( ) é removido do designer de relatório para o relatório não publicado.

Relatórios no Portal de serviços

Mostrar relatórios usando o Portal de serviços.

Ao editar um portal, adicione o widget **Relatório**. Use as opções de widget para especificar um relatório a ser mostrado no portal de serviços e se o título do relatório deve ser mostrado.

Widget de relatório



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o widget de relatório, você pode mostrar todos os tipos de relatório no portal, exceto os relatórios de lista. Em vez disso, use o widget de lista simples .

Ativar o plug-in Performance Analytics and Reporting - Widgets do Portal de serviços

Você pode ativar o plug-in Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets (com.snc.pa.sp.widget) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Widget do Portal de serviços ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para Performance Analytics e Emissão de relatórios - Widgets do Portal de serviços

Plug-in	Descrição
Portal de serviços [com.glide.service-portal]	Funcionalidade principal do Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Tipos de relatório

Saiba mais sobre os diferentes tipos de relatórios que você pode criar e quando e como fazer isso.

Como criar, estilizar e compartilhar relatórios no Designer de relatórios

Você pode gerar os seguintes tipos de relatórios, organizados por categoria:

- Os relatórios de barras permitem comparar pontuações entre diferentes dimensões de dados.
- Os relatórios de pizza e rosca visualizam a relação entre as partes e a totalidade de um conjunto de dados utilizando formas que lembram pizzas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os relatórios de série temporal exibem os dados ao longo do tempo. Para além dos dados das suas instâncias e das fontes de dados importadas, você também pode utilizar dados do MetricBase nos relatórios de série temporal. Para obter mais informações, consulte a Aplicação MetricBase .
- Os relatórios multidimensionais exibem dados em diferentes dimensões, em uma só tabela ou gráfico.
- As pontuações exibem pontos de dados únicos em intervalos ou como um só valor.
- Os relatórios estatísticos exibem dados com valores estatísticos, tais como médias e medianas.
- Há outros relatórios, como calendários, mapas e listas.

Também é possível utilizar a Consulta em Linguagem Natural (Natural Language Query - NLQ) no designer de relatórios para gerar um relatório. Basta escrever uma pergunta no campo NLQ e o designer de relatórios gera um relatório do tipo apropriado.

Relatórios de barras

	Relatório	Descrição
	Relatórios de barras verticais e horizontais	Mostra barras verticais ou horizontais com comprimentos proporcionais aos valores que representam.
	Relatórios de Pareto	Combina relatórios de barras e de linhas para identificar os fatores mais importantes em um grande conjunto de fatores.
	Relatórios de histograma	Fornece uma interpretação visual de dados numéricos, indicando o número de pontos de dados que se encontram em um intervalo de valores.

Relatórios de pizza e de rosca

	Relatório	Descrição
	Gráficos de pizza	Mostra como conjuntos de dados individuais se relacionam com o todo, utilizando um círculo para representar o todo.
	Relatórios de rosca	Mostra como conjuntos de dados individuais se relacionam com o todo, utilizando um gráfico em formato de rosca para representar o todo.
	Relatórios de meia rosca	Mostra como conjuntos de dados individuais se relacionam com o todo, utilizando um gráfico em formato de meia rosca para representar o todo. O relatório de meia rosca utiliza uma rosca dividida ao meio para representar o todo.

Relatórios de série temporal

	Relatório	Descrição
	Relatórios de coluna	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, apresentando-os como colunas verticais proporcionais.
	Relatórios de linha	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, ligando uma série de pontos de dados com linhas retas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de série temporal

	Relatório	Descrição
	Relatórios de linha de etapa	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, ligando uma série de pontos de dados com linhas horizontais e verticais.
	Relatórios de área e spline	Assemelha-se a um gráfico de linhas, mas a área entre o eixo e a linha normalmente é preenchida com cores.
	Relatórios de área e spline	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, ligando uma série de pontos de dados com uma curva ajustada traçada sobre esses pontos. Os relatórios de spline permitem obter um conjunto limitado de pontos de dados conhecidos e valores intermediários aproximados.

Relatórios multidimensionais

	Relatório	Descrição
	Tabelas dinâmicas multiníveis	Exibe dados agregados segmentados por várias métricas em um só gráfico.
	Relatórios de mapa térmico	Exibe dados agregados em uma matriz utilizando cores para representar valores diferentes.
	Relatórios de bolha	Exibe várias métricas em um só gráfico.

Pontuações

	Relatório	Descrição
	Relatórios de velocímetro	Mostra uma visão geral da quantidade atual de um indicador na forma de um contador arredondado.
	Relatórios de medidor	Mostra uma visão geral da quantidade de um indicador que você deseja medir em um semicírculo. A parte em que as pontuações são mostradas é preenchida com uma cor.
	Relatório de pontuação única	Exibe um só valor agregado que é importante para a sua empresa.

Visualizações de análises estatísticas

	Relatório	Descrição
	Relatórios de controle	Exibe os dados como uma série de pontos ligados para determinar se um processo de negócios está em um estado de controle estatístico e para identificar valores atípicos. (Encontrado na seção Outros relatórios.)
	Relatórios de tendências	Mostra como o valor de um ou mais itens evolui com o passar do tempo. Os valores do eixo horizontal do relatório de tendências representam a medição do tempo. Os valores do eixo vertical representam alterações nos itens que estão sendo monitorados. A linha ou curva de tendências revela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de análises estatísticas

	Relatório	Descrição
		um padrão geral de mudança. (Encontrado na seção Outros relatórios.)
	Relatórios de caixa	Mostra a distribuição de valores em um conjunto de dados, realçando as médias estatísticas. (Encontrado na seção Outros relatórios.)
	Relatórios de caixa de tendências	Mostra a distribuição de valores em um conjunto de dados, realçando as médias estatísticas por um período específico. (Encontrado na seção Outros relatórios.)

Outros relatórios

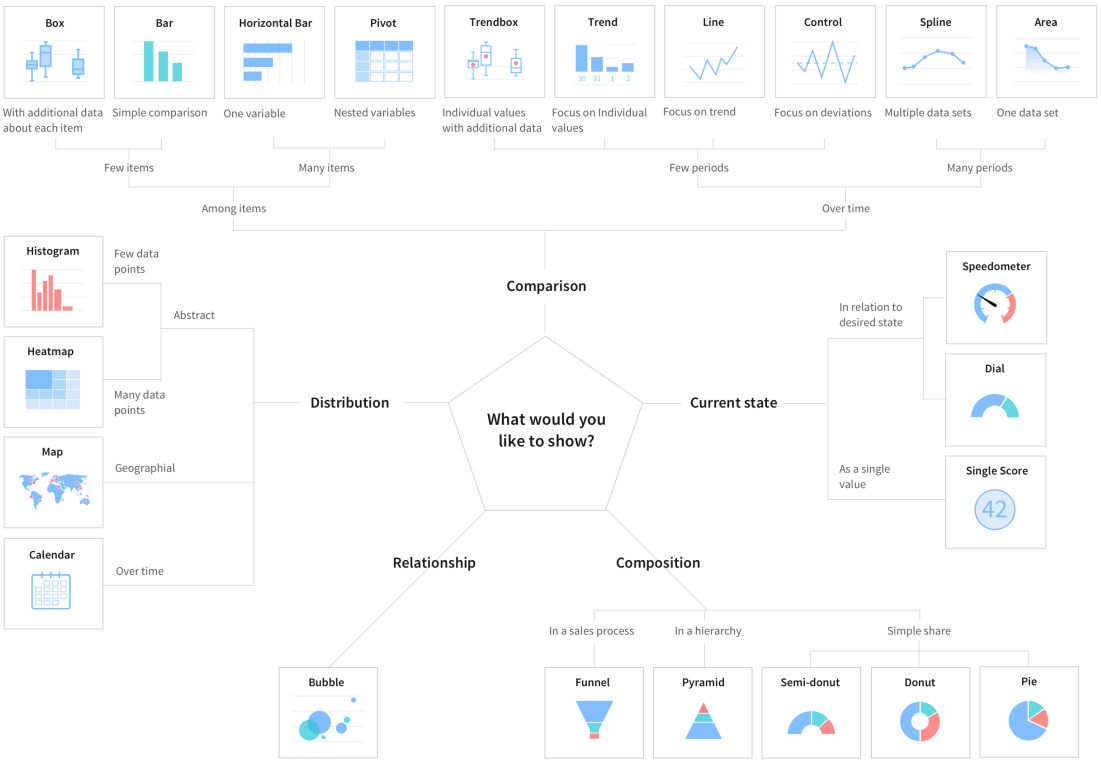
	Relatório	Descrição
	Relatórios de funil e pirâmide	Exibe os valores como proporções decrescentes progressivas. O tamanho de cada seção reflete um percentual do total de todos os valores. (Encontrado na seção Outros relatórios.)
	Listar relatórios	Exibe dados no formato de lista expansível, semelhante a um ServiceNow componente de lista padrão.
	Relatórios de calendário	Exibe eventos orientados por dados em formato de calendário.
	Mapear relatórios	Exibe os dados em uma imagem de mapa geográfico.
	Tabelas dinâmicas	Agrega dados de uma tabela para exibir a origem dos dados resumidos. Esta funcionalidade é expandida em relatórios dinâmicos multinível.
	Relatórios de funil e pirâmide	Visualiza uma variação em um relatório de barras, utilizando seções de pirâmide em vez de retângulos. (Encontrado na seção Outros relatórios.)

Escolher um tipo de relatório

Escolha um tipo de relatório com base na história que os dados devem contar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Relatórios de área e spline

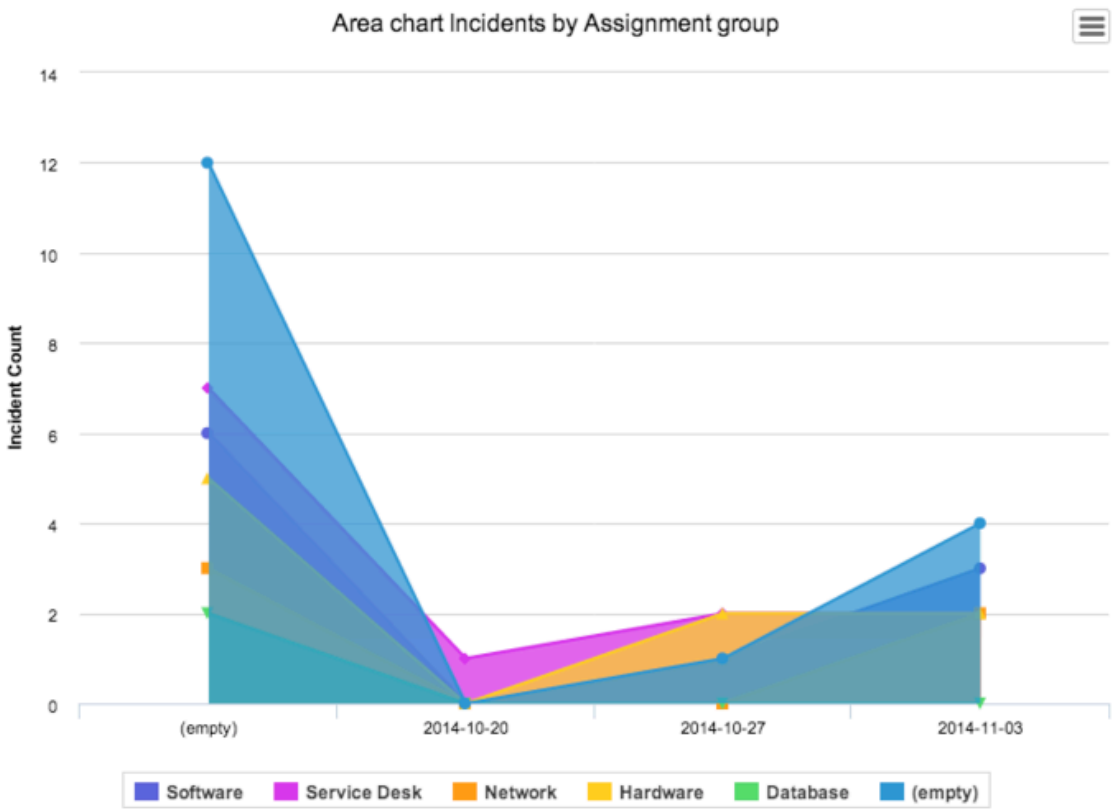
Os relatórios de área mostram tendências ao longo do tempo para atributos relacionados. Os relatórios de curva mostram como um ou mais valores mudam ao longo do tempo, conectando uma série de pontos de dados conhecidos com uma curva que enfatiza a tendência em pontos de dados individuais.

Por exemplo, você pode criar relatórios de área ou spline para contagens de incidentes, para mostrar como o número de incidentes muda ao longo do tempo. A contagem de incidentes geralmente aumenta durante os primeiros meses após a implantação de um upgrade de produto. Com o tempo, o número de incidentes relatados diminui à medida que os usuários se acostumam com as mudanças no produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de área



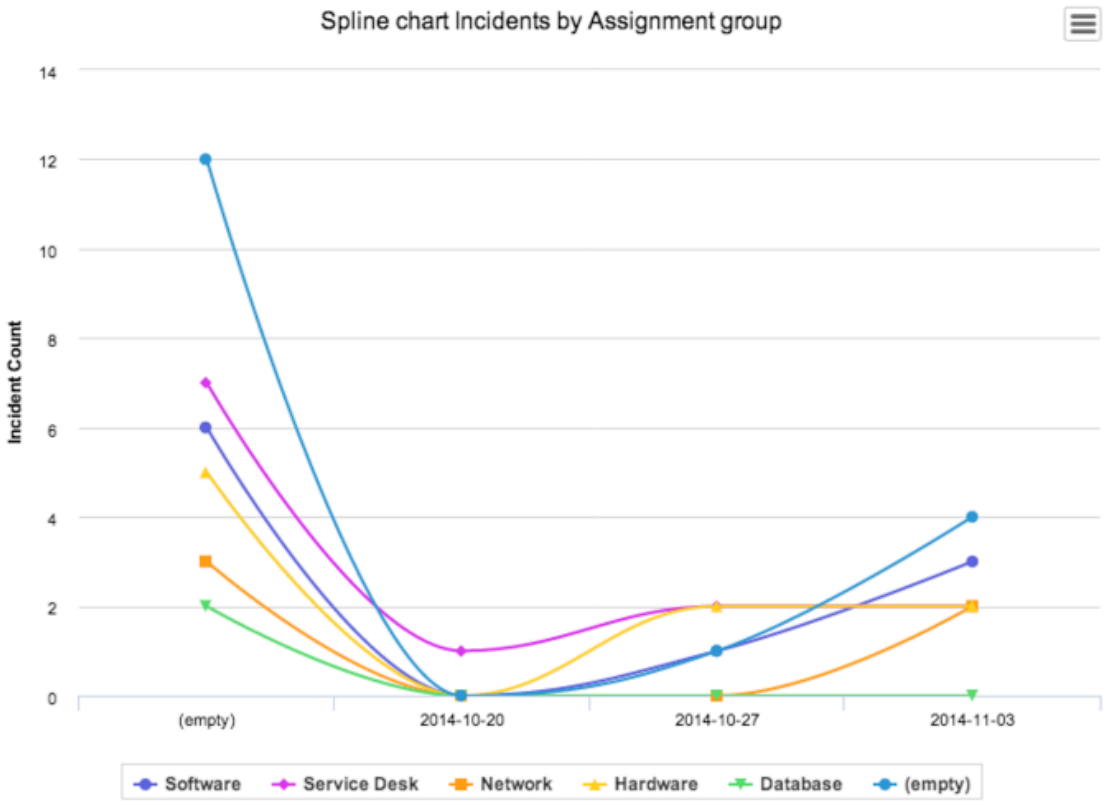
Nota:

Quando as seções de um relatório de área com vários conjuntos de dados se sobrepõem, não é possível fazer o detalhamento ativo nas várias seções. Para fazer o detalhamento ativo, clique nos itens na legenda para limpá-los do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de curva



Nota:
Esta visualização de dados é compatível com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Time series reports for mobile e Mobile dashboard preview.

Criar um relatório de área ou spline

Crie um relatório de área ou spline para mostrar tendências ao longo do tempo para atributos relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Área** ou **Spline** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Tendência por	Campo da tabela cujos valores você deseja mostrar em uma sequência de tempo. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionou uma tabela remota no campo **Tabela**, a opção selecionada neste campo agregará os dados que foram recuperados de uma fonte externa e agregados na memória. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos.
Calendário	Calendário que é a base da série temporal no relatório. Selecione o calendário padrão ou uma https://www.webstg.servicenow.com/docs/access?context=business-calendars&version=xanadu&pubname=xanadu-platform-administration&ft:locale=en-US .
por	Período de tempo para agrupar dados. O intervalo de períodos de tempo disponíveis depende do calendário selecionado. Os períodos de tempo variam de uma hora a um ano. Você também pode especificar uma data. **Nota:** Em caso de emissão de relatórios por semana: quando o intervalo do relatório inclui mais de um ano civil, ocorrem inconsistências quando uma semana é dividida entre dois anos. Para mostrar valores de dados com mais precisão de acordo com semanas ISO, adicione e habilite a propriedade **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Cálculo do percentual	Método de cálculo de porcentagens. A porcentagem aparece quando você aponta para um segmento de relatório, como uma barra em um relatório de barras. Este campo aparece quando a **Agregação** está definida como **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Usar agregação** calcula a porcentagem usando a seleção no campo **Agregação**. Somente os dados exibidos no relatório são usados para calcular a porcentagem. Por exemplo, um relatório mostra ativos por departamento com a **Agregação** definida como **Soma** e a porcentagem calculada usando a agregação. Se o custo total de ativos for de US$ 100.000 e o custo de ativos para Suporte ao cliente for US$ 10.000, o percentual de Suporte ao cliente será de 10%. ○ **Usar contagem de registros** calcula a porcentagem usando o número total de registros no conjunto de dados. Por exemplo, um relatório mostra incidentes por prioridade. De 500 registros de incidentes, 200 têm baixa prioridade. A porcentagem da seção de baixa prioridade é de 40%.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

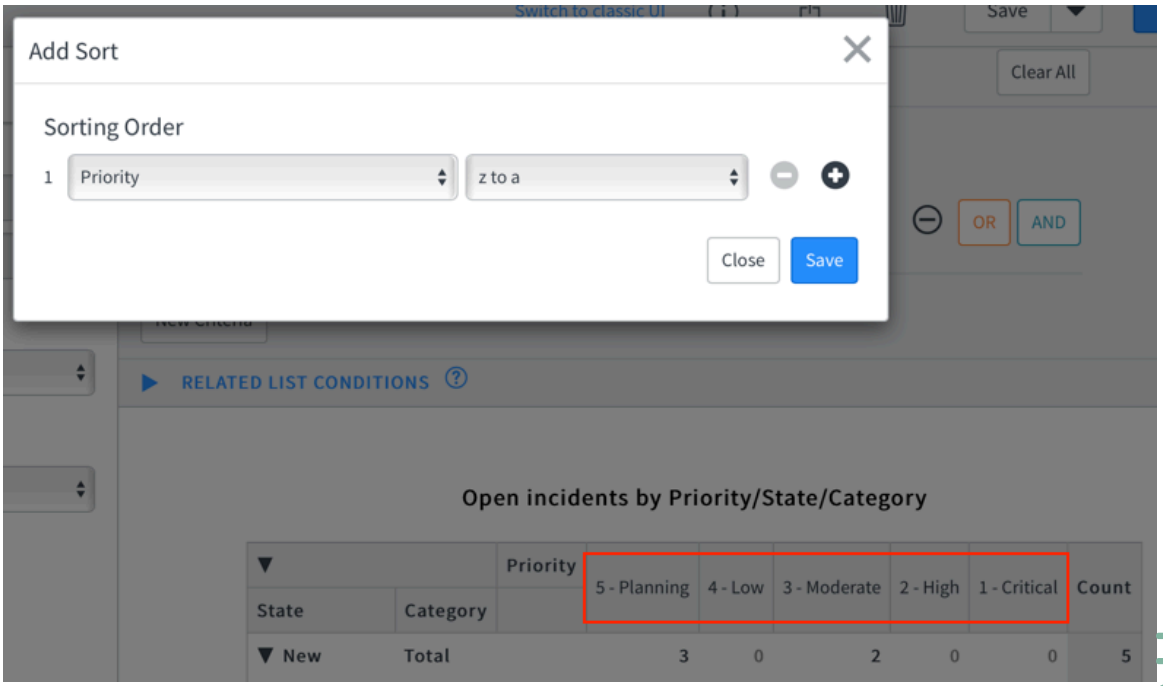
   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de área e curva

Mude a aparência do seu relatório de área ou spline.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de área e curva

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Se você não agrupar ou empilhar o relatório, **Usar uma cor** será selecionado automaticamente. Nesse caso, selecione uma única cor predefinida do sistema. Se você agrupar ou empilhar o relatório, selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Para obter mais informações sobre as diferenças entre essas opções, consulte Cores predefinidas em relatórios.
Definir cor	Cor usada no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar uma cor** na lista Cor do **gráfico**. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher na lista **Definições de cor**.
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Clique no ícone de pesquisa (ícone de) para escolher na lista **Esquemas de cores do gráfico** ou na lista **Definições de cores**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**.
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.
Não plotar nada como zero	Caixa de seleção para especificar se os pontos de dados ausentes devem ser substituídos por valores de zero. Este campo está disponível ao criar ou editar relatórios de série temporal (somente relatórios de área, spline, linha e degrau) que incluem vários conjuntos de dados e ao criar ou editar conjuntos de dados nos relatórios de série temporal aplicáveis. Este campo não está disponível quando os dados no relatório são agrupados ou agregados por Contagem ou Contagem separada. Se selecionado, o relatório pode mostrar lacunas onde não existem dados. **Nota:** Esta propriedade não pode ser selecionada quando a origem é MetricBase.
Mostrar marcador	Caixa de seleção para mostrar um símbolo em cada ponto de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

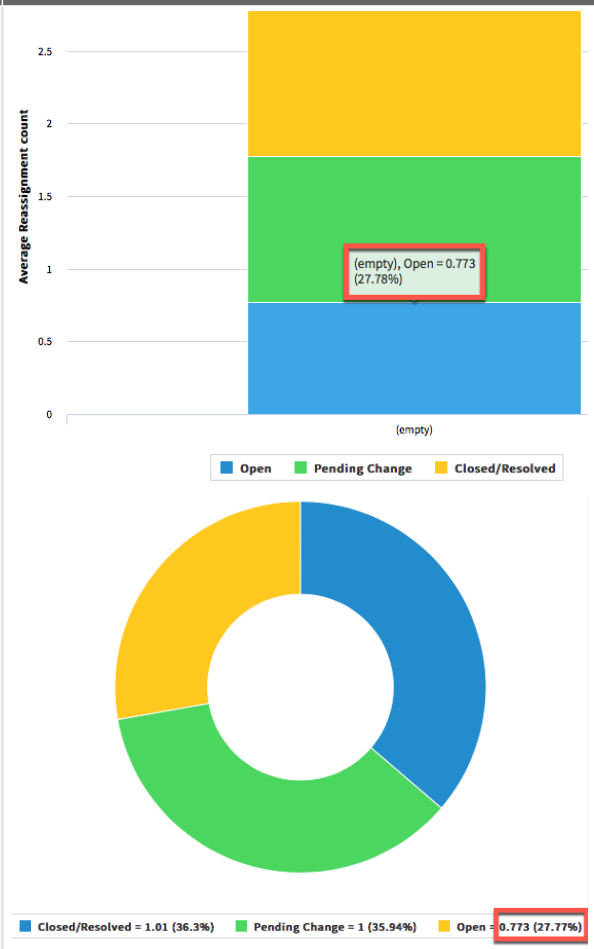
Opções de estilo de relatório de área e curva

Campo	Descrição
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de área e curva

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de área e curva

Campo	Descrição
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades *glide.chart.label.legend.truncate_to* e *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de área e curva

Campo	Descrição
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
De	Especifique um valor mínimo no eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis. **Nota:** • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Para	Especifique um valor máximo do eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de área e curva

Campo	Descrição
	Nota: • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Relatórios de barras verticais e horizontais

Os relatórios de barras verticais e horizontais comparam pontuações individuais ou agregadas em dimensões de dados. As colunas do relatório de barras verticais são originadas no eixo x e as colunas do relatório de barras horizontais são originadas no eixo y.

Os relatórios de barras exibem dados em formato de barra horizontal ou vertical, com cada barra representando uma categoria específica de dados. Um relatório de barras pode usar uma única cor para representar todas as categorias de dados ou uma cor diferente para cada categoria.

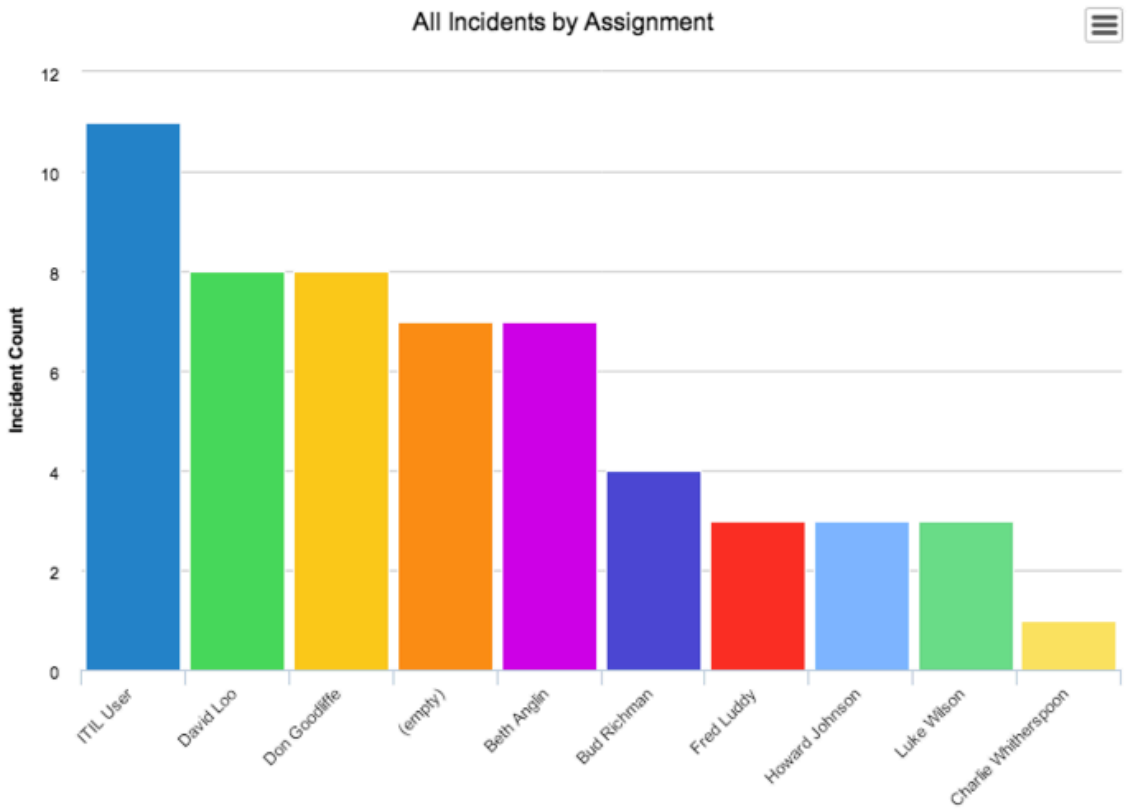
Nota:
Os relatórios de barra vertical são compatíveis com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Bar reports for mobile e Mobile dashboard preview .

A figura a seguir mostra um exemplo de um relatório de barras que exibe categorias discretas de dados. O relatório inclui dados da tabela Incidente [incident] para todos os incidentes registrados até o momento em que o relatório é gerado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de barras

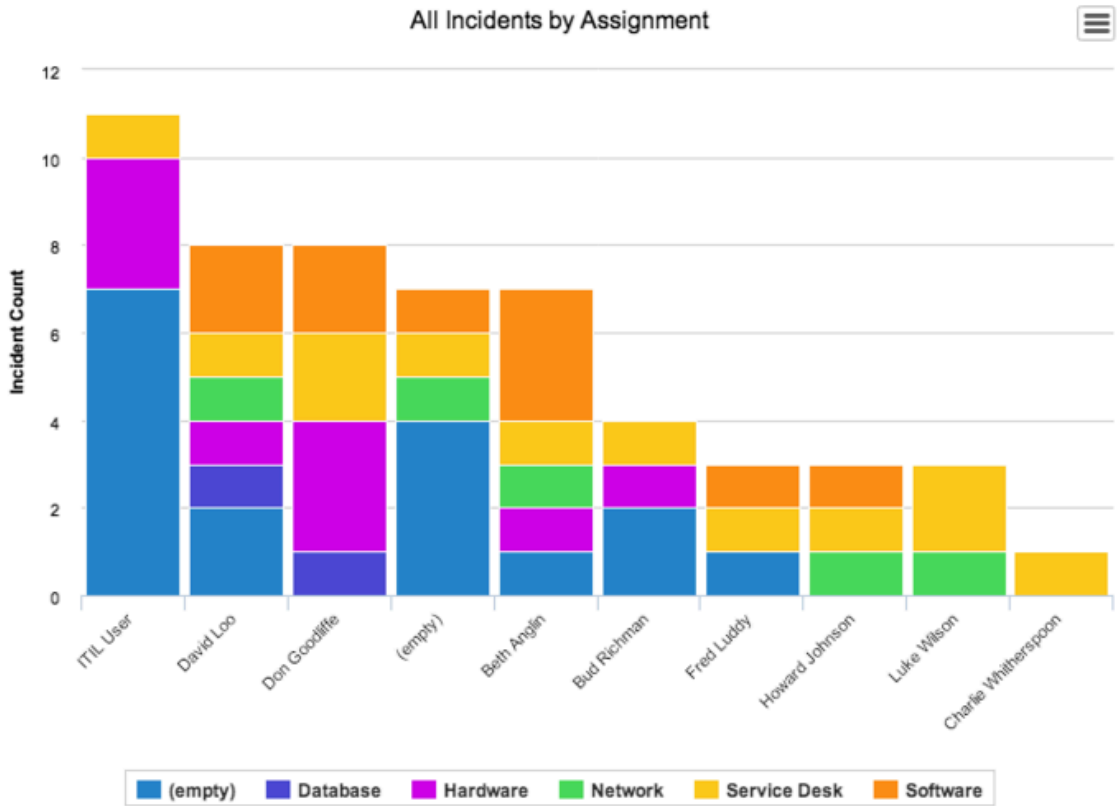


Você pode configurar o relatório de barras para empilhar dados ou alterar as unidades de medida das barras. Os relatórios de barras empilhadas mostram as peças que contribuem para o total. A figura a seguir mostra um relatório de barras com o número de incidentes atribuídos a cada usuário. Também é empilhado para exibir quantos incidentes são de cada categoria de incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de barras empilhadas



Criar um relatório de barras

Os relatórios de barras permitem que você mostre informações em segmentos proporcionais aos valores que representam.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Barra** ou Barra **horizontal** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Empilhar por	Divida cada barra usando os valores neste campo. Para empilhar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados **Nota:** ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados. Em um gráfico de barras de incidentes classificados por Categoria e empilhados por Prioridade, um usuário vê a proporção de problemas de prioridade alta, média e baixa para cada categoria. Selecione os campos empilhados com cuidado para não sobrecarregar o relatório. Às vezes, é uma prática recomendada criar outro relatório que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	mostre esses relacionamentos em vez de empilhar muitos dados. Os gráficos de barras exibem uma legenda somente quando um campo empilhado está selecionado. As listas boolianas, de referência e de seleção podem ser usadas como campos empilhados. Campos de data, data/hora, inteiro, longo, cadeia de caracteres e texto não podem ser usados como campos empilhados. **Nota:** Os tipos de data não são permitidos a partir da introdução do plug-in Report Charting v2. Você pode optar por exibir o campo empilhado em uma única barra ou como um grupo de barras. Se você selecionar um campo **Agrupar por** no formulário de relatório, poderá optar por visualizar as barras como barras agrupadas. Nesse caso, as barras são exibidas uma ao lado da outra de acordo com o campo **Agrupar por** (por exemplo, o estado do incidente), em vez de empilhadas. Se você escolher campos com **Agrupar por adicional por**, esses campos também estarão disponíveis em um controle **Empilhado por** na parte inferior do relatório. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Cálculo do percentual	Método de cálculo de porcentagens. A porcentagem aparece quando você aponta para um segmento de relatório, como uma barra em um relatório de barras. Este campo aparece quando a **Agregação** está definida como **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. ○ **Usar agregação** calcula a porcentagem usando a seleção no campo **Agregação**. Somente os dados exibidos no relatório são usados para calcular a porcentagem. Por exemplo, um relatório mostra ativos por departamento com a **Agregação** definida como **Soma** e a porcentagem calculada usando a agregação. Se o custo total de ativos for de US$ 100.000 e o custo de ativos para Suporte ao cliente for US$ 10.000, o percentual de Suporte ao cliente será de 10%. ○ **Usar contagem de registros** calcula a porcentagem usando o número total de registros no conjunto de dados. Por exemplo, um relatório mostra incidentes por prioridade. De 500 registros de incidentes, 200 têm baixa prioridade. A porcentagem da seção de baixa prioridade é de 40%.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

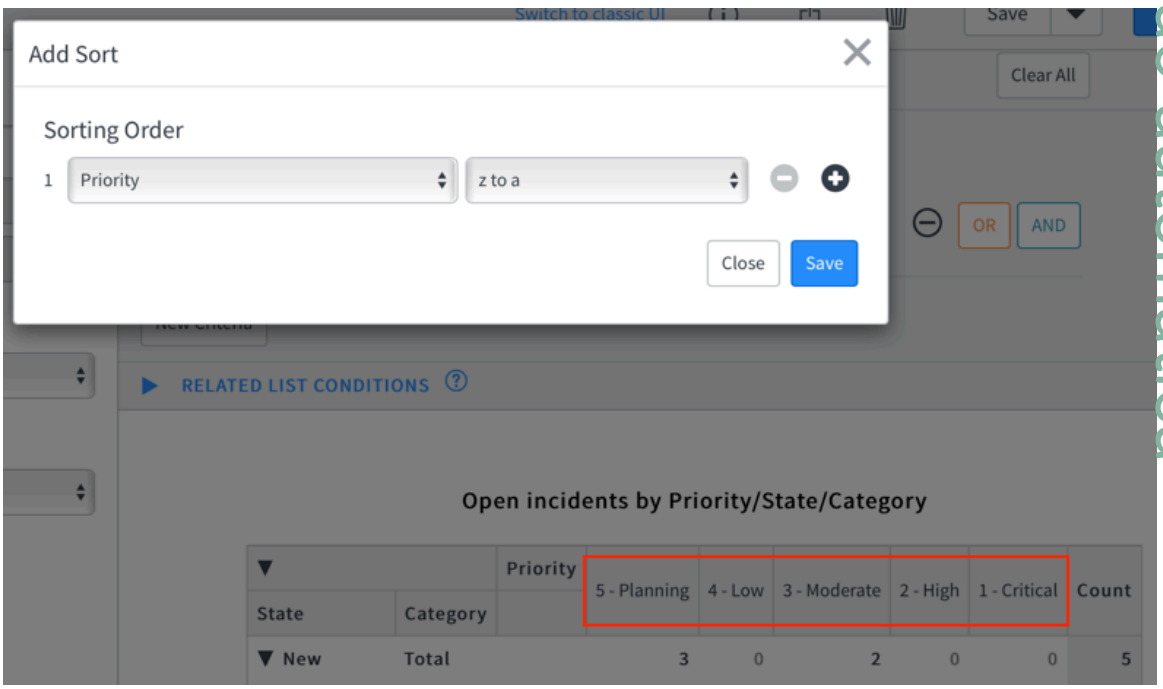
A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

Nota:
Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

c. Selecione **Salvar**.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. Opcional: Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de barras

Mude a aparência do seu relatório de barras.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de relatório de barras

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Se você não estiver empilhando o relatório por um campo, poderá selecionar uma das seguintes opções: • **Usar uma cor**: selecione uma única cor predefinida no **campo Cor do gráfico**. • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Se você estiver empilhando o relatório, selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Para obter mais informações sobre as diferenças entre essas opções, consulte Cores predefinidas em relatórios.
Definir cor	Cor usada no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar uma cor** na lista Cor do **gráfico**. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher na lista **Definições de cor**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

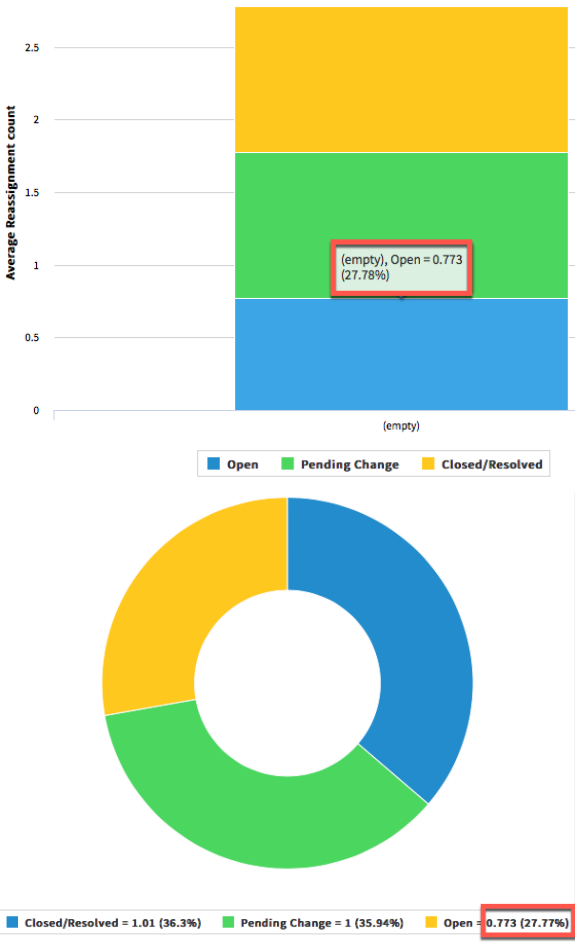
Opções de estilo de relatório de barras

Campo	Descrição
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.
Exibir rótulos dos dados	Selecione para exibir o valor atual de cada barra. Este campo está disponível quando você seleciona Nenhum na lista **Empilhar por** ou se não houver uma lista **Empilhar por**. • Selecione **Rótulos de dados no meio** para mostrar os rótulos no meio de cada barra. • Selecione **Permitir sobreposição de rótulos de dados** para substituir a separação padrão de rótulos na visualização.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de barras

Campo	Descrição
	Nota: Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada. 
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de barras

Campo	Descrição
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de barras

Campo	Descrição
De	Especifique um valor mínimo no eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis. **Nota:** • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Para	Especifique um valor máximo do eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis. **Nota:** • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de barras

Campo	Descrição
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

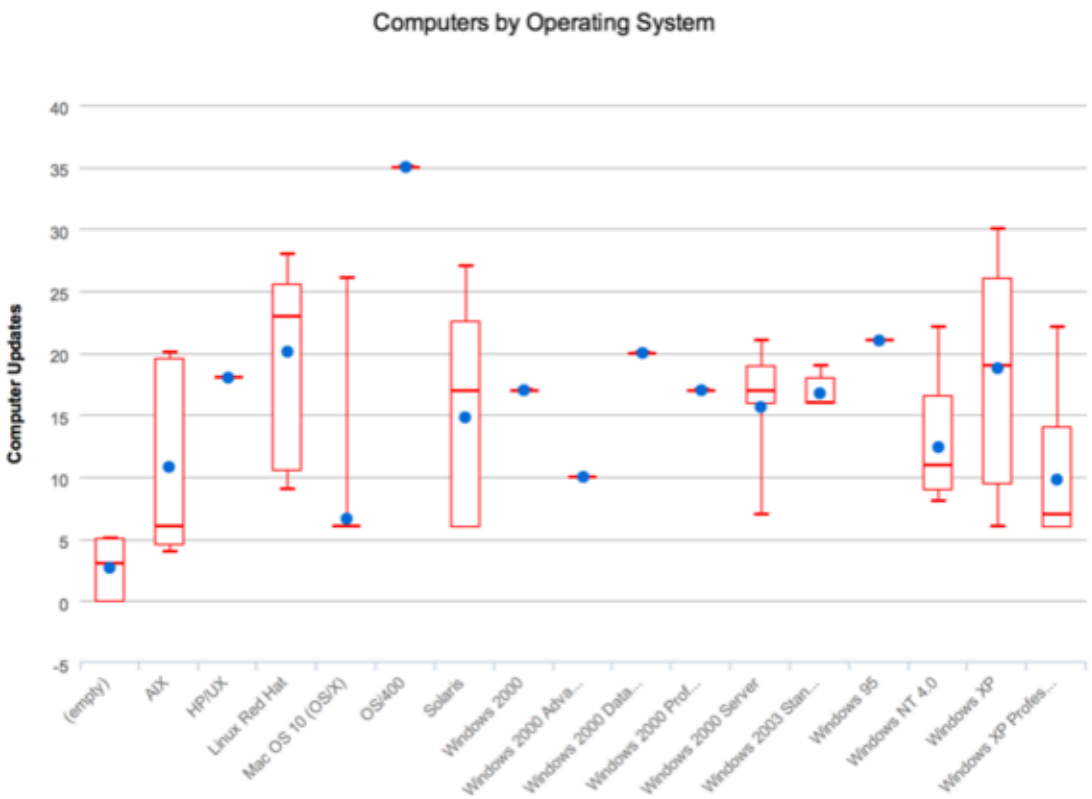
Relatórios de caixa

Os relatórios de caixa, também chamados de plotagens de caixa, exibem a distribuição de dados, incluindo máximo, mínimo, quartis, mediana e média.

Use gráficos de caixa para relatar vários conjuntos de dados de diferentes origens relacionadas entre si.

Por exemplo, use um gráfico de caixa para exibir a faixa etária de todos os clientes que participaram de uma convenção. O gráfico de caixa ajuda a determinar onde a maioria das idades está agrupada. Com essas informações, você pode tentar aumentar os níveis de participação em eventos futuros, direcionando anúncios para as faixas etárias que tiveram níveis de participação mais baixos.

Gráfico de caixa

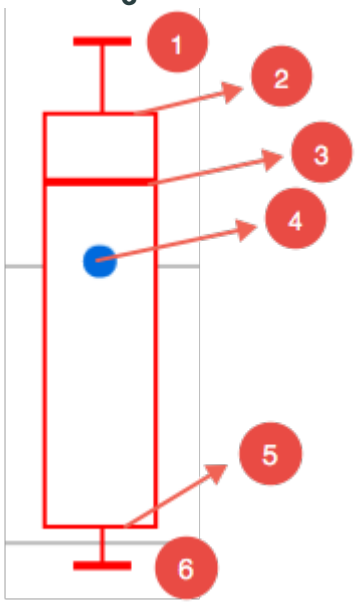


Um gráfico de caixa exibe as seguintes informações para cada grupo de dados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escala de gráfico de caixa



1. Amostra máxima
2. Quartil superior
3. Mediana
4. Média
5. Quartil inferior
6. Amostra mínima

Nota:
Quando a acessibilidade está habilitada, essa visualização inclui um relatório que os leitores de tela podem interpretar. Para obter mais informações, consulte Habilitação de recursos de acessibilidade .

Criar um relatório de caixa

Crie um relatório de caixa para mostrar a distribuição de valores em um conjunto de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios de caixa permitem que você mostre dados organizados por médias estatísticas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para for-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	necer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Caixa** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados. ◦ Nomes de rótulo com mais de 20 caracteres podem mostrar ou imprimir uma exibição truncada.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Avaliado por	Campo a ser usado como uma medida para os dados. Os campos de data e hora não são compatíveis com gráficos de caixa. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

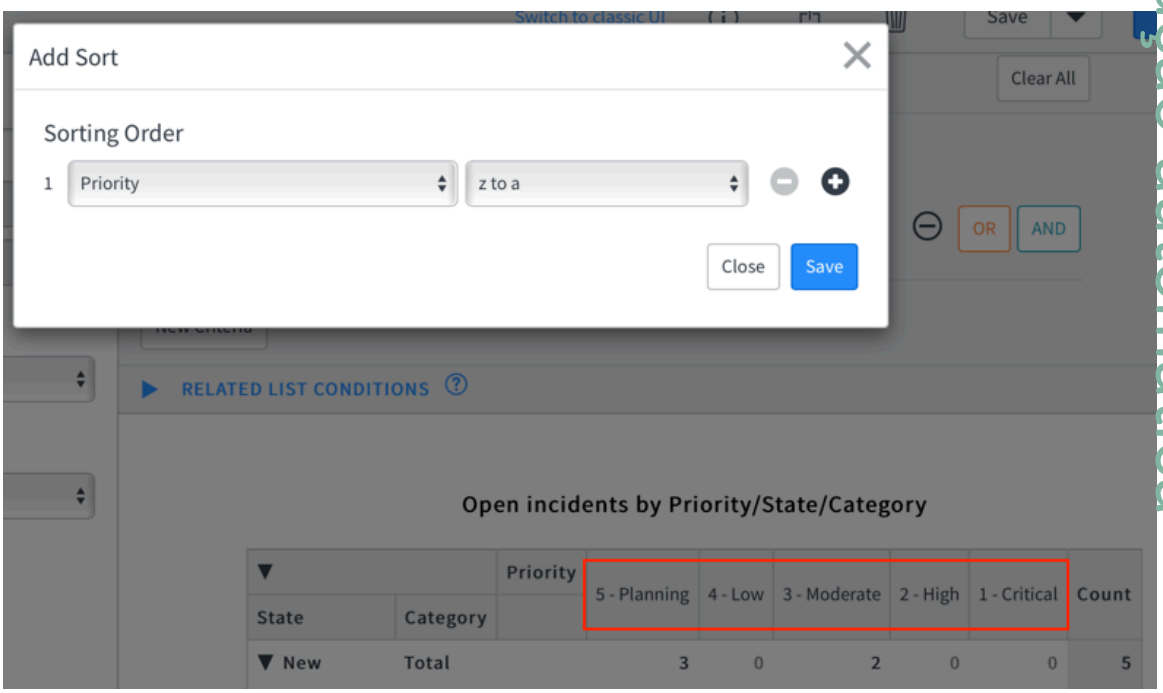
A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

Nota:
Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

c. Selecione **Salvar**.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. Opcional: Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de caixa

Configure a aparência do seu relatório de caixa.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

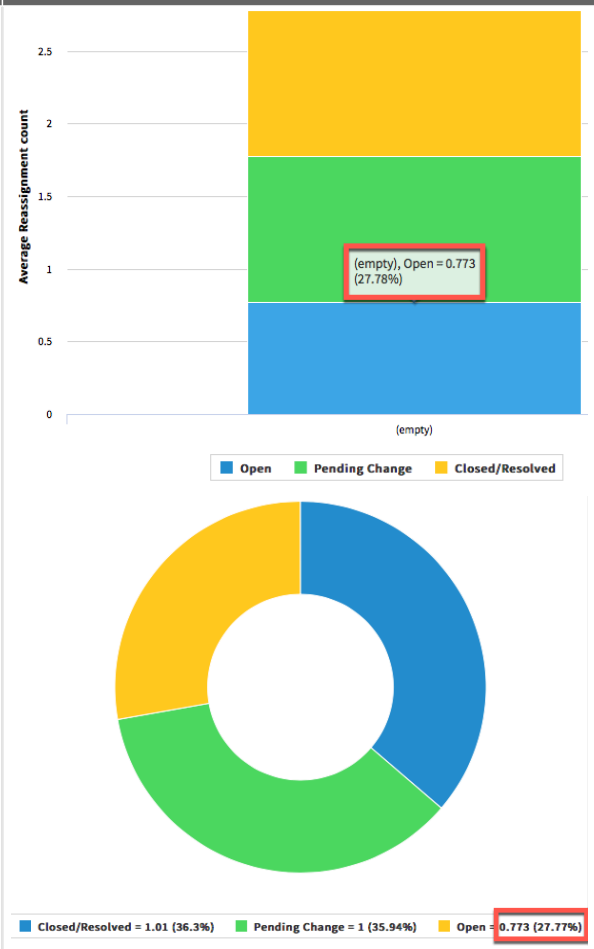
Opções de estilo de relatório

Campo	Descrição
Geral	
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório

Campo	Descrição
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
De	Especifique um valor mínimo no eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório

Campo	Descrição
	Nota: Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador.
Para	Especifique um valor máximo do eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis. **Nota:** Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Relatórios de bolha

Os relatórios de bolha plotam pontos de dados nos eixos X e Y e usam uma terceira dimensão agregada para definir o tamanho da bolha.

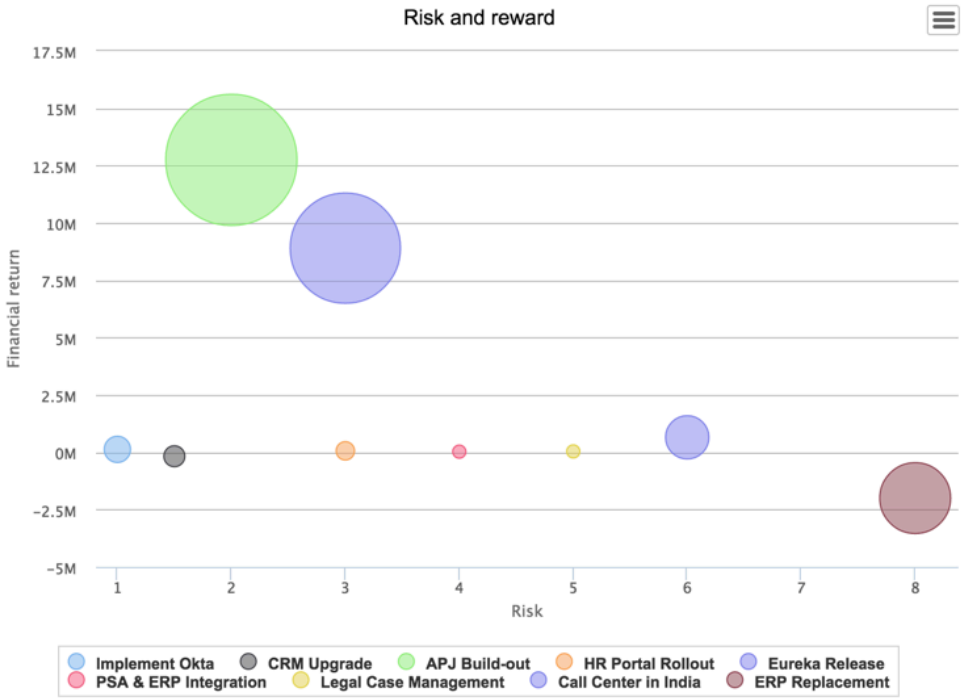
Os relatórios de bolha podem usar valores numéricos para definir os eixos X e Y e um valor agregado para determinar o tamanho de cada bolha.

Nota:
Quando a acessibilidade está habilitada, essa visualização inclui um relatório que os leitores de tela podem interpretar. Para obter mais informações, consulte Habilitação de recursos de acessibilidade .

Por exemplo, ao usar Gestão de demandas, você pode criar um relatório de bolha na tabela Demanda para comparar o risco e a recompensa de várias demandas. Cada bolha representa uma demanda. O risco e o retorno financeiro determinam a posição de cada bolha, enquanto o benefício financeiro total para a demanda determina o tamanho da bolha. Você pode identificar rapidamente demandas com baixo risco e alta recompensa usando as bolhas grandes no canto superior esquerdo do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar um relatório de bolha

Crie um relatório de bolha para exibir várias métricas separadas em um único gráfico.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios de bolha agregam informações em três métricas diferentes, usando o eixo X, o eixo Y e o tamanho da bolha.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Bolha** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Campo para agrupar dados por. Cada valor é representado por uma cor de bolha exclusiva no gráfico. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. **Nota:** Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações ( ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Linha	Campo numérico a ser usado como o eixo Y. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado.
Coluna	Campo numérico a ser usado como o eixo X. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

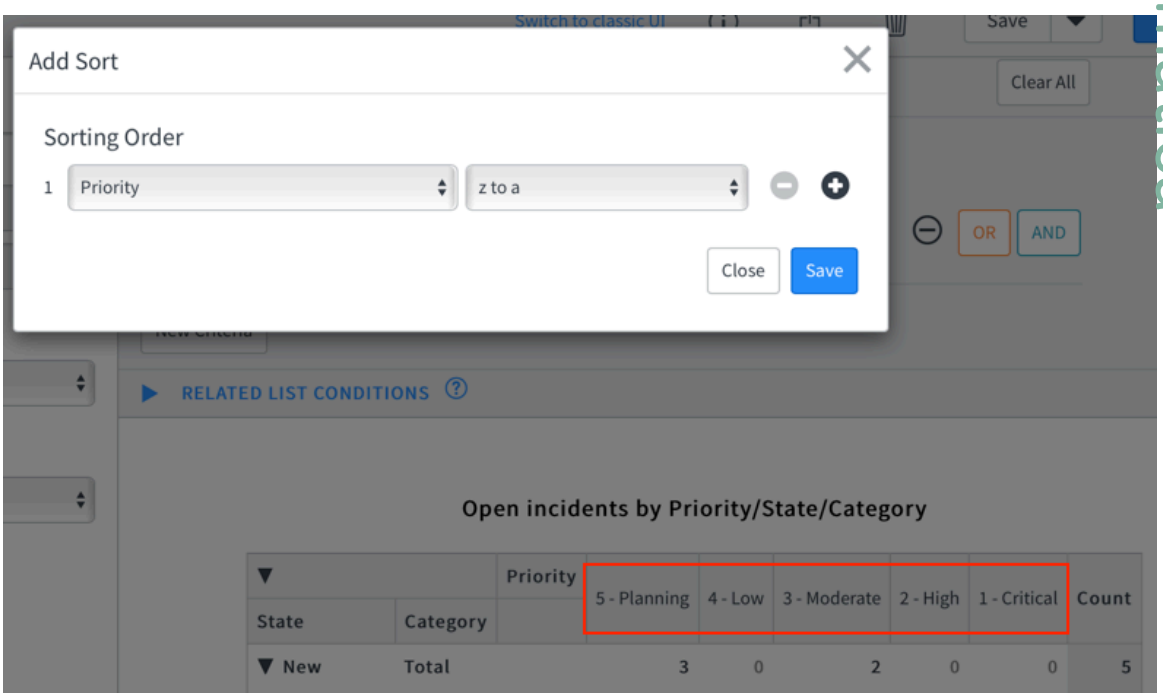
      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de bolha

Mude a aparência do seu relatório de bolha.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

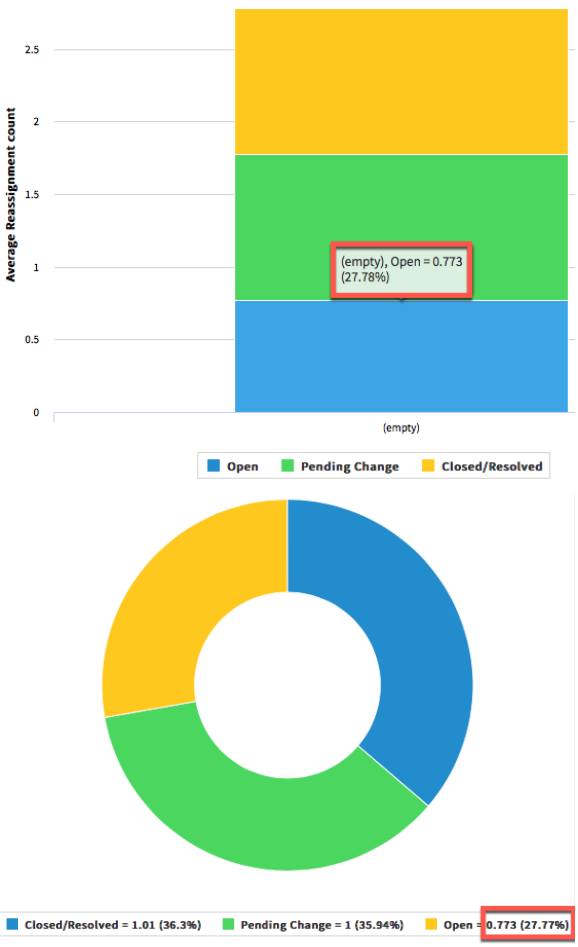
Opções de estilo de relatório de bolha

Campo	Descrição
Geral	
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de bolha

Campo	Descrição
	Nota: O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada. 
Título	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de bolha

Campo	Descrição
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades *glide.chart.label.legend.truncate_to* e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

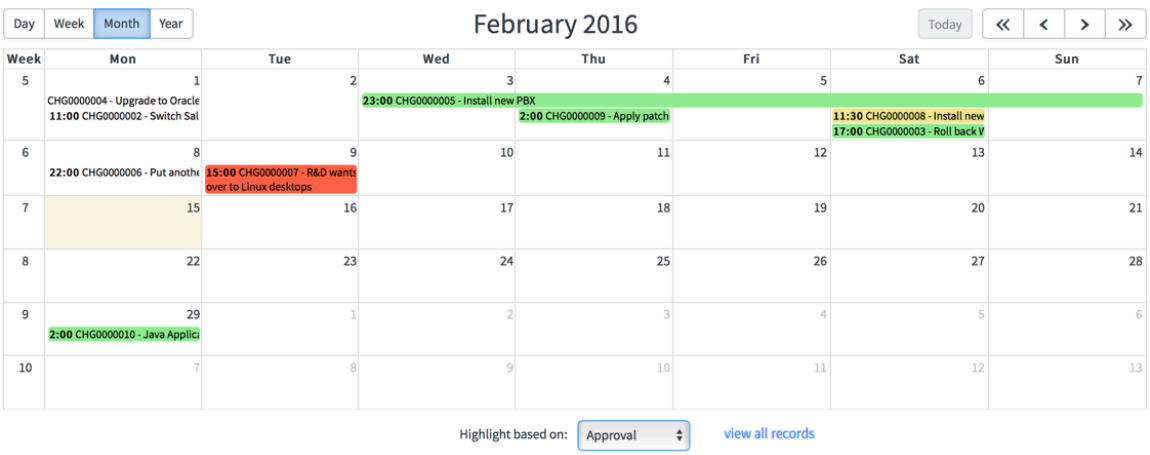
Opções de estilo de relatório de bolha

Campo	Descrição
	glide.chart.label.legend.truncate_to.large. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.

Relatórios de calendário

Os relatórios de calendário exibem eventos orientados por data em um calendário.

Relatório de calendário



Você pode realçar eventos de calendário por critérios relevantes, como prioridade, status ou escalação. Os eventos sem data de término têm duração de uma hora.

Limitações

- Você pode limitar o número de eventos que podem ser retornados ao navegar para trás em uma visualização de calendário. Há um limite de 30 dias no passado, a partir do primeiro dia na exibição Calendário atual. Eventos que começam mais de 30 dias antes do primeiro dia visível em um calendário não são exibidos. Se você selecionar **Ano**, o calendário incluirá eventos que começam entre 1º de dezembro do ano anterior e 31 de dezembro do ano atual.

  A exibição de calendário semanal do artigo da base de conhecimento não exibe todas as entradas abrange cenários em que algumas entradas esperadas não são exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para mostrar mais ou menos dias, edite a propriedade *glide.report.calendar.max_days_back*. Consulte Propriedades da Emissão de relatórios.

Nota:
O desempenho pode diminuir se este valor for muito grande.

- Este tipo de relatório não pode ser executado como um relatório programado.
- O realce persistente de um critério selecionado, por exemplo, **Prioridade** pode ser definido por um administrador. Consulte Definir realce persistente para um critério de calendário.
- Os relatórios de calendário em um campo de data de início mostram o intervalo do campo a partir da data de início até a data de término. Os relatórios de calendário em um campo de data de término mostram somente a data de término.

Criar um relatório de calendário

Crie um relatório de calendário para mostrar e realçar eventos orientados por data.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Calendário** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Evento a ser exibido	O evento orientado por data a ser exibido no calendário. Esta lista contém campos que estão no formato de data/hora na fonte de dados ou na tabela de origem. Clique no ícone de informações ( ) para obter uma descrição do evento selecionado.

7. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

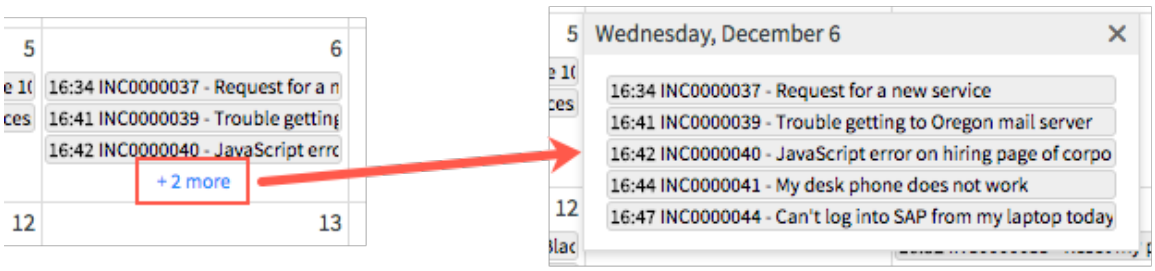
   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.
8. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Nota:
Quando há mais eventos em uma data do que cabem na célula do calendário, um link é mostrado para exibir os eventos adicionais.



Se houver mais de trinta eventos, a célula mostrará + many. Clique neste link para mostrar todos os eventos em uma exibição de lista para essa data.

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode compartilhar o relatório com usuários e grupos, adicionar o relatório a um painel e publicar o relatório na web.

Desabilitar novos relatórios de calendário

Para usar a versão de calendários de versões anteriores a Helsinki, desabilite a nova versão do calendário. Os motivos para usar o calendário antigo incluem scripts incompatíveis com o novo calendário e preferência pelo estilo do calendário mais antigo. O calendário atualizado também não é compatível com as versões 7 e 8 do Internet Explorer.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Adicione a propriedade do sistema `glide.report.new_calendar` e defina-a como **falsa**.
   Para obter ajuda com a adição disso, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.

Nota:

Se esta propriedade do sistema estiver definida como verdadeira, ela será compatível somente no ambiente clássico. Clique **em Alternar para IU clássica** no Designer de relatórios.

Relatórios de coluna

Os relatórios de coluna mostram como o valor de um ou mais itens muda ao longo do tempo com colunas.

Os valores ao longo do eixo horizontal do gráfico de colunas representam a medição de tempo (anos, horas, minutos, milissegundos e assim por diante). Os valores do eixo vertical representam alterações nos itens que estão sendo monitorados. Usuários com a função report_admin podem definir os intervalos que são usados em um relatório de gráfico de colunas. Consulte Intervalos de relatório para obter informações sobre como criar intervalos de relatório.

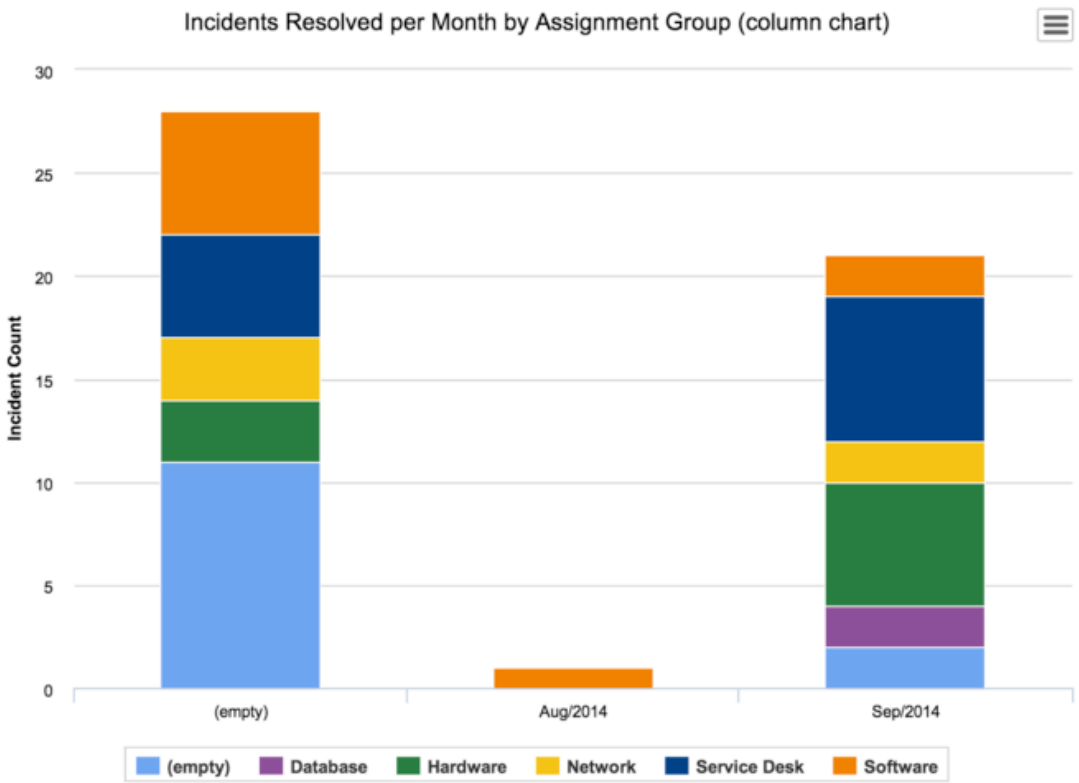
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, você pode criar um gráfico de colunas para contagens de incidentes, para mostrar como o número de incidentes muda ao longo do tempo. A contagem de incidentes geralmente aumenta durante os primeiros meses após a implantação de um upgrade de produto. Com o tempo, o número de incidentes relatados diminui à medida que os usuários se acostumam com as mudanças no produto.

A figura mostra incidentes resolvidos empilhados por categoria com uma legenda que indica qual categoria as cores representam.

Gráfico de colunas empilhadas

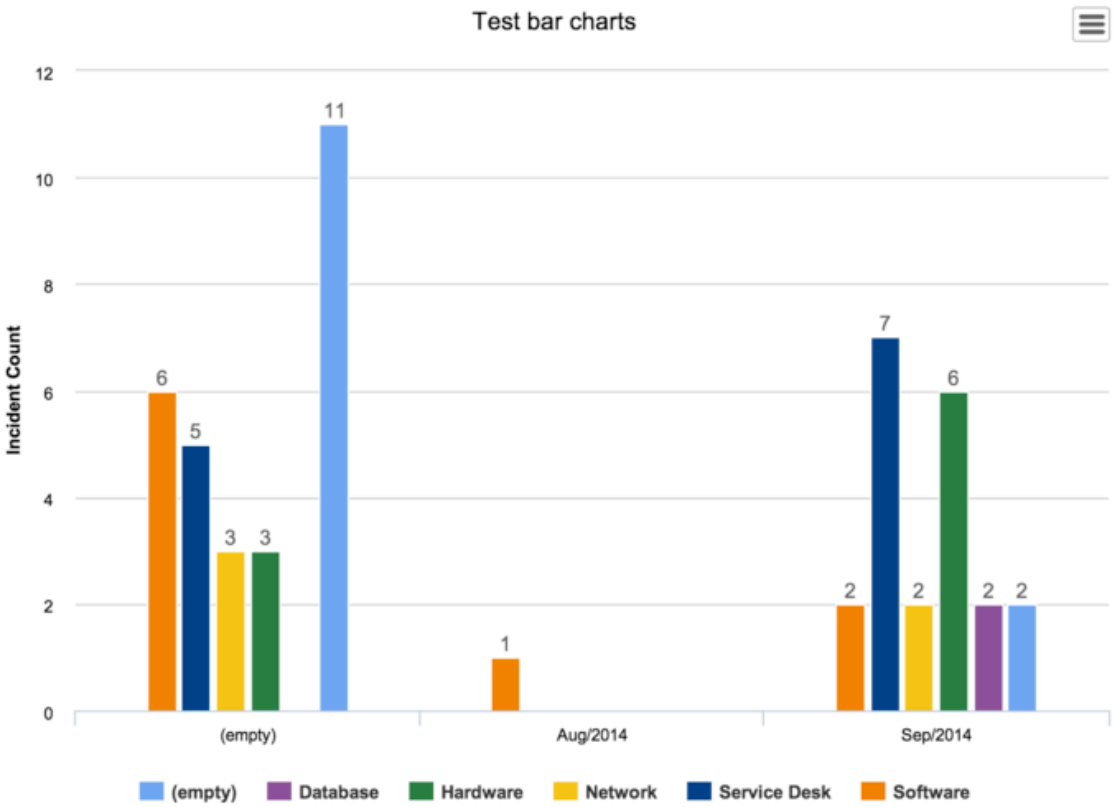


Um gráfico de colunas agrupadas mostra as categorias como barras individuais, em vez de cores empilhadas em uma única barra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de colunas agrupadas



Criar um relatório de coluna

Crie um relatório de coluna para mostrar como o valor de um ou mais elementos de dados muda ao longo do tempo usando colunas verticais.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Coluna** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type . ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Barras empilhadas/ Barras agrupadas	Como mostrar o relacionamento de itens individuais do campo selecionado com o todo. Você pode optar por exibir o campo empilhado em uma única barra ou como um grupo de barras. Selecione **Barras empilhadas** para exibir as partes que contribuem para o todo de cada coluna no gráfico. Selecione **Barras agrupadas** para exibir as partes que contribuem para o todo como colunas individuais. As barras são exibidas uma ao lado da outra de acordo com o campo **Agrupar por** (por exemplo, o estado do incidente), em vez de empilhadas.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Tendência por	Campo da tabela cujos valores você deseja mostrar em uma sequência de tempo. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. **Nota:** Se você selecionou uma tabela remota no campo **Tabela**, a opção selecionada neste campo agregará os dados que foram recuperados de uma fonte externa e agregados na memória. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Calendário	Calendário que é a base da série temporal no relatório. Selecione o calendário padrão ou uma https://www.webstg.servicenow.com/docs/access?context=business-calendars&version=xanadu&pubname=xanadu-platform-administration&ft:locale=en-US .
por	Período de tempo para agrupar dados. O intervalo de períodos de tempo disponíveis depende do calendário selecionado. Os períodos de tempo variam de uma hora a um ano. Você também pode especificar uma data. **Nota:** Em caso de emissão de relatórios por semana: quando o intervalo do relatório inclui mais de um ano civil, ocorrem inconsistências quando uma semana é dividida entre dois anos. Para mostrar valores de dados com mais precisão de acordo com semanas ISO, adicione e habilite a propriedade **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Cálculo do percentual	Método de cálculo de porcentagens. A porcentagem aparece quando você aponta para um segmento de relatório, como uma barra em um relatório de barras. Este campo aparece quando a **Agregação** está definida como **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. ○ **Usar agregação** calcula a porcentagem usando a seleção no campo **Agregação**. Somente os dados exibidos no relatório são usados para calcular a porcentagem. Por exemplo, um relatório mostra ativos por departamento com a **Agregação** definida como **Soma** e a porcentagem calculada usando a agregação. Se o custo total de ativos for de US$ 100.000 e o custo de ativos para Suporte ao cliente for US$ 10.000, o percentual de Suporte ao cliente será de 10%. ○ **Usar contagem de registros** calcula a porcentagem usando o número total de registros no conjunto de dados. Por exemplo, um relatório mostra incidentes por prioridade. De 500 registros de incidentes, 200 têm baixa prioridade. A porcentagem da seção de baixa prioridade é de 40%.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

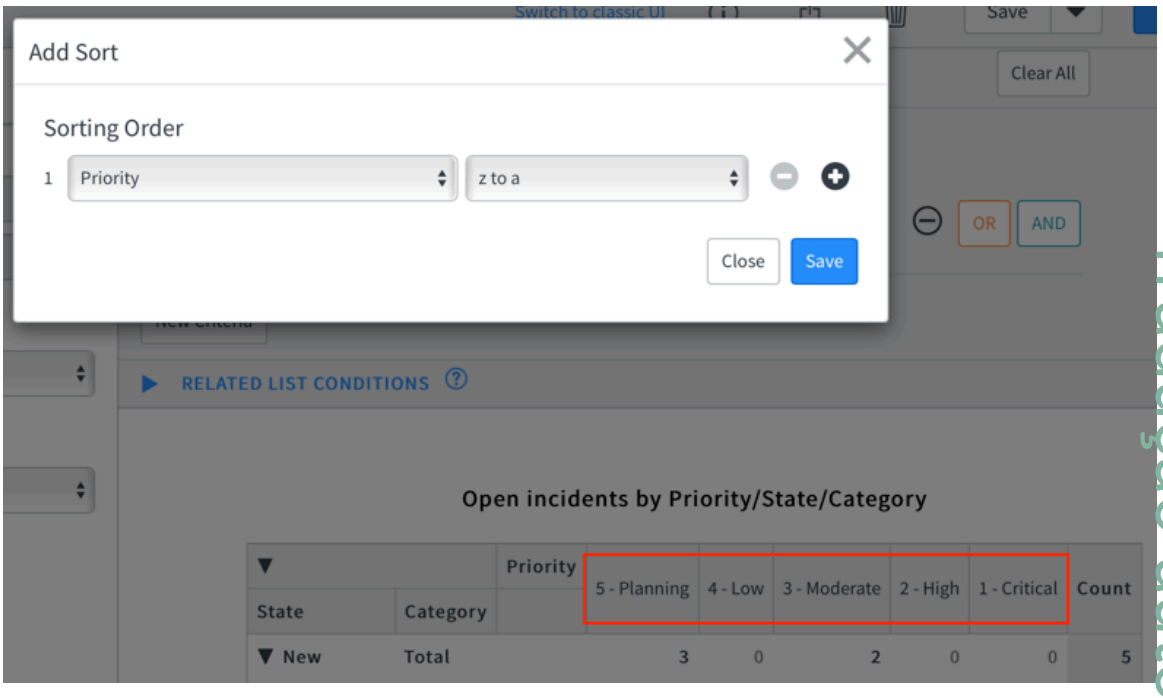
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

c. Selecione **Salvar**.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. Opcional: Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.

10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de coluna

Mude a aparência do relatório de coluna.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de relatório de coluna

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Se você não agrupar ou empilhar o relatório, **Usar uma cor** será selecionado automaticamente. Nesse caso, selecione uma única cor predefinida do sistema. Se você agrupar ou empilhar o relatório, selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Para obter mais informações sobre as diferenças entre essas opções, consulte Cores predefinidas em relatórios.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

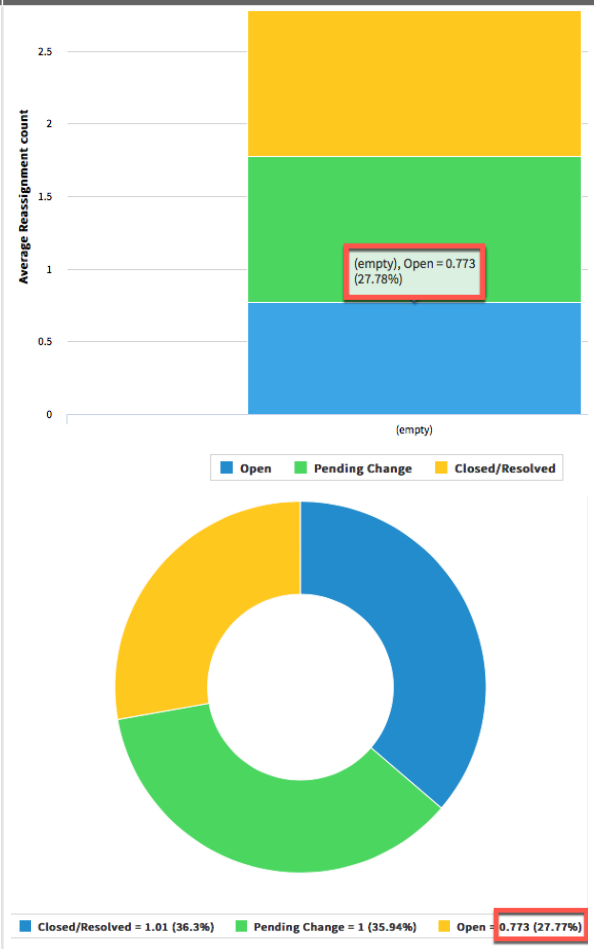
Opções de estilo de relatório de coluna

Campo	Descrição
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de coluna

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de coluna

Campo	Descrição
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de coluna

Campo	Descrição
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
De	Especifique um valor mínimo no eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis. **Nota:** • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Para	Especifique um valor máximo do eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de coluna

Campo	Descrição
	Nota: • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Relatórios de controle

Os relatórios de controle exibem dados ao longo do tempo usando desvios padrão para mostrar a probabilidade estatística e identificar exceções.

Os relatórios de controle exibem dados como uma série de pontos conectados. A linha azul no centro do relatório é desenhada na média. Os limites de controle superior e inferior, representados por linhas vermelhas, indicam os limites nos quais a atividade é considerada estatisticamente improvável. Se o processo estiver sob controle, todos os pontos serão representados graficamente dentro dos limites de controle. Você pode investigar qualquer atividade fora desses limites.

Esses relatórios usam pontuações Z para indicar probabilidade estatística.

```
Z-score = (Observation - Mean) / Standard Deviation
```

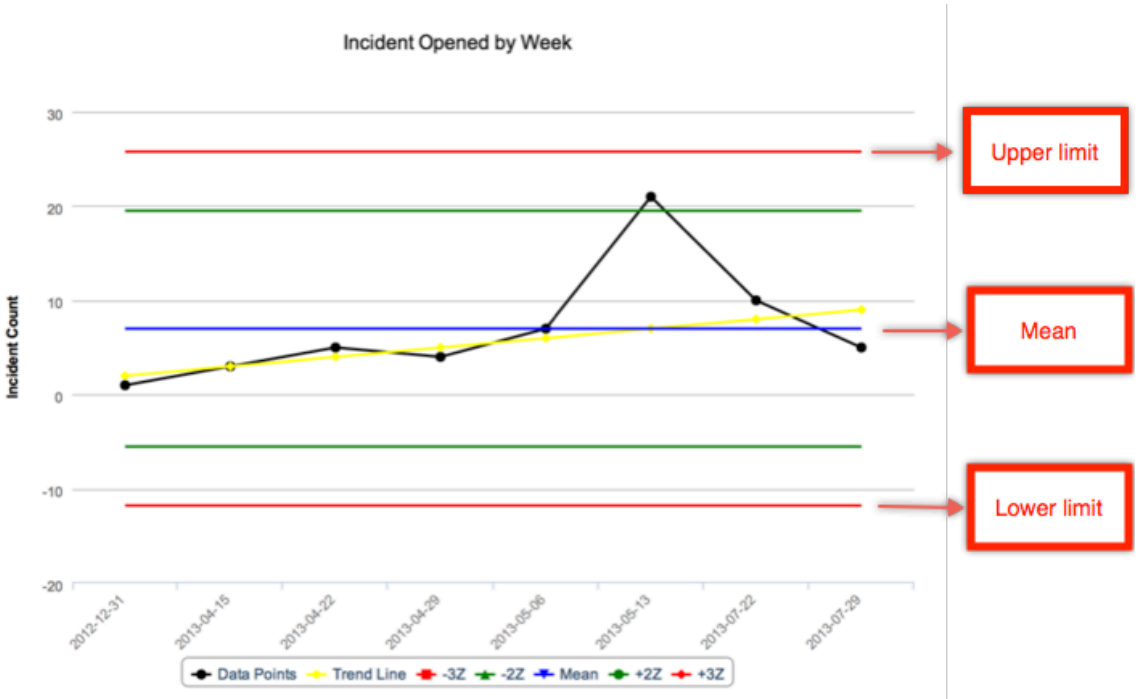
As linhas verdes superiores e inferiores indicam mais e menos duas vezes a pontuação Z. As linhas vermelhas superiores e inferiores indicam mais e menos três vezes a pontuação Z.

Nota:
Quando a acessibilidade está habilitada, essa visualização inclui um relatório que os leitores de tela podem interpretar. Para obter mais informações, consulte Habilitação de recursos de acessibilidade .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de controle



Nota:
A média é a soma dos pontos de dados na linha **Pontos** de dados dividida pelo número de pontos. Esses valores dependem da agregação (Contagem, Média, Soma ou Contagem distinta). Essa média pode diferir das médias em outros relatórios com base nos mesmos dados se os outros relatórios usarem agregações diferentes. Por exemplo, o número médio de incidentes (**Contagem**) por mês durante um período é diferente da duração **média** desses mesmos incidentes.

Criar um relatório de controle

Crie um gráfico de controle para determinar se um processo de negócios está em um estado de controle estatístico.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Controle** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Tendência por	Campo da tabela cujos valores você deseja mostrar em uma sequência de tempo. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionou uma tabela remota no campo **Tabela**, a opção selecionada neste campo agregará os dados que foram recuperados de uma fonte externa e agregados na memória. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
por	Período de tempo para agrupar dados. O intervalo de períodos de tempo disponíveis depende do calendário selecionado. Os períodos de tempo variam de uma hora a um ano. Você também pode especificar uma data. **Nota:** Em caso de emissão de relatórios por semana: quando o intervalo do relatório inclui mais de um ano civil, ocorrem inconsistências quando uma semana é dividida entre dois anos. Para mostrar valores de dados com mais precisão de acordo com semanas ISO, adicione e habilite a propriedade **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

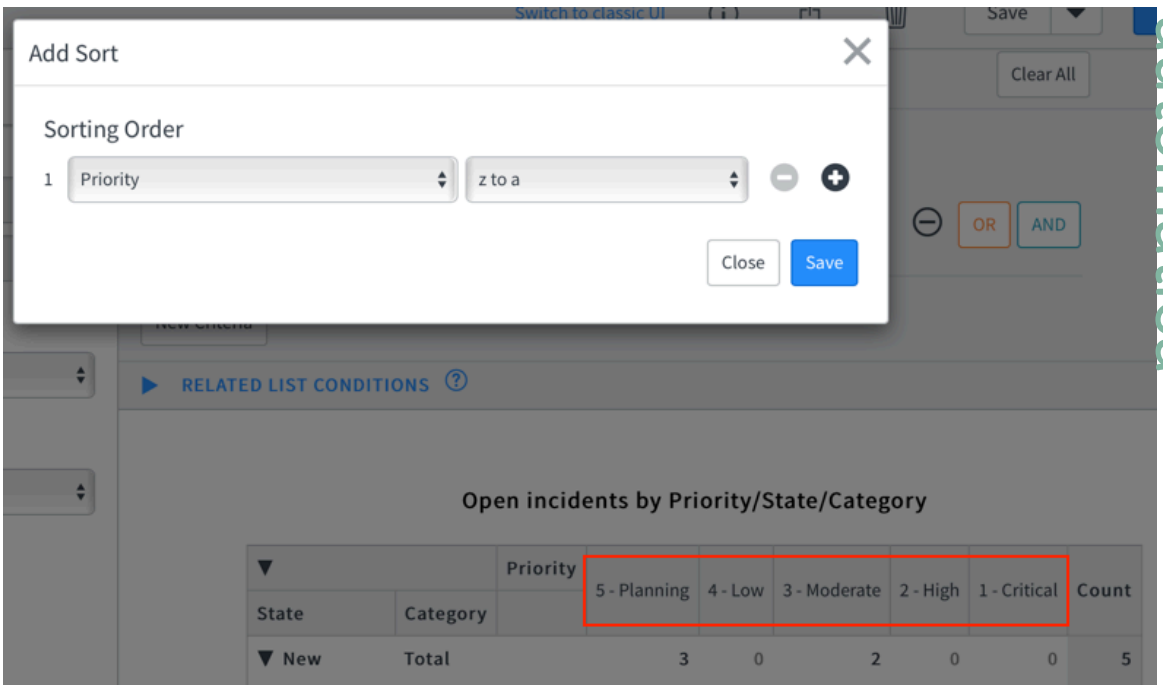
      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Clique em **Salvar** para gerar o relatório.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de controle

Mude a aparência do seu relatório de controle.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

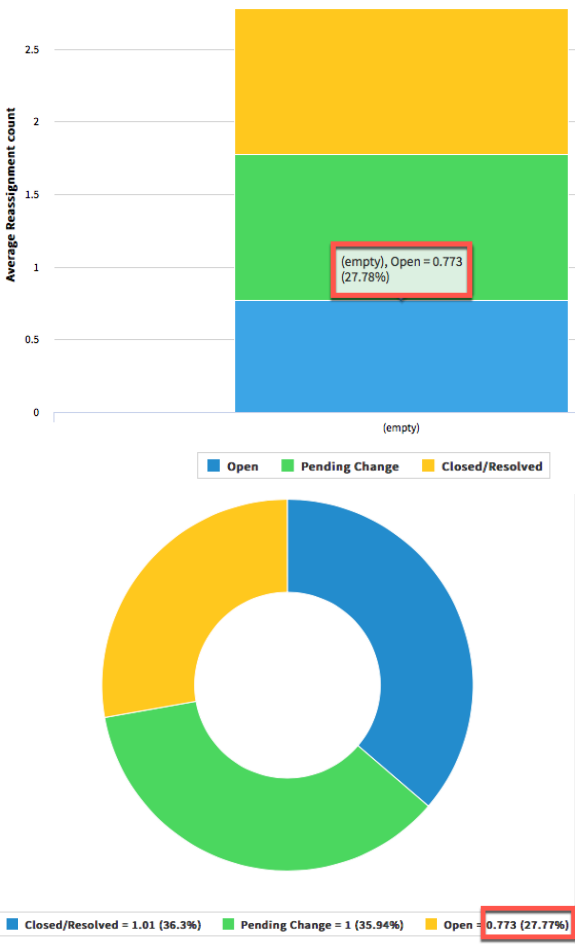
Opções de estilo de gráfico de controle

Campo	Descrição
Geral	
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de controle

Campo	Descrição
	Nota: O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada. 
Título	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de controle

Campo	Descrição
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de controle

Campo	Descrição
	glide.chart.label.legend.truncate_to.large. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Relatórios de mostrador e velocímetro

Mostradores e velocímetros fornecem uma contagem em tempo real para um indicador. Esses gráficos não podem conter dados de comparação ou históricos. Você pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

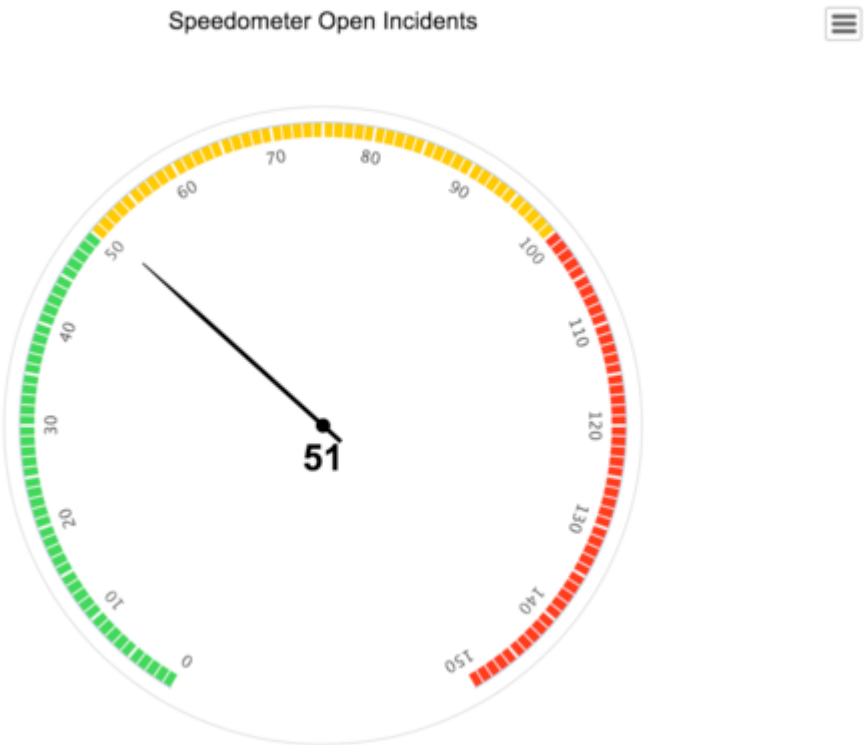
configurar cores para mostrar rapidamente que os valores estão dentro dos intervalos especificados.

Os criadores de relatórios geralmente usam vermelho para indicar intervalos de valores inaceitáveis. Um valor baixo para vendas mensais é pior do que um valor alto, mas um valor baixo para tempos de resolução de incidentes é melhor do que um valor alto. Você pode configurar o vermelho para valores baixos de vendas mensais e vermelho para valores altos de resolução de incidentes.

Mostradores e velocímetros também têm aparências diferentes:

- Um velocímetro mostra números na forma de um medidor redondo com um intervalo definido.
- Um mostrador mostra onde uma pontuação se encaixa em intervalos em um mostrador em semicírculo.

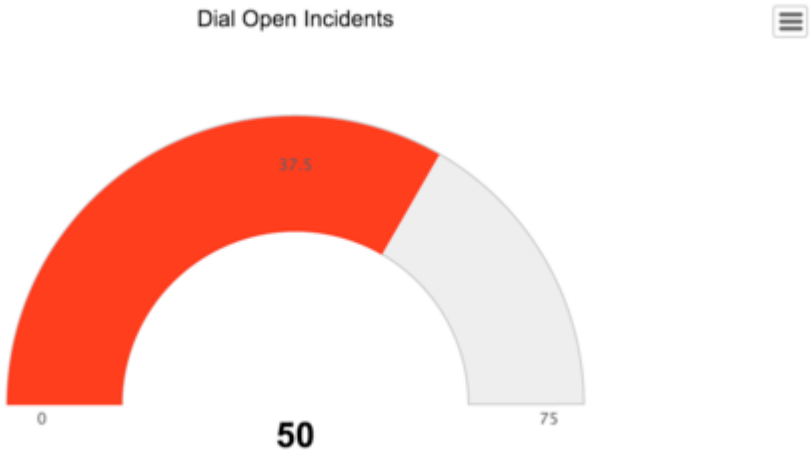
Relatório de velocímetro angular



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de mostrador sólido



Criar um relatório de mostrador ou velocímetro

Crie um mostrador ou velocímetro para fornecer uma contagem em tempo real para um indicador, com cores para indicar intervalos de valores.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Velocímetro** ou **Mostrador** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Por exemplo, se você quiser um relatório sobre o número distinto de usuários que têm uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como **Prioridade**, os dados serão expressos como um número de valor decimal. Se você escolher **Média**,**Soma**ou **Contagem separada**, poderá ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar tabelas estendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para valores de duração, a unidade de medida exibida no eixo de agregação não pode ser personalizada.

7. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

8. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de mostrador e velocímetro

Mude a aparência do mostrador ou do relatório do velocímetro.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de gráfico de mostrador

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico (somente gráfico com mostrador)	Uma cor predefinida do sistema para o mostrador.
Definir cor	Cor usada no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar uma cor** na lista Cor do **gráfico**. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher na lista **Definições de cor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

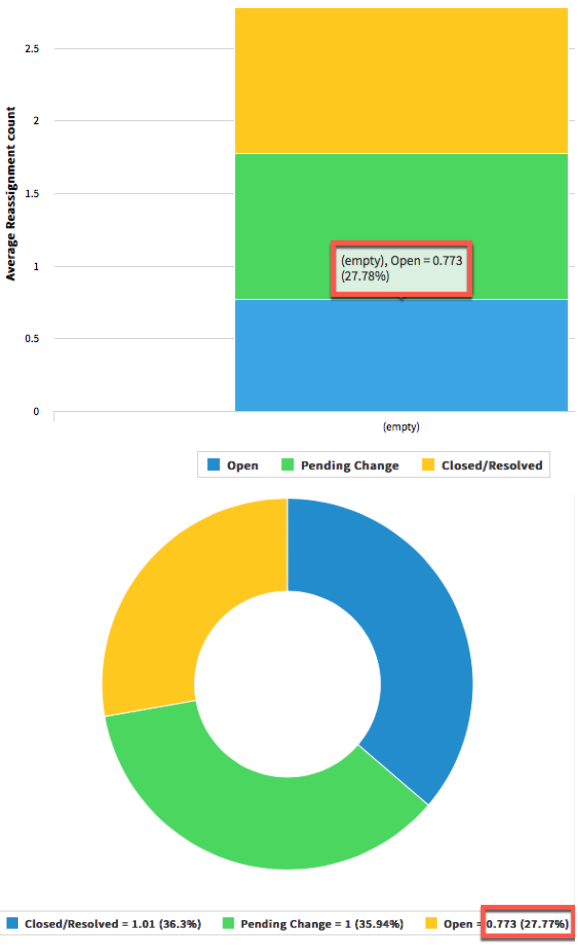
Opções de estilo de gráfico de mostrador

Campo	Descrição
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Direção	Escolha se números menores ou maiores são melhores. Selecione **Minimizar** se números menores forem melhores. Selecione **Maximizar** se números maiores forem melhores. Esta configuração funciona com **o Limite inferior** e o Limite **superior**, que determinam as cores das áreas no mostrador ou no velocímetro. • Verde indica que os números são aceitáveis. • Laranja indica que os números mudaram, mas ainda estão dentro do intervalo aceitável. • Vermelho indica que os números não são aceitáveis.
Limite inferior	O limite inferior para mudança de cor no mostrador ou no velocímetro. Se usar apenas duas cores, especifique o mesmo número para os limites inferior e superior.
Limite superior	O limite superior para mudança de cor no mostrador ou no velocímetro. Se usar apenas duas cores, especifique o mesmo número para os limites inferior e superior. Por exemplo, um mostrador contém uma pontuação atual de 50 e a **opção Dial Autoscale** está selecionada. O **Limite Inferior** está definido como 50 e **o Limite Superior** está definido como 100 e a direção é **Minimizar**. O mostrador exibe a área de 0 a 50 em verde, a área de 50 a 100 em laranja e a área acima de 100 em vermelho. Se **o Limite inferior** estiver definido como 50, **o Limite superior** estiver definido como 100 e a direção for **Maximizar**, as cores serão revertidas. Se nenhum limite superior e inferior tiver sido definido, nenhuma cor será usada na visualização. Se você quiser ter apenas duas seções ou cores, poderá definir os limites superior e inferior com o mesmo número.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de mostrador

Campo	Descrição
Escala automática de discagem	Caixa de seleção para gerar automaticamente valores de início e término para o mostrador ou velocímetro com base nos dados selecionados.
De	Valor mínimo personalizado a ser exibido no lado esquerdo do mostrador ou do velocímetro. Este campo está disponível quando **Dial Autoscale** está desmarcado.
Para	Valor máximo personalizado a ser exibido no lado direito do mostrador ou do velocímetro. Este campo está disponível quando **Dial Autoscale** está desmarcado.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de mostrador

Campo	Descrição
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.

Relatórios de rosca

Os relatórios de rosca e semi-rosca mostram as proporções que compõem um todo.

Os relatórios de rosca são semelhantes aos relatórios de pizza, mas o relatório de rosca tem um espaço vazio no meio. A diferença entre um donut e um semi-donut é que um

Tradução automática

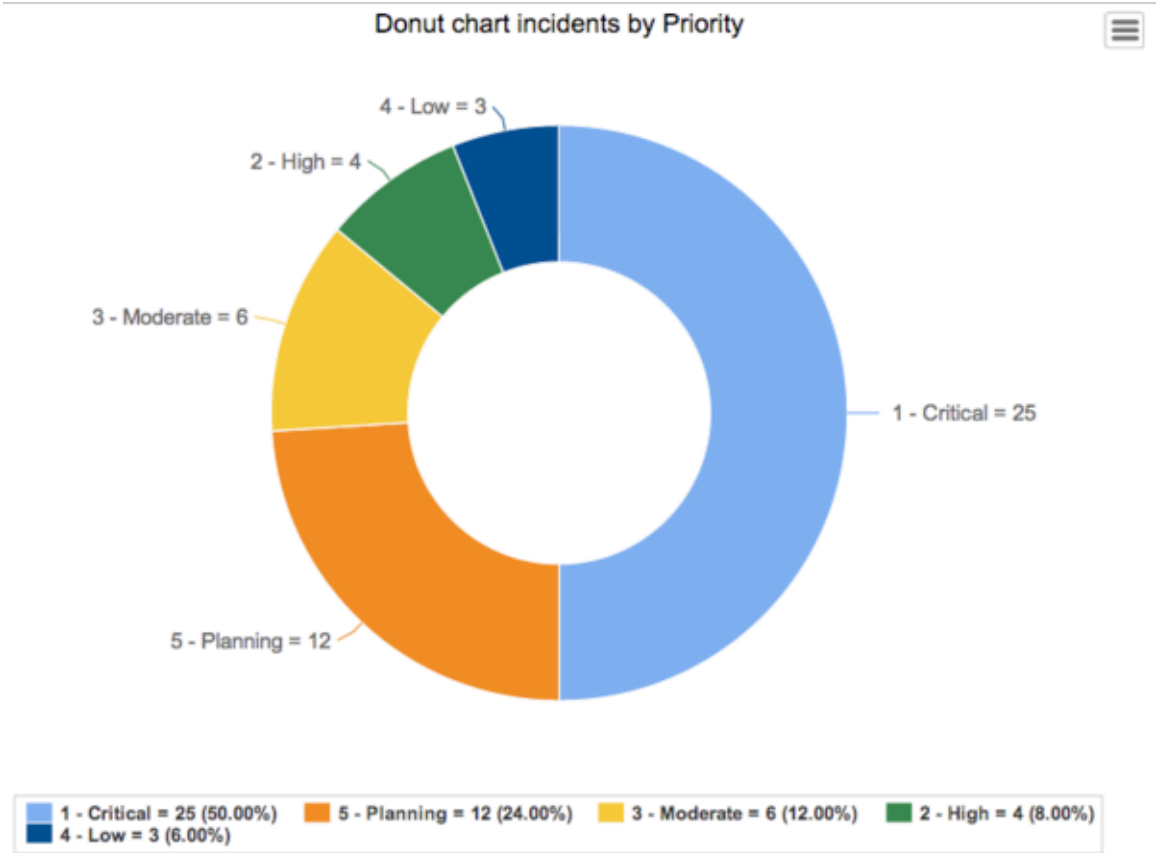
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

semi-donut é um donut cortado ao meio. As informações apresentadas são as mesmas. Relatórios de rosca e semi-rosca podem ser colocados em painéis onde os usuários podem interpretar rapidamente as informações exibidas.

Nota:
Esta visualização de dados é compatível com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Donut reports for mobile e Mobile dashboard preview.

Por exemplo, use relatórios de donut ou semi-donut para mostrar incidentes em aberto por prioridade. A qualquer momento, há incidentes abertos de diferentes níveis de prioridade. Um relatório de donut ou semi-donut permite que você veja rapidamente se as contagens de incidentes de diferentes prioridades estão dentro de intervalos aceitáveis.

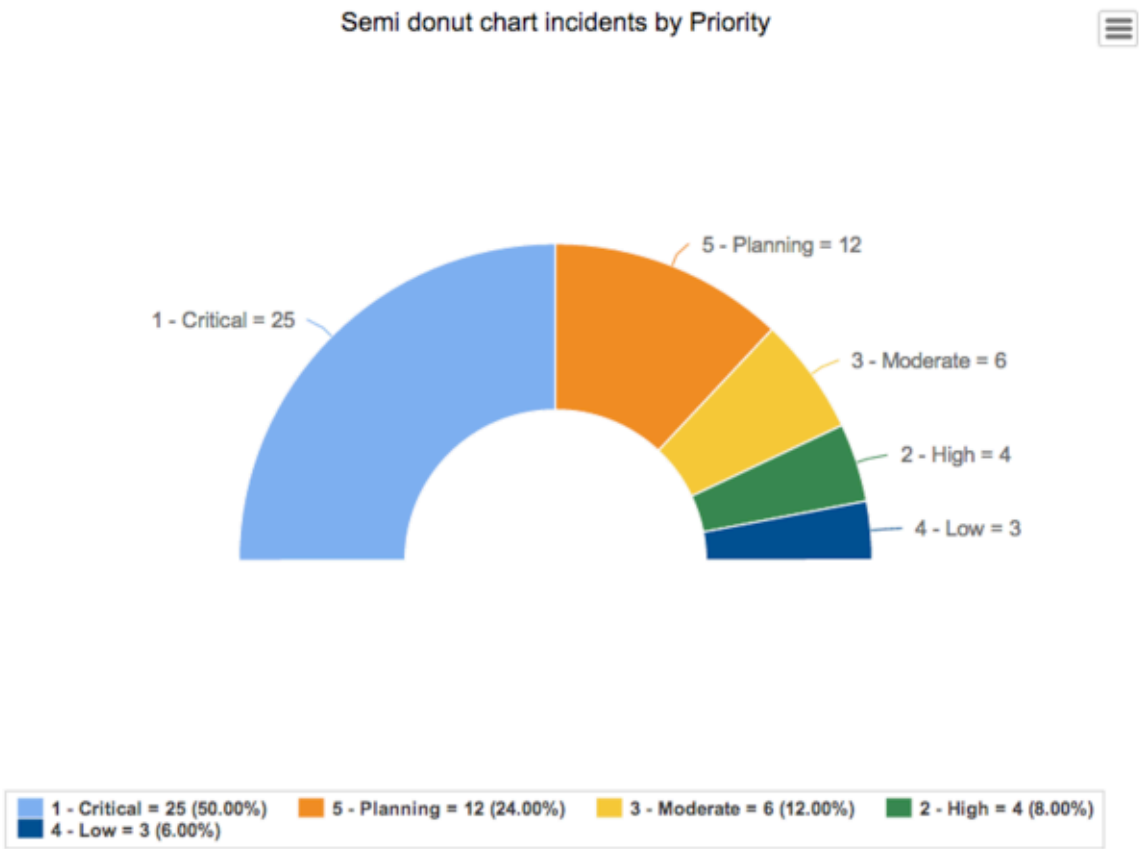
Relatório de rosca de incidentes por prioridade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório semi-donut de incidentes por prioridade



Criar um relatório de donut

Crie um relatório de gráfico de donut para comparar o tamanho das partes com o todo.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Rosca** no filtro, selecione **Rosca** ou **Semi-rosca**e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

Tradução automática

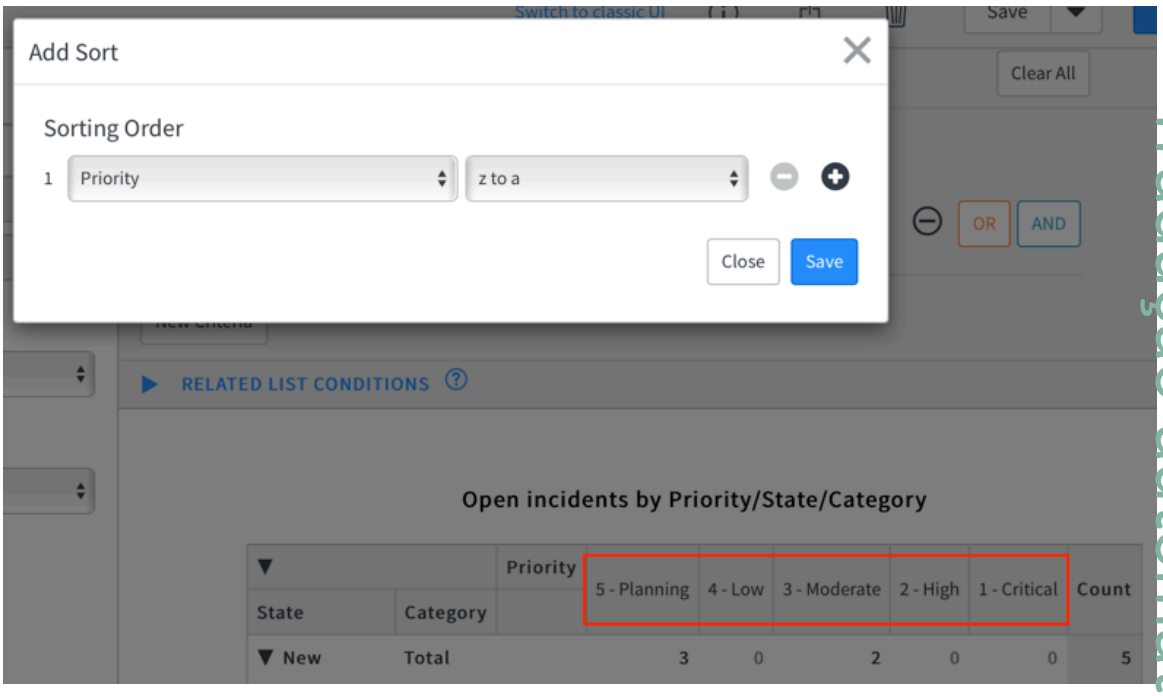
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

c. Selecione **Salvar**.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. Opcional: Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.

10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de gráfico de donut

Mude a aparência do gráfico de donut ou semi-donut.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de gráfico de donut

Campo	Descrição
Geral	
Largura da rosca	Percentual da largura da banda de donut ou semi-donut, variando de 1 a 100 por cento. 100 por cento é igual a um gráfico de pizza. O valor padrão é 50.
Mostrar total e ocultar legenda	Caixa de seleção para exibir o valor de agregação total no centro do donut. Também oculta automaticamente a legenda do gráfico. Se o tipo de agregação for Média e você tiver selecionado um campo para agrupar por, o total será a média das médias de cada grupo.
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

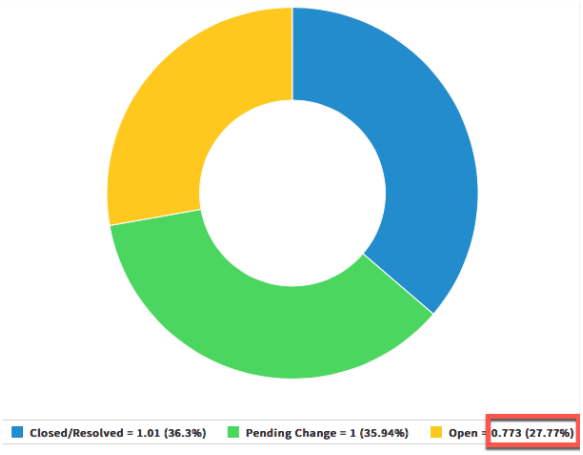
Opções de estilo de gráfico de donut

Campo	Descrição
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. Esta opção está disponível para agregações médias. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de donut

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de donut

Campo	Descrição
	Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.

Relatórios de funil e pirâmide

Os relatórios de funil e pirâmide exibem a distribuição de dados. O tamanho das fatias ou seções representa uma porcentagem do total de todos os valores.

Os relatórios de funil geralmente são usados para representar fases em um processo de vendas (do lead ao negócio fechado) ou para identificar possíveis áreas com problemas em um processo. Se você aplicar um gargalo em um gráfico de funil, todos os valores abaixo de uma determinada porcentagem do valor total serão representados como uma barra. A barra indica que suas diferenças são de igual importância.

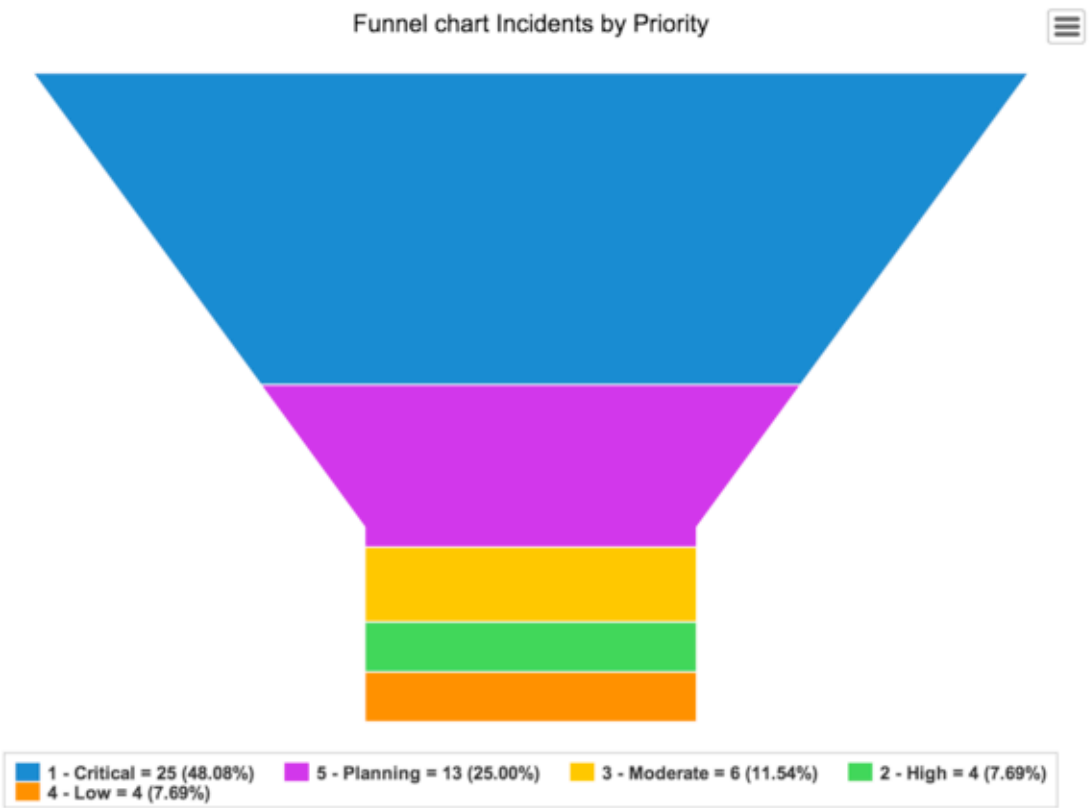
Os relatórios de funil empilham fatias de cima para baixo, diminuindo a porcentagem, e os gráficos de pirâmide empilham fatias, aumentando a porcentagem. Os relatórios de pirâmide geralmente são usados para representar níveis hierárquicos em uma organização. Os relatórios de funil e pirâmide podem ser colocados em painéis onde os usuários podem interpretar rapidamente as informações exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, use um relatório de funil ou de pirâmide para mostrar incidentes em aberto por prioridade. A qualquer momento, há incidentes abertos de diferentes níveis de prioridade. Por exemplo, uma organização tem uma política segundo a qual os incidentes P1 nunca podem exceder 40% de todos os incidentes em aberto. Os gráficos de funil e pirâmide mostram se as contagens de incidentes estão dentro de intervalos aceitáveis.

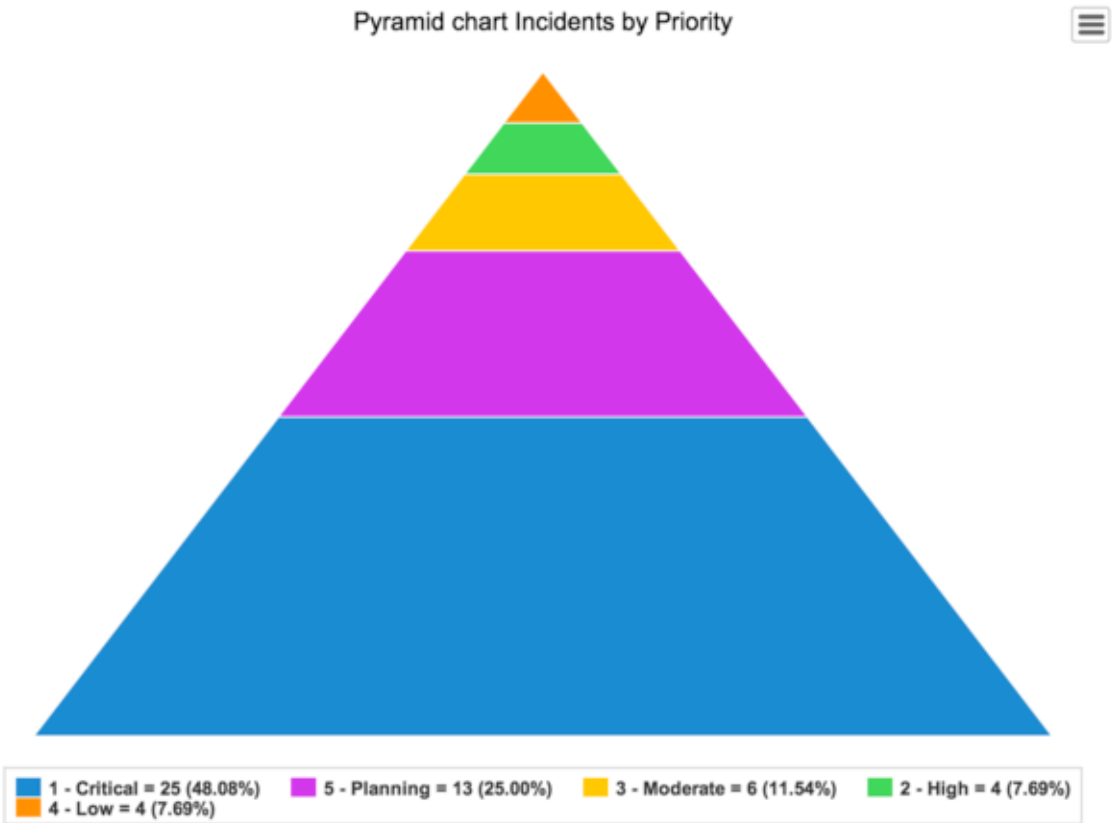
Relatório de funil de incidentes por prioridade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de pirâmide de incidentes por prioridade



Criar um relatório de funil ou pirâmide

Crie um relatório de funil em que o tamanho de cada fatia representa uma porcentagem do total, mostrando a distribuição de dados em um processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Pirâmide** ou **Funil** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Gráfico de funil

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados. ◦ Nomes de rótulo com mais de 20 caracteres podem mostrar ou imprimir uma exibição truncada.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

Tradução automática

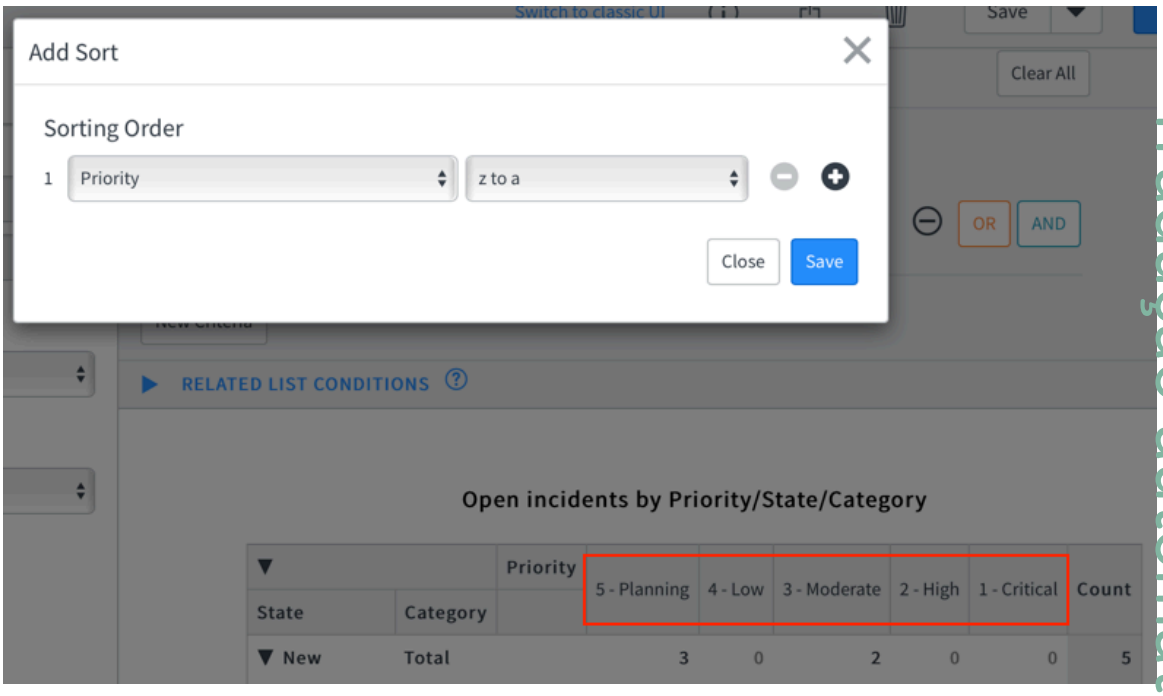
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

c. Selecione **Salvar**.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. Opcional: Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.

10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de funil e pirâmide

Mude a aparência do seu relatório de funil ou pirâmide.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de gráfico de funil e pirâmide

Campo	Descrição
Geral	
Tamanho do gargalo do funil	Insira uma porcentagem para a largura do funil, de 1 a 100 por cento. 1 por cento é o valor mais baixo que pode ser representado acima do gargalo do funil. Valores inferiores a 1% são empilhados abaixo do gargalo em uma barra de largura definida. 100 por cento é igual a um gráfico de barras. O valor padrão é 30.
Cor do gráfico	Selecione uma das seguintes opções. • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

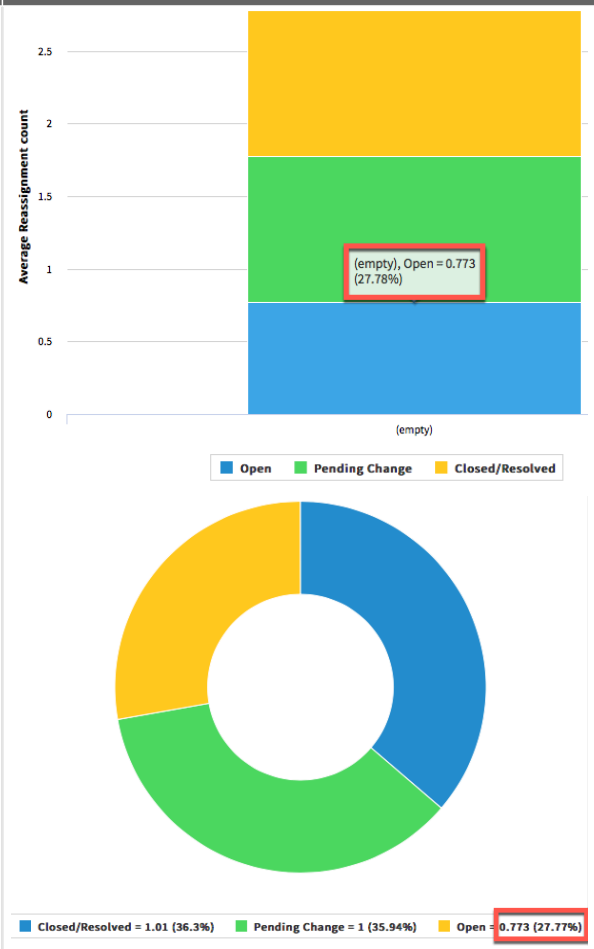
Opções de estilo de gráfico de funil e pirâmide

Campo	Descrição
	Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de funil e pirâmide

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de funil e pirâmide

Campo	Descrição
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.

Tradução automática

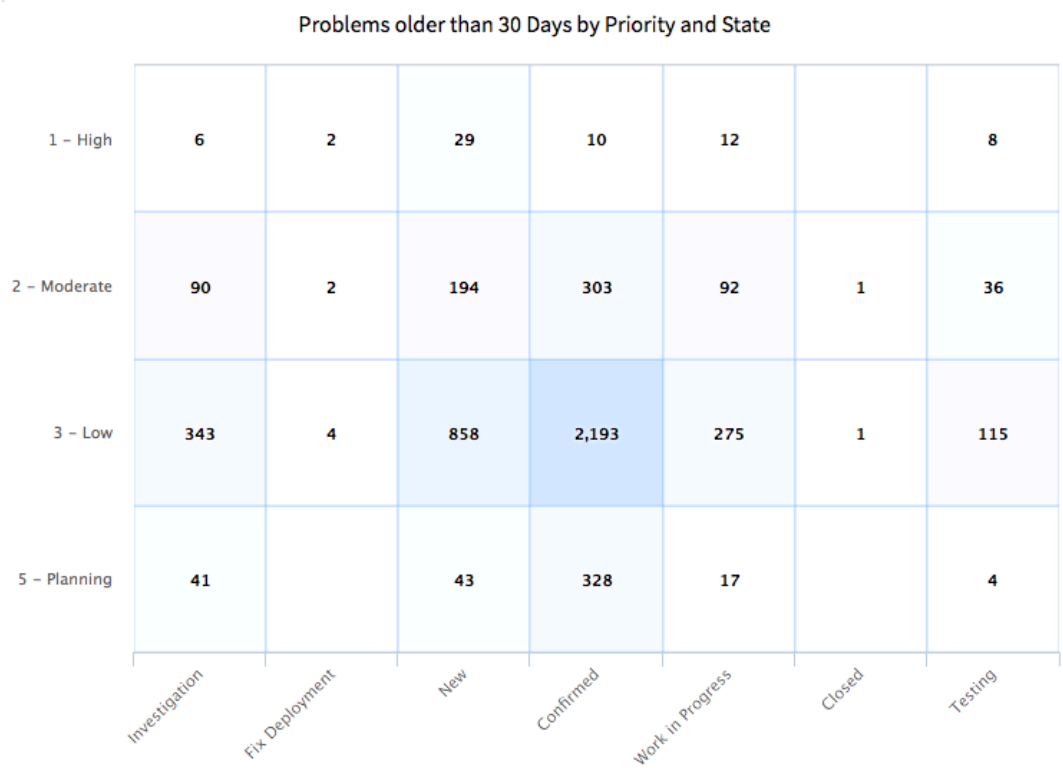
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de mapa térmico

Os relatórios de mapa térmico exibem dados agregados visualmente usando cores para representar diferentes valores em uma matriz. Os relatórios de mapa térmico não podem ter mais de 1000 células.

Nota:
Quando a acessibilidade está habilitada, essa visualização inclui um relatório que os leitores de tela podem interpretar. Para obter mais informações, consulte Habilitação de recursos de acessibilidade .

Na figura, a célula para problemas de baixa prioridade confirmados é preenchida para realçar o valor



grande.

Criar um relatório de mapa térmico

Crie um relatório de mapa térmico para mostrar dados agregados visualmente usando cores para representar diferentes valores em uma matriz.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Um gráfico de mapa térmico de tamanho menor não exibe valores diferentes de zero que, de outra forma, se sobreporiam a um valor adjacente. Os rótulos de linha para esses valores também não são mostrados. Você pode passar o mouse sobre uma célula de valor em branco para ver seu valor ou ampliar o tamanho do gráfico para acomodar valores. Entender como esse tipo de gráfico específico se comporta pode ajudá-lo a interpretar os resultados e determinar o dimensionamento apropriado para seus dados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.

2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Mapa térmico** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Preencha os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).

Campos

Campo	Descrição
Linha	Campo usado como origem dos dados para as linhas no mapa térmico. Para selecionar um campo de origem em uma tabela estendida, consulte Como

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. **Nota:** Nomes de rótulo com mais de 20 caracteres podem mostrar ou imprimir uma exibição truncada.
Coluna	Campo usado como origem dos dados para as colunas no mapa térmico. Para selecionar um campo de origem em uma tabela estendida, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. **Nota:** Nomes de rótulo com mais de 20 caracteres podem mostrar ou imprimir uma exibição truncada.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

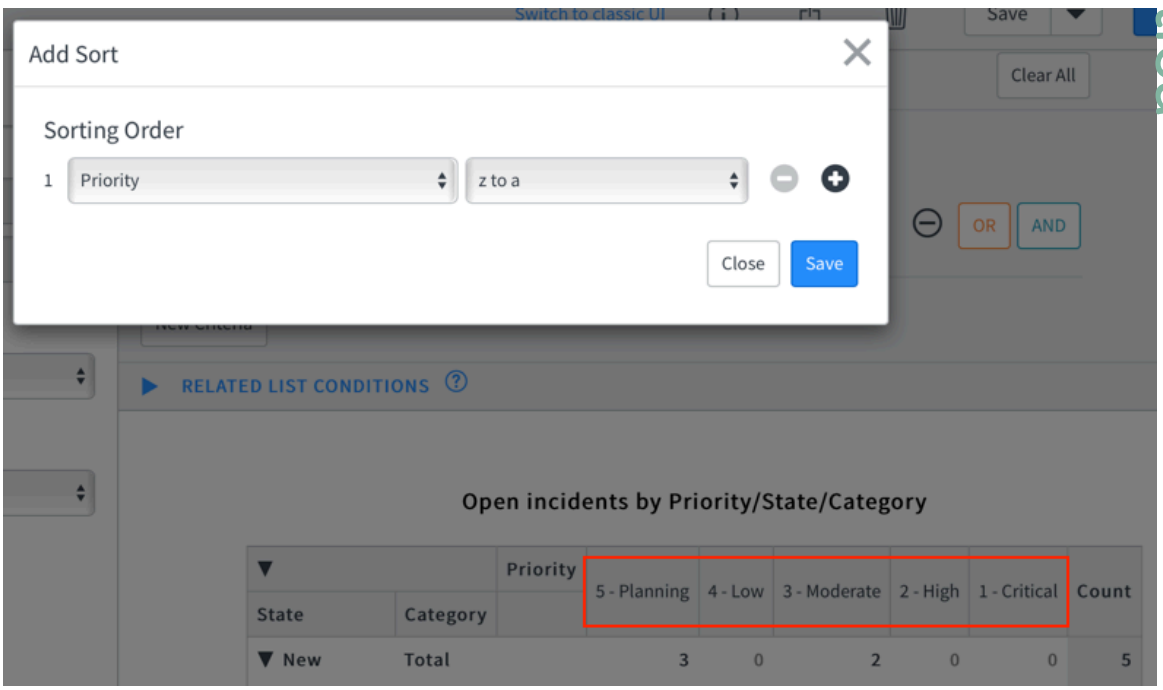
   A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Nota:
   Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de mapa térmico

Mude a aparência do gráfico do mapa térmico.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de gráfico de mapa térmico

Geral	
Usar cores de mapa térmico	Caixa de seleção para usar cores diferentes para indicar valores diferentes.
Cor para pontuações altas	Cor usada para indicar um valor alto no gráfico.
Cor para pontuações baixas	Cor usada para indicar um valor baixo no gráfico.
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.
Exibir zero	Marque esta caixa de seleção para exibir o número **0** quando o valor de uma célula for 0. Desmarque esta caixa de seleção para exibir uma célula vazia quando o valor da célula for 0.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

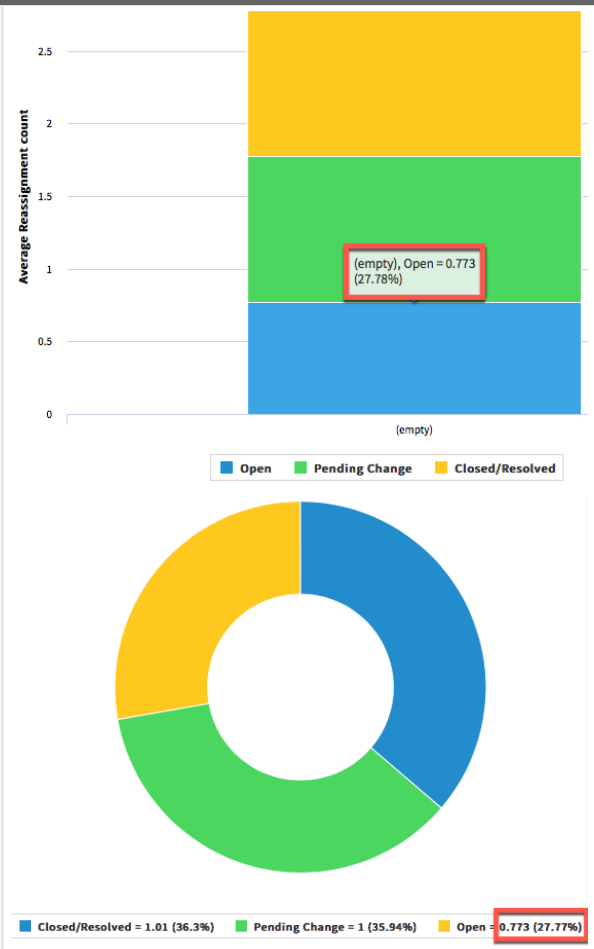
Opções de estilo de gráfico de mapa térmico

Geral	
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de mapa térmico

Geral	
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de mapa térmico

Geral	
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

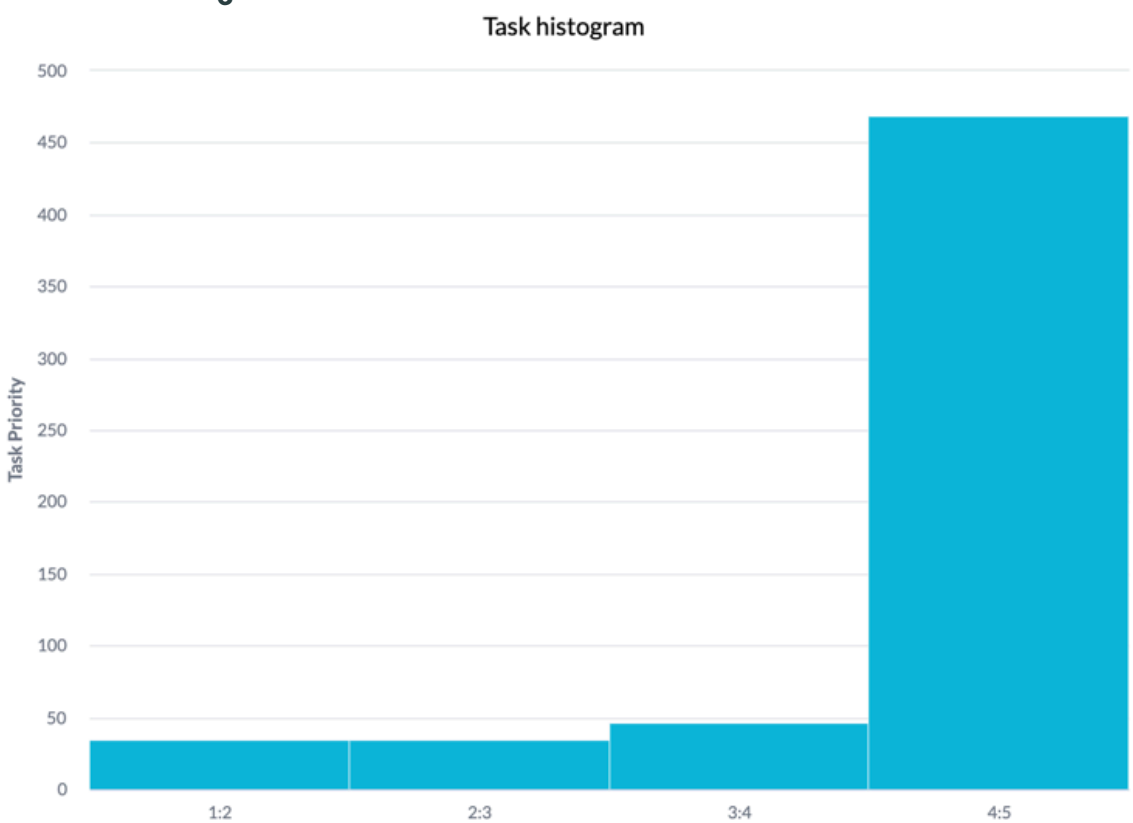
Relatórios de histograma

Os histogramas agrupam números em um conjunto de dados em intervalos. Os dados usados em um histograma são dados contínuos. Dados contínuos são medidos, enquanto dados discretos, que são usados em gráficos de barras, são contados.

Por exemplo, um histograma pode mostrar o padrão de incidentes P1 registrados durante um período de quatro semanas após a versão de um produto. Na primeira semana após o lançamento do produto, os incidentes de P1 são baixos porque os usuários realmente não entendem o produto o suficiente para usá-lo. Na segunda semana, mais usuários começam a trabalhar com o produto e os problemas de P1 aumentam. Na terceira semana, os problemas P1 aumentam ainda mais conforme mais usuários começam a trabalhar com o produto. Na quarta semana, os problemas de P1 permanecem os mesmos da terceira semana. As informações sugerem que não é necessário aumentar a equipe de suporte até a terceira semana após o lançamento de um produto.

Nota:
Quando a acessibilidade está habilitada, essa visualização inclui um relatório que os leitores de tela podem interpretar. Para obter mais informações, consulte Habilitação de recursos de acessibilidade .

Relatório de histograma



Criar um relatório de histograma

Os histogramas agrupam números em um conjunto de dados contínuo em intervalos.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Histograma** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar guia

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Avaliado por	Selecione um campo para relatar. Os valores deste campo aparecem no eixo X do histograma e determinam a largura das barras. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado.

7. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

8. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Relatórios de linha

Os relatórios de linha plotam pontos de dados individuais para mostrar como o valor de um ou mais itens muda ao longo do tempo.

O valor de um item em datas ou horas específicas é exibido como pontos de dados conectados por linhas horizontais. Os valores ao longo do eixo horizontal do gráfico de linhas representam a medição de tempo (anos, horas, minutos, milissegundos e assim por diante). Os valores do eixo vertical representam alterações nos itens que estão sendo monitorados. Usuários com a função report_admin podem definir os intervalos que são usados em um relatório de gráfico de linhas.

Nota:
Esta visualização de dados é compatível com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Time series reports for mobile e Mobile dashboard preview .

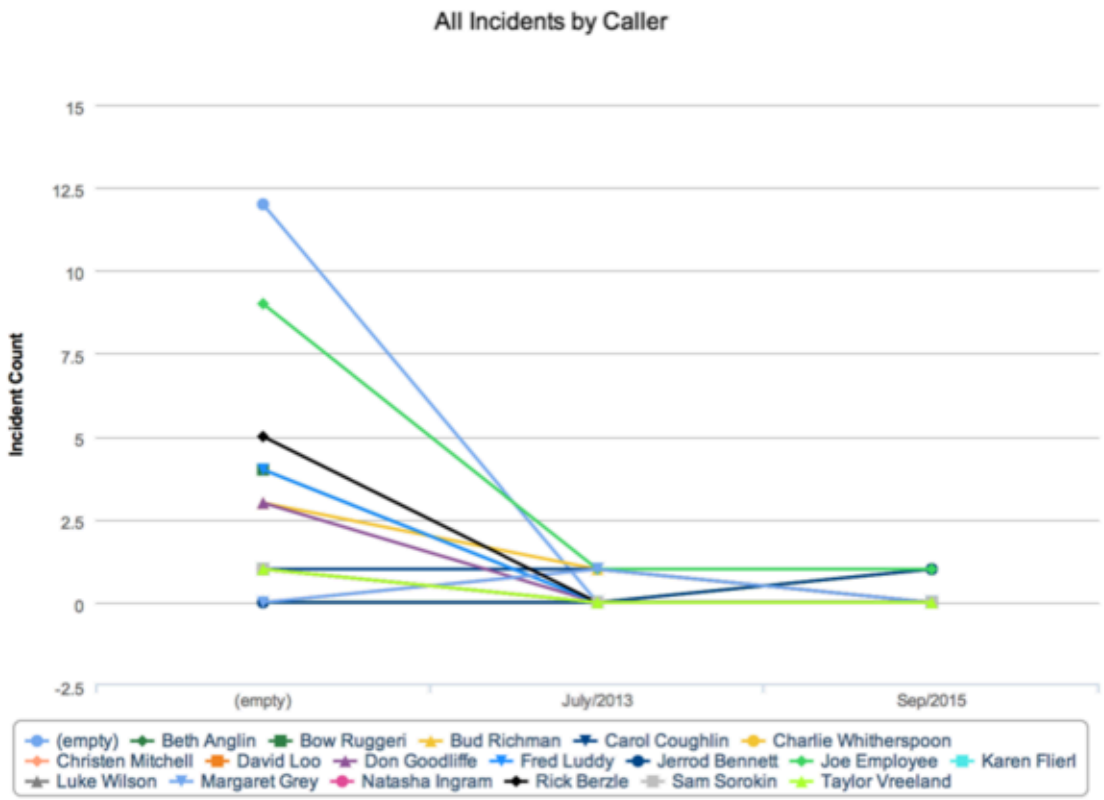
Por exemplo, você pode criar um relatório de linha para contagens de incidentes, para mostrar como o número de incidentes muda ao longo do tempo. A contagem de incidentes geralmente aumenta durante os primeiros meses após a implantação de um upgrade de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

produto. Com o tempo, o número de incidentes relatados diminui à medida que os usuários se acostumam com as mudanças no produto. Esta figura mostra o número de incidentes por solicitante ao longo do tempo.

Relatório de linhas



Criar um relatório de linha

Crie um relatório de linha para mostrar a tendência nas mudanças de valor de um ou mais itens ao longo do tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Linha** no filtro, selecione o tipo de relatório Linha na seção **Série de tempo** e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Tendência por	Campo da tabela cujos valores você deseja mostrar em uma sequência de tempo. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionou uma tabela remota no campo **Tabela**, a opção selecionada neste campo agregará os dados que foram recuperados de uma fonte externa e agregados na memória. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos.
Calendário	Calendário que é a base da série temporal no relatório. Selecione o calendário padrão ou uma https://www.webstg.servicenow.com/docs/access?context=business-calendars&version=xanadu&pubname=xanadu-platform-administration&ft:locale=en-US .
por	Período de tempo para agrupar dados. O intervalo de períodos de tempo disponíveis depende do calendário selecionado. Os períodos de tempo variam de uma hora a um ano. Você também pode especificar uma data. **Nota:** Em caso de emissão de relatórios por semana: quando o intervalo do relatório inclui mais de um ano civil, ocorrem inconsistências quando uma semana é dividida entre dois anos. Para mostrar valores de dados com mais precisão de acordo com semanas ISO, adicione e habilite a propriedade **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Cálculo do percentual	Método de cálculo de porcentagens. A porcentagem aparece quando você aponta para um segmento de relatório, como uma barra em um relatório de barras. Este campo aparece quando a **Agregação** está definida como **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Usar agregação** calcula a porcentagem usando a seleção no campo **Agregação**. Somente os dados exibidos no relatório são usados para calcular a porcentagem. Por exemplo, um relatório mostra ativos por departamento com a **Agregação** definida como **Soma** e a porcentagem calculada usando a agregação. Se o custo total de ativos for de US$ 100.000 e o custo de ativos para Suporte ao cliente for US$ 10.000, o percentual de Suporte ao cliente será de 10%. ○ **Usar contagem de registros** calcula a porcentagem usando o número total de registros no conjunto de dados. Por exemplo, um relatório mostra incidentes por prioridade. De 500 registros de incidentes, 200 têm baixa prioridade. A porcentagem da seção de baixa prioridade é de 40%.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

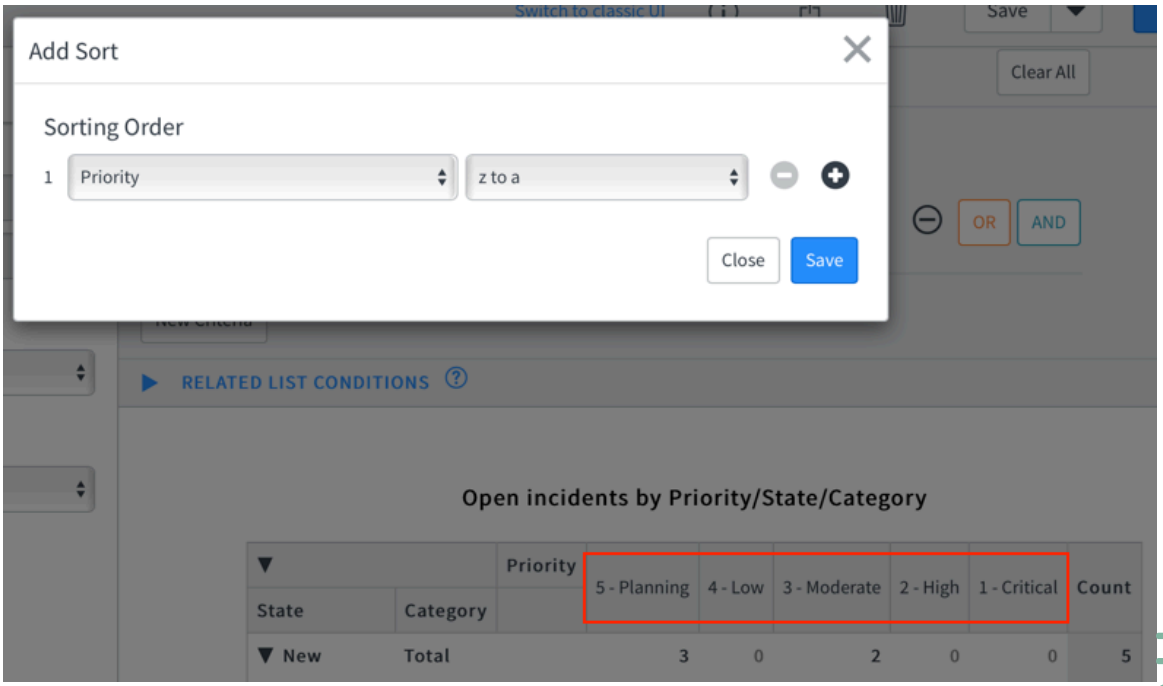
   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de linha

Configure a aparência do seu relatório de linha.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de linhas

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Se você não agrupar ou empilhar o relatório, **Usar uma cor** será selecionado automaticamente. Nesse caso, selecione uma única cor predefinida do sistema. Se você agrupar ou empilhar o relatório, selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Para obter mais informações sobre as diferenças entre essas opções, consulte Cores predefinidas em relatórios.
Definir cor	Cor usada no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar uma cor** na lista Cor do **gráfico**. Clique no ícone de pesquisa (🔍) para escolher na lista **Definições de cor**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.
Não plotar nada como zero	Caixa de seleção para especificar se os pontos de dados ausentes devem ser substituídos por valores de zero. Este campo está disponível ao criar ou editar relatórios de série temporal (somente relatórios de área, spline, linha e degrau) que incluem vários conjuntos de dados e ao criar ou editar conjuntos de dados nos relatórios de série temporal aplicáveis. Este campo não está disponível quando os dados no relatório são agrupados ou agregados por Contagem ou Contagem separada. Se selecionado, o relatório pode mostrar lacunas onde não existem dados. **Nota:** Esta propriedade não pode ser selecionada quando a origem é MetricBase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

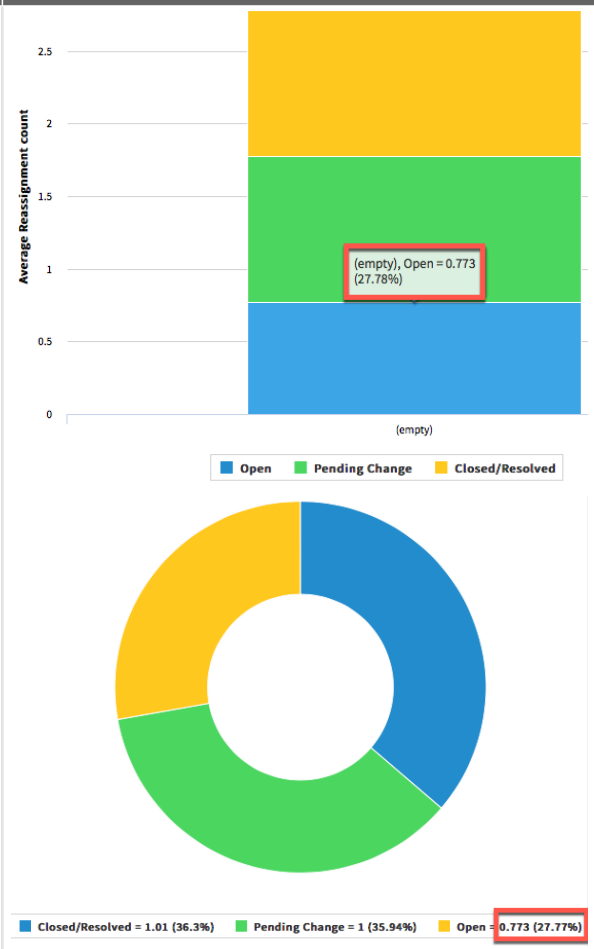
Opções de estilo de gráfico de linhas

Campo	Descrição
Mostrar marcador	Caixa de seleção para exibir um símbolo em cada ponto de dados.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de linhas

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de linhas

Campo	Descrição
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de linhas

Campo	Descrição
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
De	Especifique um valor mínimo no eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis.
Para	Especifique um valor máximo do eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Listar relatórios

Relatórios de lista exibem os dados em forma de lista expansível. Você pode configurar se as listas aparecem expandidas ou recolhidas. As listas geralmente são usadas para enumerações, como o número de incidentes ou mudanças. Eles contêm colunas que mostram informações mais detalhadas, como uma descrição resumida, categoria ou estado.

Observações:

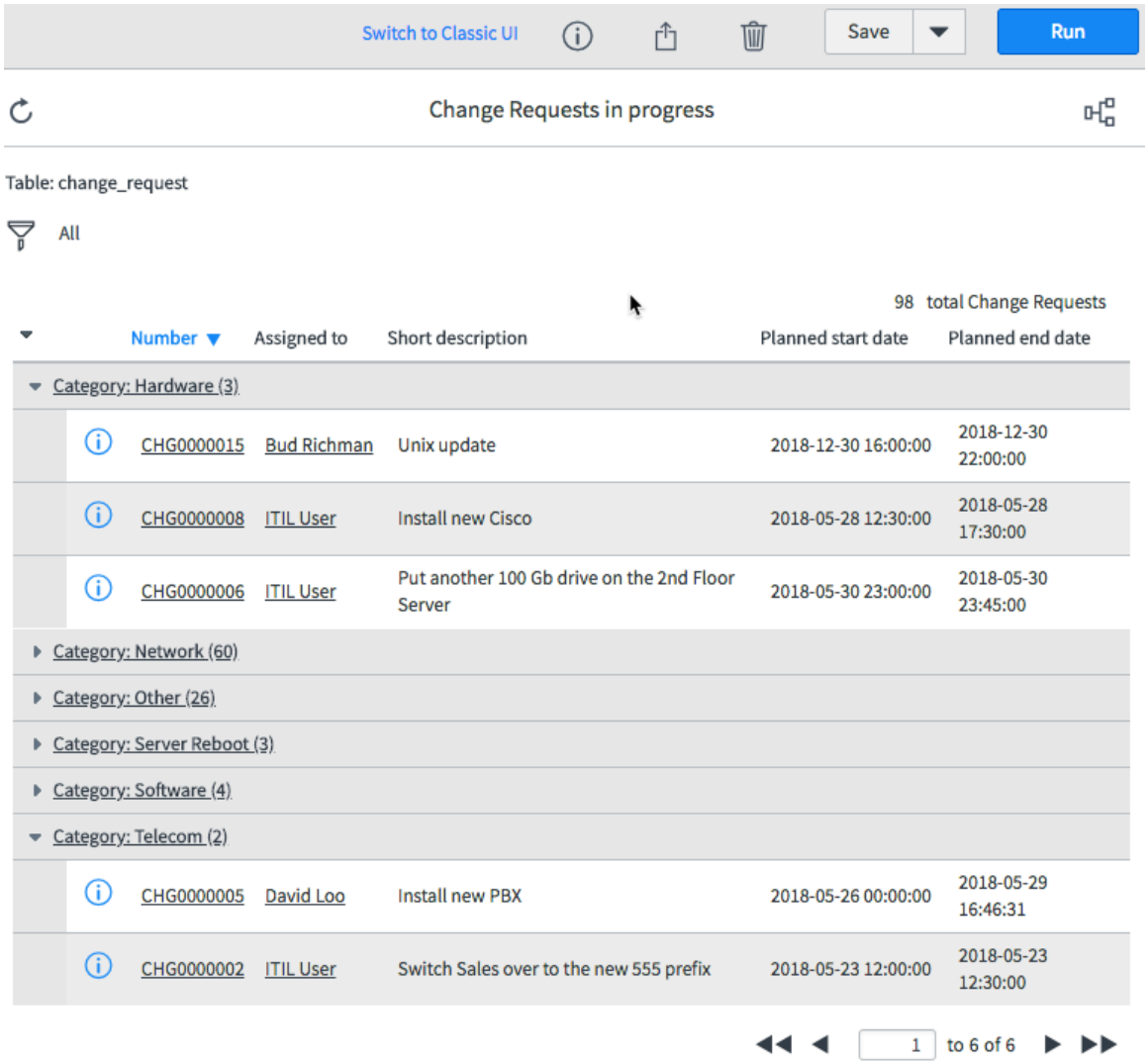
- Os relatórios de lista são exibidos na Lista v2, mesmo se a Lista v3 estiver habilitada.
- A partir da versão Kingston, os botões de contagem de registros e paginação aparecem somente na parte inferior da lista.

Este exemplo de relatório de lista exibe incidentes classificados por solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de lista



Tipos de relatórios de lista

Existem três tipos de relatórios de lista.

Relatórios de lista básica

Listar relatórios sem recursos adicionais

Listar relatórios com colunas variáveis

Listar relatórios com base em uma fonte de dados ou tabela que tenha variáveis associadas a ela, por exemplo, fontes de dados do Catálogo de serviços. As variáveis geralmente são variações em produtos, como quantidades de armazenamento em um computador.

Listar relatórios com colunas de pergunta

Listar relatórios com base em uma fonte de dados ou tabela que tenha perguntas associadas a ela. Por exemplo, se um formulário solicitar que um usuário selecione a natureza específica de um problema, você poderá criar um relatório de lista com colunas para suas respostas.

Os relatórios de lista básica podem usar uma tabela, uma fonte de dados, uma planilha do Excel importada ou uma tabela MetricBase para suas origens de relatório. Os relatórios de lista com colunas de variável e pergunta usam somente tabelas e fontes de dados.

Há etapas extras para configurar as colunas de pergunta e variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um relatório de lista básico

Relatórios de lista exibem os dados em forma de lista expansível. Por exemplo, um relatório de incidente agrupado por prioridade exibe somente os nomes das prioridades e um número de registros que são exibidos se o usuário clicar na prioridade. Você pode configurar se as listas serão exibidas expandidas ou recolhidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na guia **Tipo**, insira **Lista** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Escolher colunas	Campos a serem exibidos como colunas no relatório de lista. Na janela Colunas que é aberta depois que você clica em **Escolher colunas**, selecione os campos na lista Disponível que você deseja que apareçam no relatório e mova-os para a lista Selecionada. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Dependendo da configuração do sistema, você pode adicionar campos de tabelas que estendem a tabela selecionada. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre tabelas estendidas.
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type . ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

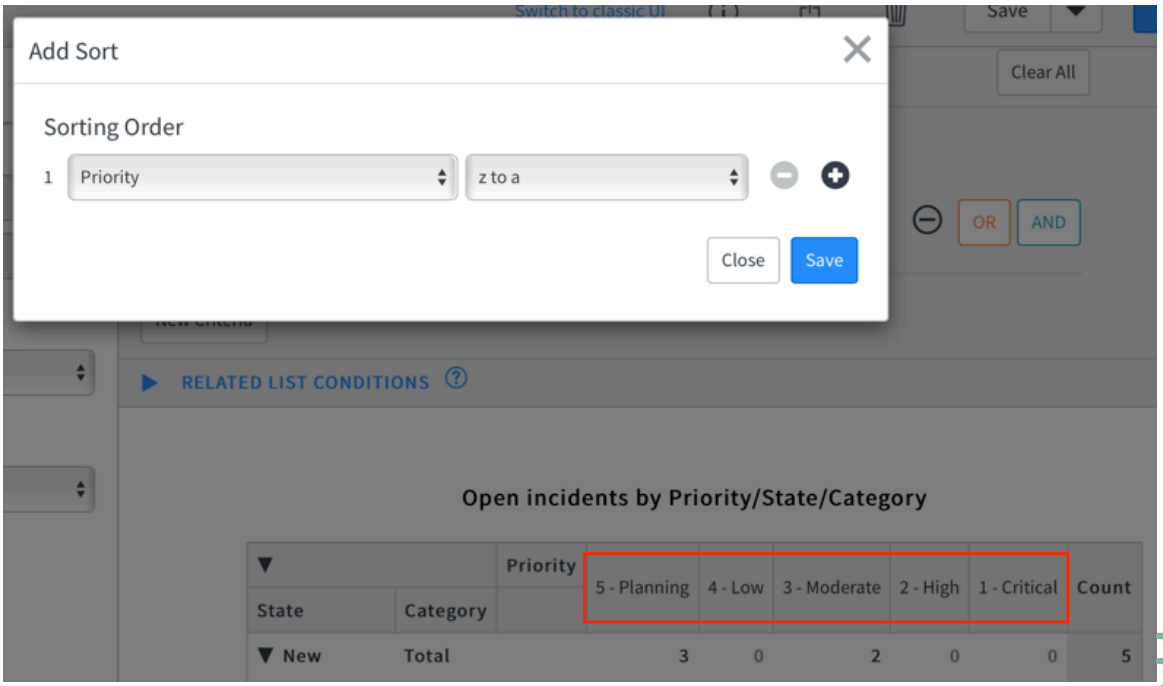
   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. **Opcional:** Na guia **Estilo**, adicione e configure um título de relatório.
   Consulte Listar opções de estilo de relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Clique no ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O número padrão de linhas em um relatório de lista exportado para PDF é 1000. Para configurar este valor, insira sys_properties.list no Navegador de filtros e edite a propriedade glide.pdf.max_rows. Para obter mais informações, consulte: Como adicionar uma propriedade do sistema .
- Apesar da filtragem de lista, as linhas exportadas no formato pdf contarão todas as linhas de registro sequencialmente até o limite de exportação e serão exibidas como em branco para funções impedidas por ACLs de exibir dados restritos.

- Configurar e usar funções de lista

Criar um relatório de lista com colunas variáveis

Você pode criar um relatório de lista com colunas de variáveis com base em uma fonte de dados ou tabela que tenha variáveis associadas a ela. Por exemplo, se um item tiver uma variável chamada **Armazenamento**, você poderá criar um relatório de lista que tenha uma coluna para os valores nessa variável.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione uma origem de relatório que tenha variáveis associadas a ela.
   Existem dois tipos de origens de relatório. Para relatórios de lista com variáveis, a origem do relatório geralmente é a tabela do catálogo de serviços.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Lista** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

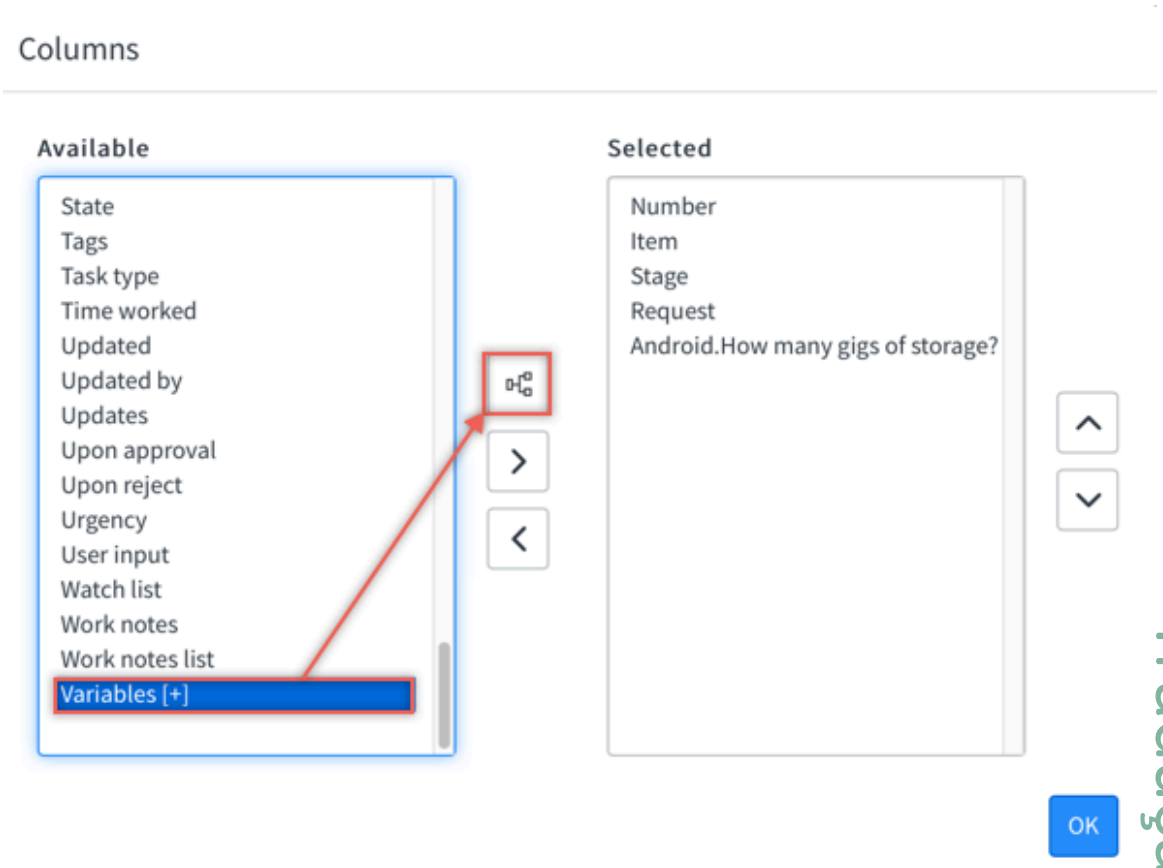
   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, clique em **Escolher colunas** e selecione **Variáveis [+]** na janela Colunas que é aberta.

   Variáveis [+] está na parte inferior da lista de colunas disponíveis.

   Dependendo da configuração do sistema, você pode adicionar campos de tabelas que estendem a tabela selecionada. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre tabelas estendidas.
7. Clique no ícone de estrutura ( ) para escolher um item.

Tradução automática

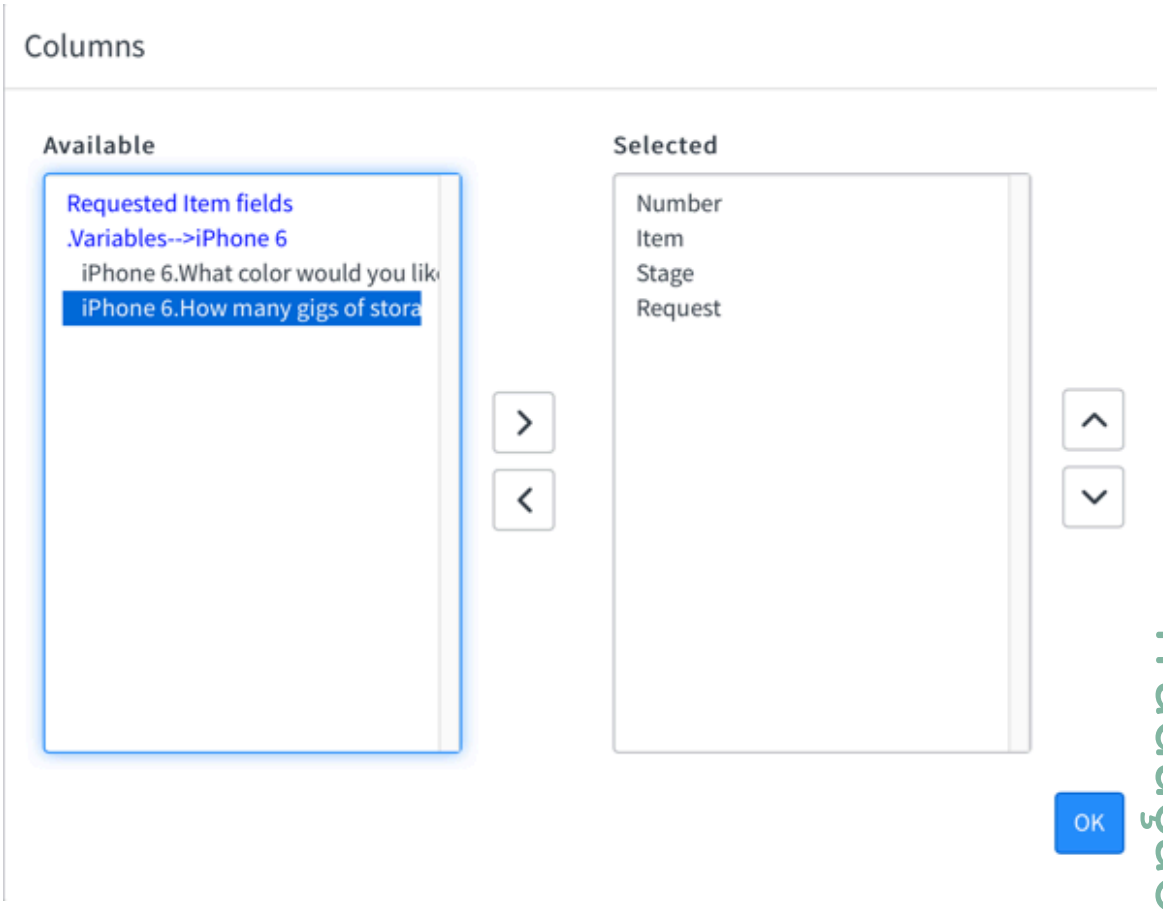
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Selecione um item na lista Item do catálogo que aparece.
As variáveis associadas ao item selecionado aparecem na janela **Colunas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione e mova as variáveis para a coluna **Selecionada** e clique em **OK**.
10. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type . ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.

11. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

    Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

    a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

       A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

       Nota:
       Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

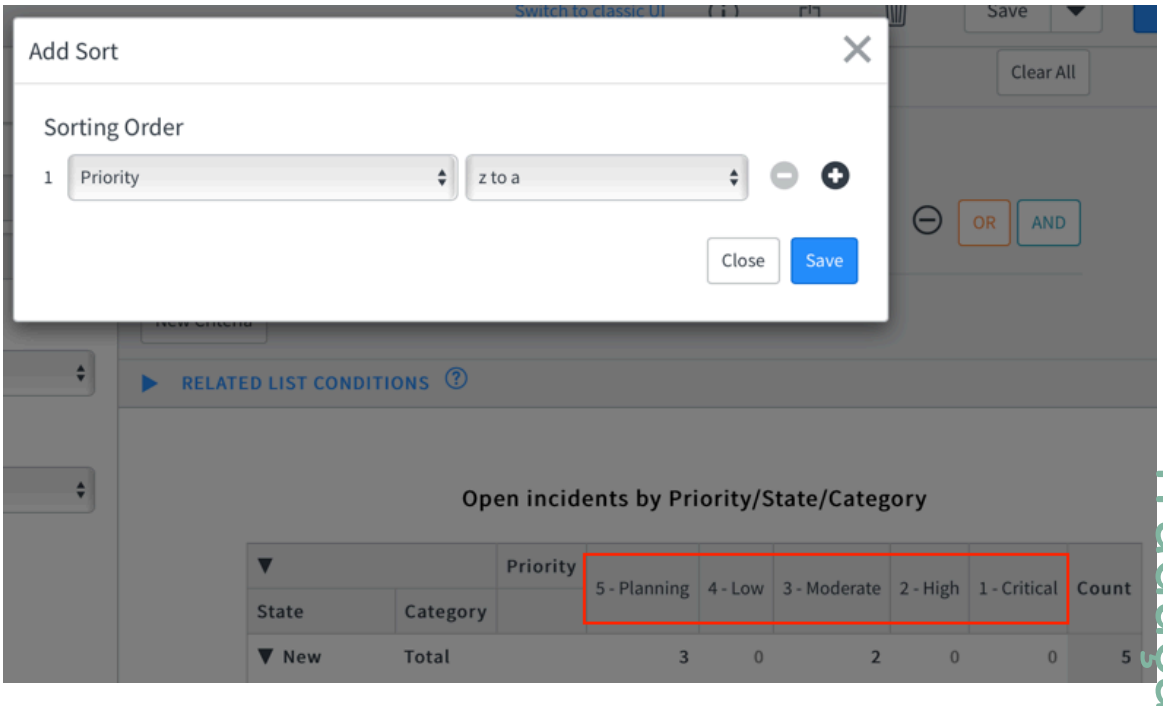
    b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

    c. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



12. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

> **Nota:**
> Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

13. **Opcional:** Na guia **Estilo**, adicione e configure um título de relatório.
Consulte Listar opções de estilo de relatório.
14. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Clique no ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um relatório.

Nota:

- O número padrão de linhas em um relatório de lista exportado para PDF é 1000. Para configurar este valor, insira sys_properties.list no Navegador de filtros e edite a propriedade glide.pdf.max_rows. Para obter mais informações, consulte: Como adicionar uma propriedade do sistema .
- Apesar da filtragem de lista, as linhas exportadas no formato pdf contarão todas as linhas de registro sequencialmente até o limite de exportação e serão exibidas como em branco para funções impedidas por ACLs de exibir dados restritos.

Criar um relatório de lista com colunas de pergunta

Você pode criar um relatório de lista com colunas de pergunta com base em uma fonte de dados ou tabela que tenha perguntas associadas a ela. Por exemplo, se um formulário solicitar que um usuário selecione a natureza específica de um problema, você poderá criar um relatório de lista que lista colunas para esses valores.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione uma origem de relatório que tenha variáveis associadas a ela.
   Existem dois tipos de origens de relatório. Para relatórios de lista com variáveis, a origem do relatório geralmente é a tabela do catálogo de serviços.
4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Lista** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

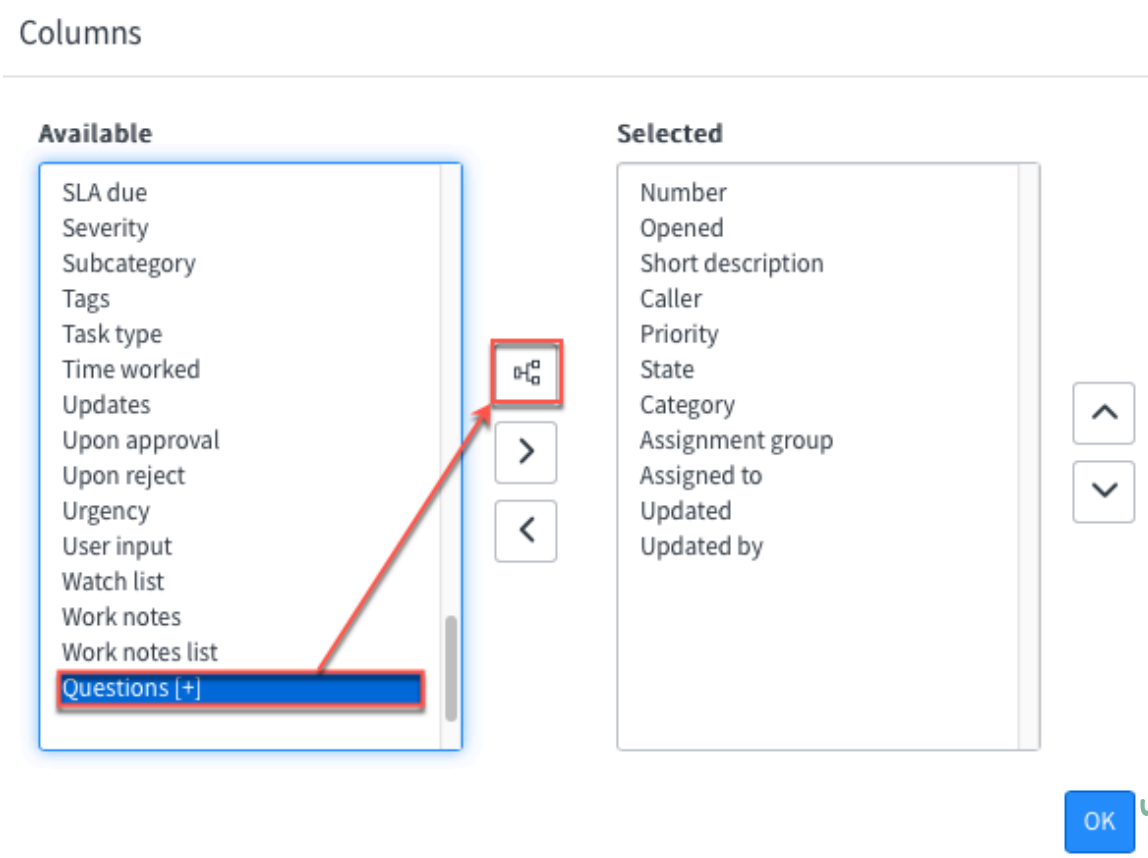
   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, clique em **Escolher colunas** e selecione **Perguntas [+]** na janela Colunas que é aberta.

   Perguntas [+] está na parte inferior da lista de colunas disponíveis.

   Dependendo da configuração do sistema, você pode adicionar campos de tabelas que estendem a tabela selecionada. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre tabelas estendidas.
7. Clique no ícone de estrutura ( ) para escolher um item.

Tradução automática

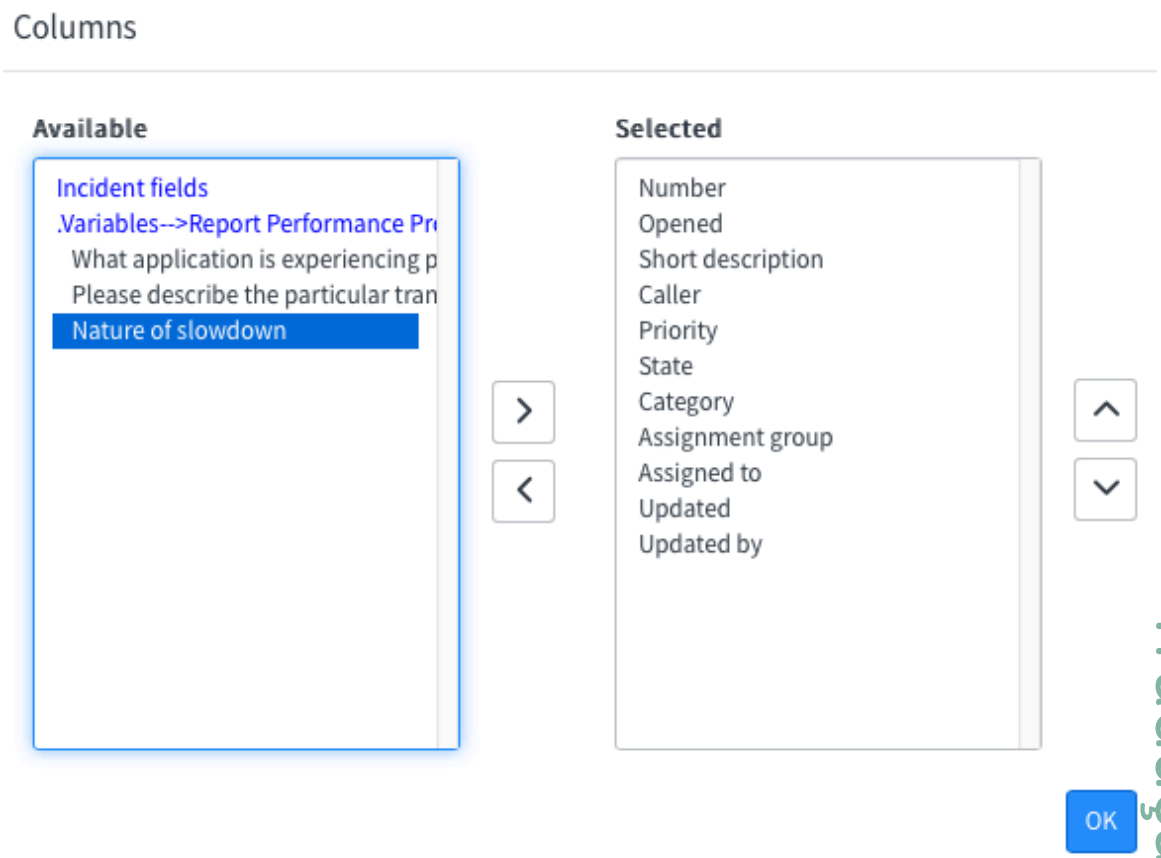
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Selecione um item na lista Item do catálogo que aparece.
As variáveis associadas ao item selecionado aparecem na janela **Colunas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione e mova as perguntas para a coluna **Selecionada** e clique em **OK**.
10. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ○ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type . ○ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.

11. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

    Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

    a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

       A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

       Nota:
       Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

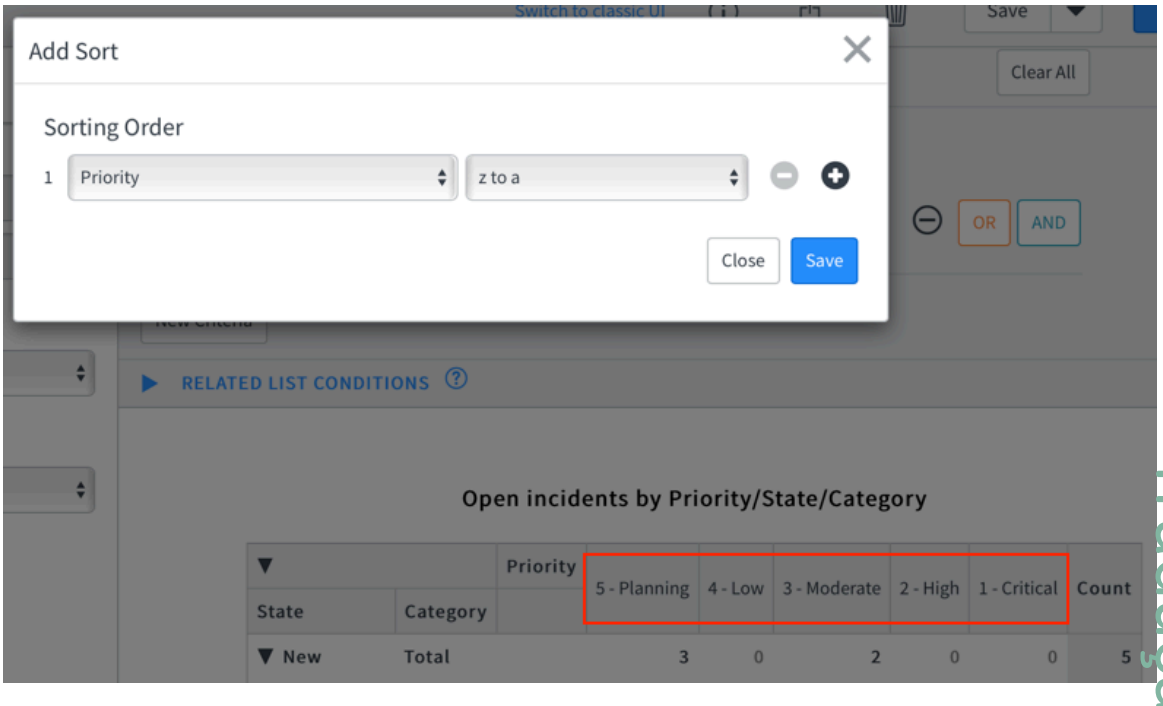
    b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

    c. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



12. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

> **Nota:**
> Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

13. **Opcional:** Na guia **Estilo**, adicione e configure um título de relatório.
Consulte Listar opções de estilo de relatório.

14. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.

- Clique no ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um relatório.

> **Nota:**
> O número padrão de linhas em um relatório de lista exportado para PDF é 1000. Para configurar este valor, insira `sys_properties.list` no Navegador de filtros e edite a propriedade glide.pdf.max_rows.
> Para obter mais informações, consulte: Como adicionar uma propriedade do sistema .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Listar opções de estilo de relatório

Adicionar um título ao relatório de lista configurar o tamanho, a cor e o alinhamento do título.

Ao criar ou editar um relatório de lista, você pode adicionar um título que substitui o nome do relatório fornecido na guia Dados. Os usuários com os quais você compartilha o relatório veem o novo título em vez do nome do relatório.

Listar opções de estilo de relatório

Campo	Descrição
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.

Agrupar registros em relatórios de lista

Os relatórios de lista agrupada podem exibir somente os registros em cada grupo que estão configurados para aparecer em uma lista normal. Você pode agrupar linhas de informações em relatórios de lista por campos específicos. Você não pode agrupar relatórios de lista por variáveis do catálogo de serviços.

Uma lista configurada para exibir 100 registros por vez pode mostrar somente os primeiros 100 registros, independentemente do número de registros nesse grupo. A paginação não está disponível em grupos e você não pode acessar os registros restantes sem sair da lista agrupada. Para acessar todos os registros em um grupo:

- Aumente o tamanho de exibição da lista.
- Clique no cabeçalho do grupo para retornar a uma lista normal desse grupo com a paginação habilitada.

Os relatórios de lista não são compatíveis com a preferência do usuário de expandir automaticamente os registros agrupados.

As seções do relatório são recolhidas por padrão. Neste exemplo, uma lista de produtos é agrupada por fabricante e os itens associados ao Gateway são expandidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de lista agrupada

Name ▲	Manufacturer	Asset tag	Operating System	CPU speed (MHz)
Manufacturer: (empty) (2)				
Manufacturer: Apple (474)				
Manufacturer: Asus (36)				
Manufacturer: Cyberpower (13)				
Manufacturer: Dell Inc. (197)				
Manufacturer: Gateway (9)				
*CAROL3-GATEWAY	Gateway	P1000038	Windows XP Professional	2,992
8400-053105	Gateway	P1000224	Windows XP Professional	3,391
DIANEK	Gateway	P1000051	Windows XP Professional	3,192
DX Series	Gateway	P1000241	Windows XP Professional	
JENREALTY	Gateway	P1000221	Windows XP Professional	3,192
KIRKK	Gateway	P1000111	Windows XP Professional	2,394
MEGANS	Gateway	P1000222	Windows XP Professional	2,793
OLGAS	Gateway	P1000163	Windows XP Professional	3,049
Product KIOSK	Gateway	P1000096	Windows XP	
Manufacturer: IBM (35)				
Manufacturer: iBUYPOWER (4)				

Exportar um relatório de lista

Você pode exportar um relatório de lista para Excel, PDF ou CSV programando uma exportação do relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Nota:
As restrições criadas pelo administrador podem impedir que usuários com essas funções vejam a opção **Programação**.

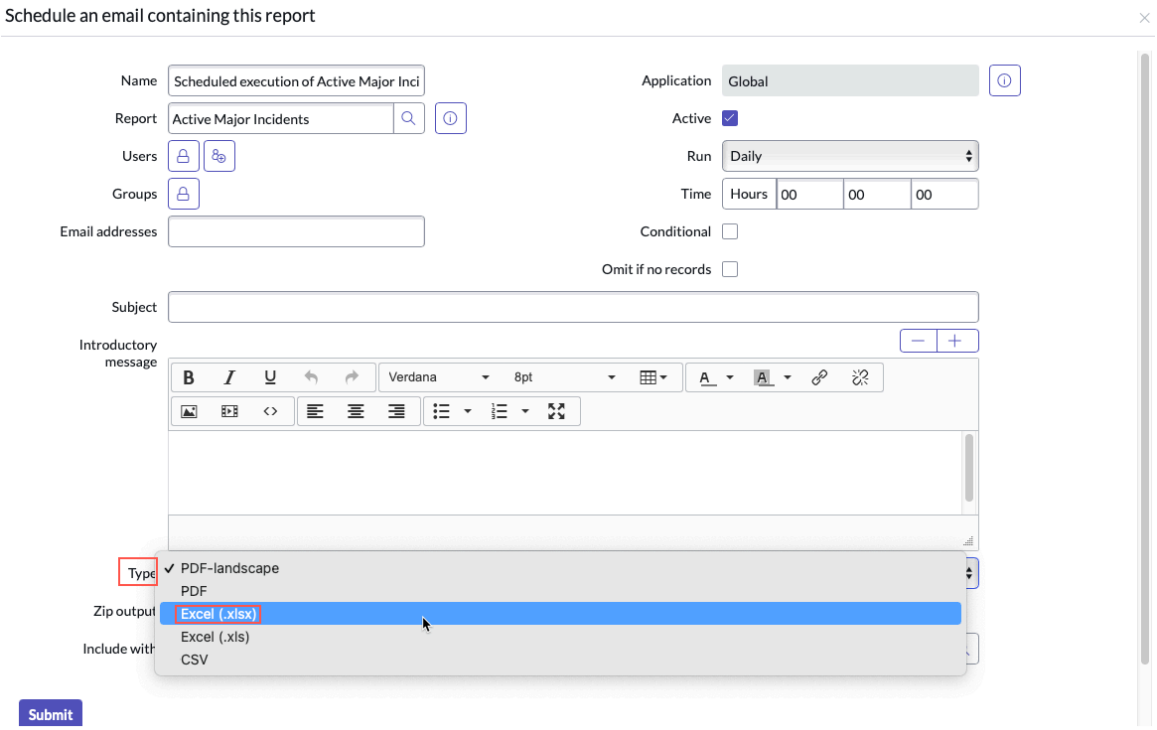
Procedimento

1. Navegar até **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Abra o relatório de lista que você deseja exportar.
3. Selecione o ícone **Compartilhamento** (ícone) e escolha **Programar**.
4. Programe a exportação de um relatório de lista salvo no formato desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifique o **Tipo** como PDF, PDF-scape, Excel ou CSV. O Excel exibe os valores de duração do relatório em milissegundos, em vez de " dias<y> horas". Para obter mais informações, consulte Programar e-mails de relatórios.



Resultado

Os destinatários do relatório programado o receberão no formulário especificado.

Exportar lista de plataformas para o Excel

Uma lista exibe um conjunto de registros de uma tabela. Você pode exportar informações de listas no ambiente clássico para uma planilha.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma, embora você precise ter direitos para exibir a lista.

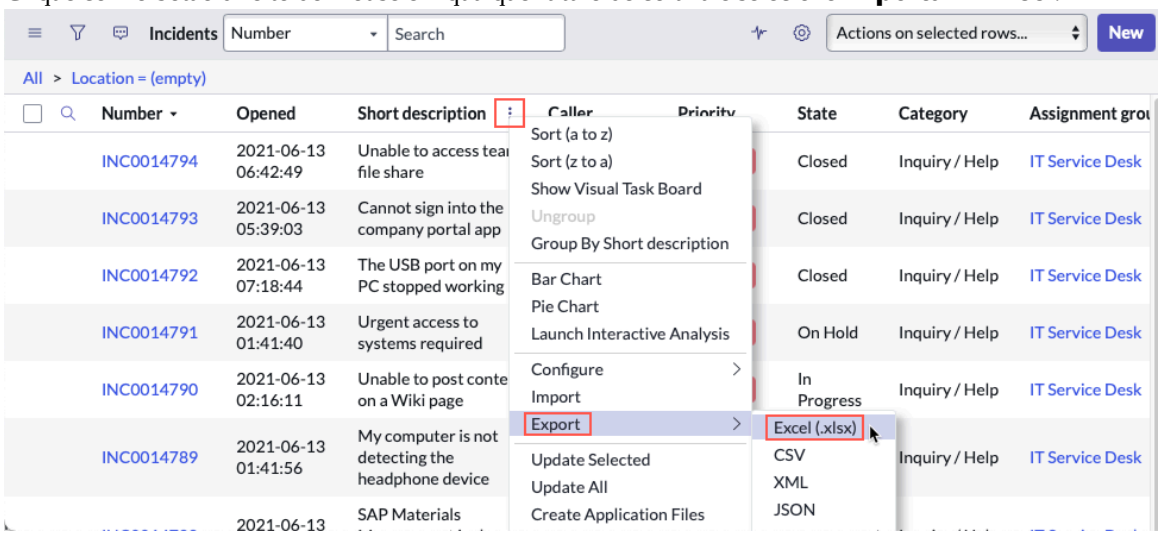
Para obter mais informações, consulte Lists in the classic environment .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a lista que você deseja exportar.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Exportar** > **Excel**.



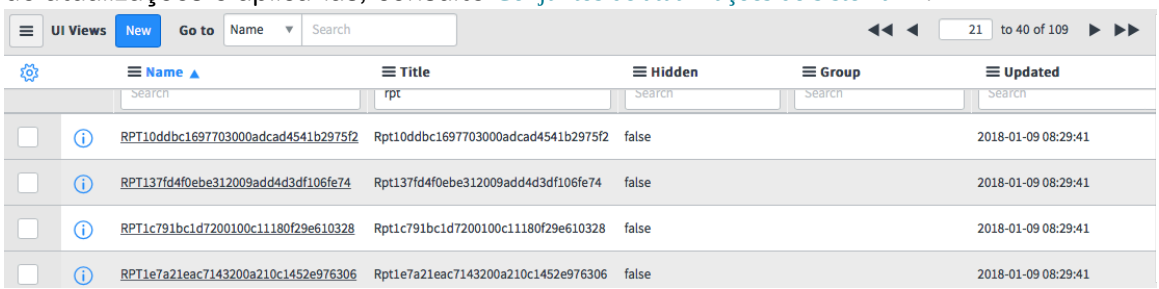
Aplicando configurações de coluna de relatório de lista com um conjunto de atualizações

Colunas configuradas em relatórios de lista podem ser movidas para outra instância confirmando um conjunto de atualizações.

As colunas de relatório de lista configuradas não são aplicadas automaticamente a uma instância quando você confirma um conjunto de atualizações. Os relatórios de lista são renderizados usando exibições de IU criadas sempre que você salva um relatório. Para garantir que as colunas configuradas sejam renderizadas em um relatório de lista ou em um widget de painel em outra instância:

1. Na tabela Exibição de IU, pesquise o sys_id do registro de exibição de relatório (RPT) para suas mudanças.
2. Adicione-o ao conjunto de atualizações.

Para obter informações sobre como adicionar configurações personalizadas a um conjunto de atualizações e aplicá-las, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .



Mapear relatórios

Os relatórios de mapa exibem dados em um mapa. Você pode exibir dados como um mapa térmico geográfico ( ) ou exibir pontos de dados específicos ( ).

Aumente o zoom em um mapa para obter uma exibição mais detalhada. No modo de mapa térmico, clique em qualquer região no mapa que contenha dados para fazer uma busca detalhada no mapa.

Tradução automática

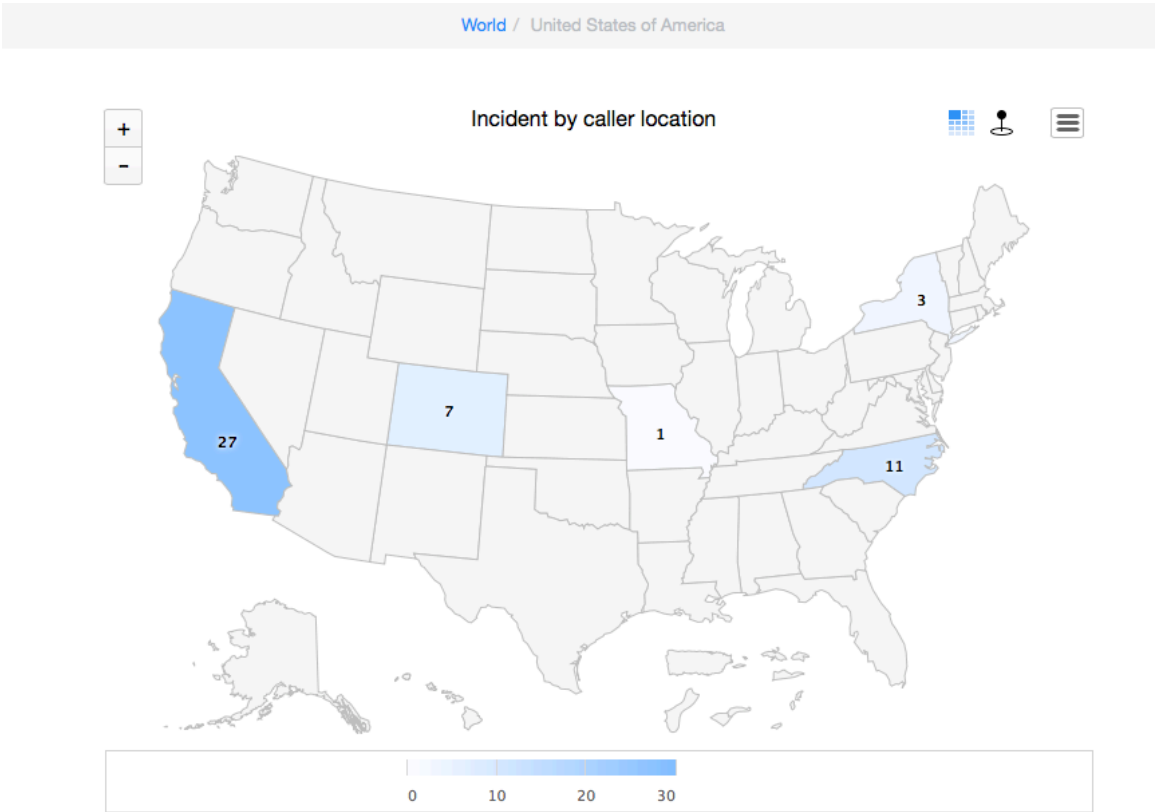
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Salve o relatório de mapa para fazer o detalhamento. Você não pode fazer o detalhamento ativo de relatórios não salvos.

O nível mais baixo de uma hierarquia de mapa pode exibir somente pontos de dados. Clique nos dados neste nível mais baixo para ver os dados na exibição de lista ou na exibição de detalhamento, se uma tiver sido configurada.

Limitações

- Os mapas não são compatíveis com as versões 7 e 8 do Internet Explorer.
- Os relatórios de mapa não podem ser salvos como imagens no Internet Explorer versões 7 a 9, no Firefox versões 31 a 37, no Safari 5 ou em todas as versões do navegador Edge. Para obter melhores resultados, use o Chrome para trabalhar com relatórios de mapa.
- Os relatórios de mapa não podem ser exportados como PDFs, mas podem ser salvos como imagens.
- Este tipo de relatório não pode ser executado como um relatório programado.



Criar um relatório de mapa

Crie um relatório de mapa para plotar seus dados no mapa térmico geográfico ou com locais de alfinete para pontos de dados específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Mapa** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Mapear estes dados	Os dados que você deseja plotar no mapa. Somente os dados que um administrador de relatório preparou como origem de mapa estão disponíveis.
Definir mapa	O mapa inicial do relatório. Você pode ampliar, mas não pode reduzir este mapa.

7. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

8. Na guia **Estilo**, configure a aparência do relatório.
Preencha os campos, se for o caso.

Mapear opções de estilo de relatório

Campo	Descrição
Geral	
Usar cores de mapa térmico	Marque a caixa para usar cores diferentes para indicar valores diferentes no mapa. Se você desmarcar esta caixa de seleção, todas as localizações geográficas com dados serão exibidas na mesma cor.
Cor para pontuações altas	Cor para indicar valores altos.
Cor para pontuações baixas	Cor para indicar valores baixos.
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.
Exibir rótulos geográficos	Caixa de seleção para exibir os nomes de objetos geográficos no mapa, como países, regiões e estados.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.

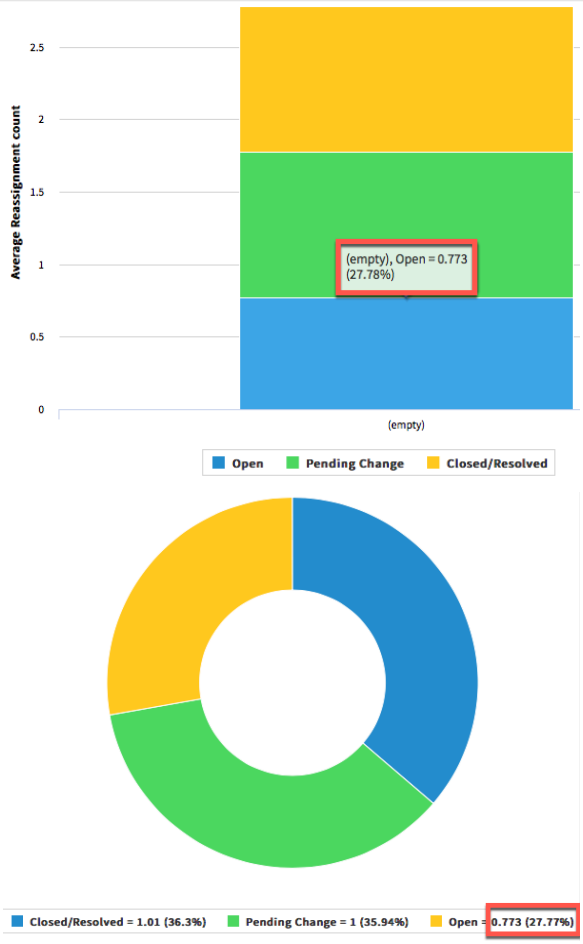
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. ○ **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. ○ **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. ○ **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Campos da guia Legenda (disponível somente quando as cores são usadas no relatório)	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.

9. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode compartilhar o relatório com usuários e grupos, adicionar o relatório a um painel e publicar o relatório na web.

Tabelas dinâmicas multiníveis

As tabelas dinâmicas multiníveis exibem dados agregados divididos por várias dimensões em uma única tabela. Eles exibem células separadas para cada combinação de valor de linha e coluna, bem como um subtotal de coluna para cada linha de primeiro nível. As informações agregadas são apresentadas no canto superior esquerdo do gráfico.

Você também pode criar tabelas dinâmicas multiníveis com colunas e linhas contendo variáveis. Consulte Usar variáveis do catálogo de serviços em um relatório.

Você pode expandir e recolher as linhas na tabela para mostrar os detalhes do gráfico ou somente os subtotais. A linha superior de um relatório dinâmico multinível está sempre visível.

Nota:

- Algumas configurações de linha impedem que o gráfico exiba informações de subtotal, como quando uma coluna de cadeia de caracteres tem o mesmo valor de texto, mas com maiúsculas e minúsculas diferentes.
- Você só pode programar este tipo de relatório como PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pivô multinível com subtotais e linhas expandidas

Multilevel Pivot Report Example

▼		Active	false				true	Count
		State	Closed	New	In Progress	On Hold	Resolved	
Last name	Name							
▼ (empty)	Total			5		1		6
	(empty)			5		1		6
▼ Anglin	Total		1		5			6
	Sales		1		5			6
▼ Goodliffe	Total		4		4			8
	Development		4		4			8
▼ Johnson	Total		1		1	1		3
	Sales		1		1	1		3
▼ Loo	Total		6		1	1		8
	Development		6		1	1		8
▶ Luddy	Total				2	1		3
▶ Richman	Total		1		1		2	4
▶ User	Total		3		6	2		11
▶ Whitherspoon	Total		1					1
▶ Wilson	Total		3					3
Count			20	5	20	6	2	53

Tradução automática

Criar um relatório dinâmico multinível

Crie um relatório dinâmico multinível para exibir dados agregados divididos por várias métricas em uma única tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Tabela dinâmica multinível** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Selecionar colunas	Um ou mais campos a serem usados como colunas do gráfico. O gráfico exibe dados divididos por uma combinação de valores de linha e coluna. Você pode selecionar até três colunas. Clique no ícone de informações ( ) para obter descrições dos campos selecionados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Não é possível agrupar pelo campo **Marcadores**.
Selecionar linhas	Um ou mais campos a serem usados como linhas do gráfico. O gráfico exibe dados divididos por uma combinação de valores de linha e coluna. Você pode selecionar até cinco linhas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados **Nota:** O campo **Marcadores** não é compatível com relatórios dinâmicos multiníveis.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: A precisão decimal não funciona em campos de moeda.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

Nota:
O padrão dos campos de moeda é com duas casas decimais. Com a opção **Definir formatação de valor**, você pode configurar a precisão decimal para 0 a 4 casas decimais.

7. **Opcional:** Selecione **Padrão expandido** para exibir o relatório com as linhas expandidas. Caso contrário, o relatório será exibido com todas as linhas recolhidas.

Relatório dinâmico multinível com linhas recolhidas e expandidas

State	Category	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
▼ New	Total	0	0	2	0	3	5
	Inquiry / Help			1	0	2	3
	Software	0	0	1	0	0	1
	Network	0	0	0	0	1	1
▶ In Progress	Total			3	0	2	20
▶ On Hold	Total	4	0	1	1	0	6
Count		15	4	6	1	5	31

8. **Opcional:** Marque **Exibir linhas** de linha e **Exibir linhas de coluna** para mostrar as linhas que separam as células no relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Open incidents by Priority/State/Category

▶		Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
State	Category							
▶ New	Total		0	0	2	0	3	5
▶ In Progress	Total		11	4	3	0	2	20
▶ On Hold	Total		4	0	1	1	0	6
Count			15	4	6	1	5	31

9. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

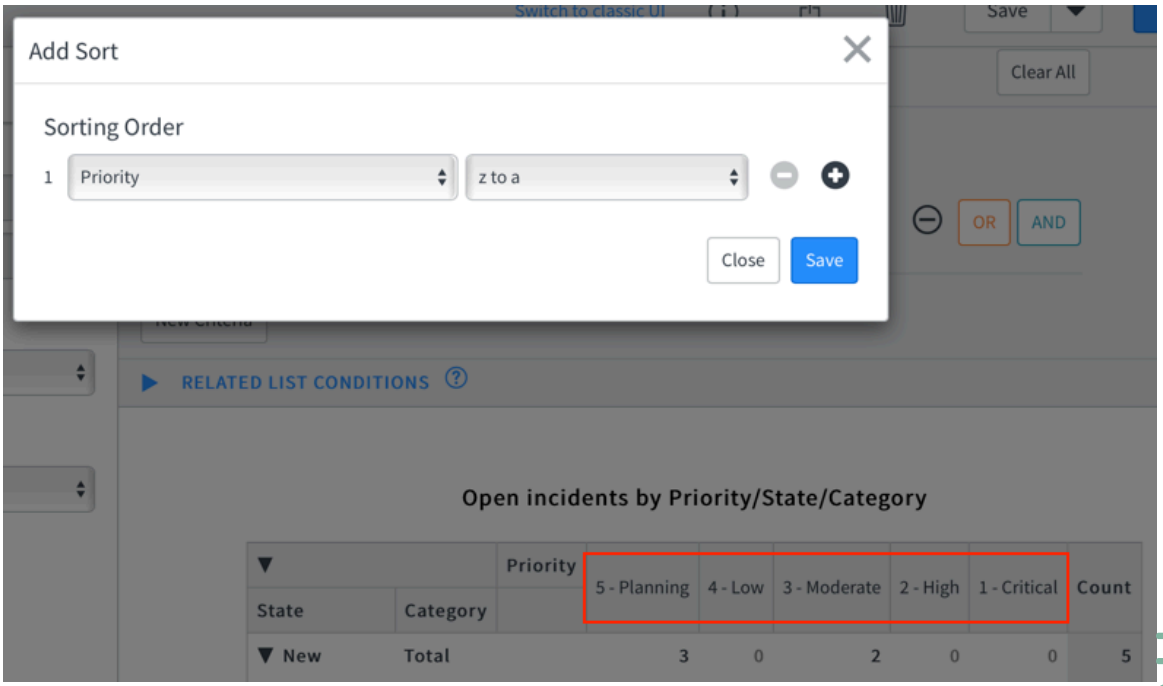
   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



10. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
    Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

    Nota:
    Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

11. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
12. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.
- Pesquise o site da comunidade para obter mais informações ou ajuda com relatórios dinâmicos de vários níveis.

Criar um relatório dinâmico multinível com colunas e linhas variáveis

Você pode criar um relatório dinâmico multinível com colunas e linhas de variáveis com base em uma fonte de dados ou tabela que tenha variáveis associadas a ela. Variáveis são descrições de itens do catálogo.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Tabela dinâmica multinível** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, clique em **Selecionar colunas**.

   Na lista Disponível na janela **Colunas dinâmicas multiníveis**, selecione as colunas que você deseja usar no relatório e mova-as para a lista **Selecionada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

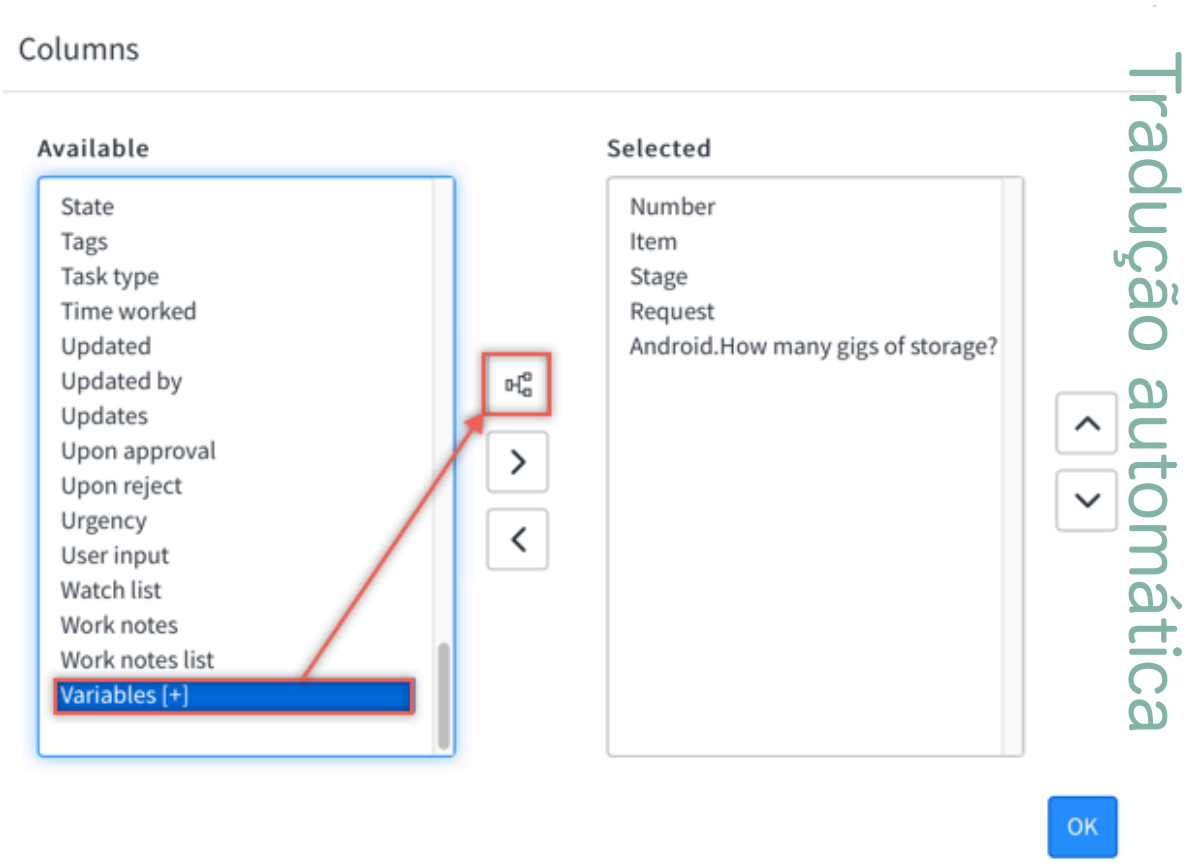
Nota:
Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.

Dependendo da configuração do sistema, você pode adicionar campos de tabelas que estendem a tabela selecionada como a fonte de dados do relatório. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre tabelas estendidas.

7. Selecione variáveis para usar como colunas:

   a. Selecione um ou mais campos para usar como colunas de relatório.
   A visualização do relatório exibe dados divididos por uma combinação de valores de linha e coluna. Você pode selecionar até três colunas, incluindo as variáveis.

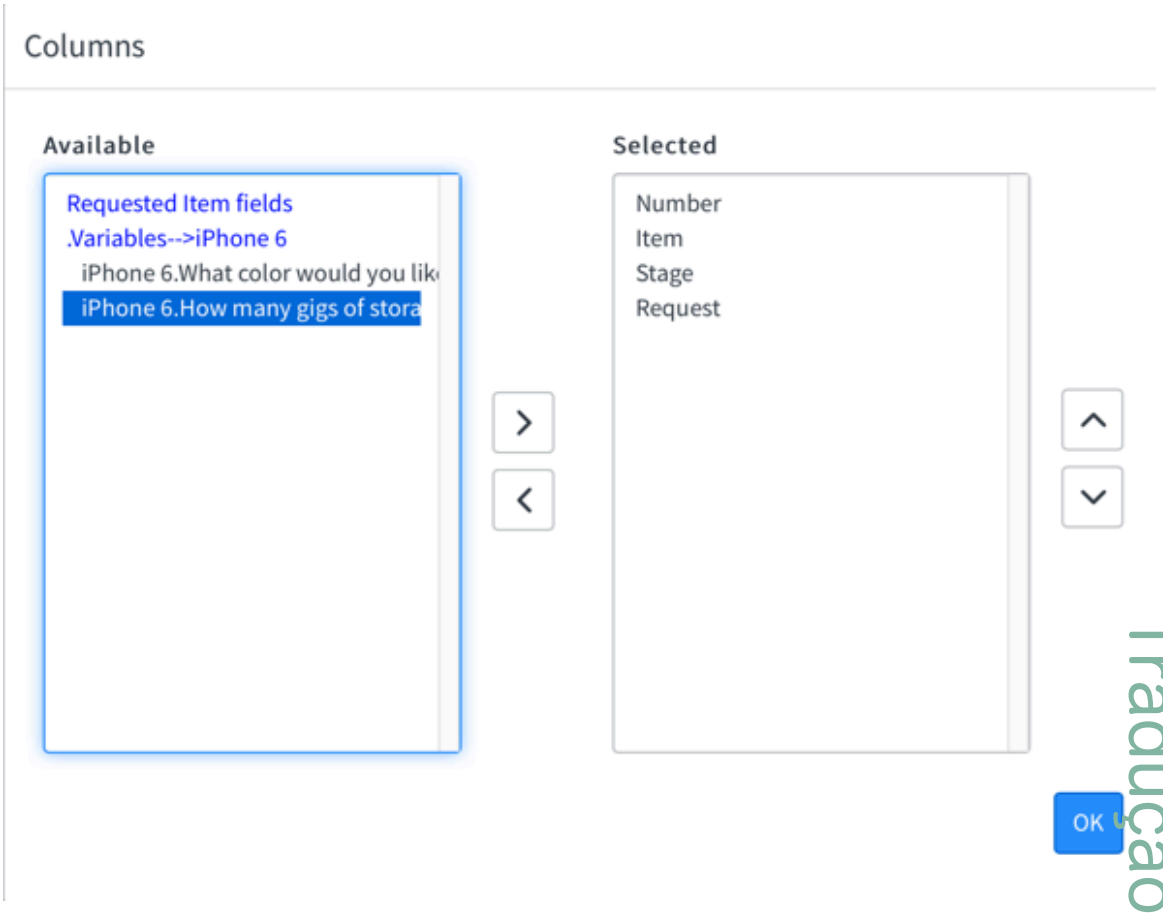
   b. Selecione **Variáveis [+]** e clique no ícone de estrutura ( ) para escolher um item.



   c. Selecione um **item do catálogo** na janela pop-up.
   As variáveis associadas ao item aparecem na janela **Colunas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Mova as variáveis selecionadas para a coluna **Selecionada** e clique em **OK**. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados

8. Clique em **Selecionar linhas** para selecionar um ou mais campos a serem usados como linhas de relatório.

Você seleciona linhas da mesma forma que seleciona colunas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados.

A visualização do relatório exibe dados divididos por uma combinação de valores de linha e coluna. Você pode selecionar até cinco linhas, incluindo as variáveis.

Nota:
Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT.

9. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

Nota:
O padrão dos campos de moeda é com duas casas decimais. Com a opção **Definir formatação de valor**, você pode configurar a precisão decimal para 0 a 4 casas decimais.

10. **Opcional:** Marque **Exibir linhas** de linha e **Exibir linhas de coluna** para mostrar as linhas que separam as células no relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Open incidents by Priority/State/Category

▶		Priority	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning	Count
State	Category							
▶ New	Total		0	0	2	0	3	5
▶ In Progress	Total		11	4	3	0	2	20
▶ On Hold	Total		4	0	1	1	0	6
Count			15	4	6	1	5	31

11. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

    Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

    a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

    A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

    Nota:
    Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

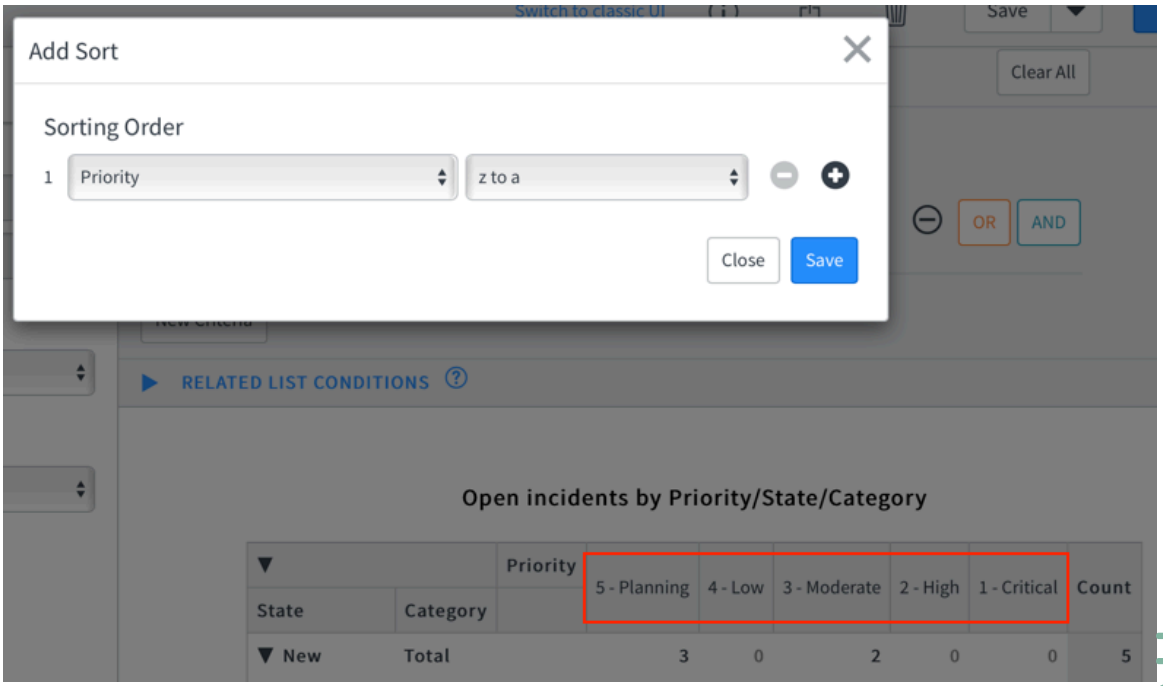
    b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

    c. Selecione **Salvar**.

    Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

> **Nota:**
> Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

13. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
14. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.
- Pesquise o site da comunidade para obter mais informações ou ajuda com relatórios dinâmicos de vários níveis.

Opções de estilo de relatório dinâmico multinível

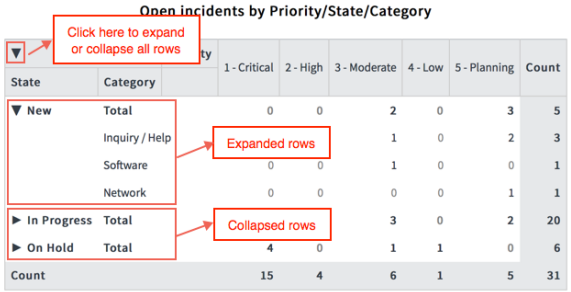
Mude a aparência do gráfico dinâmico de vários níveis.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

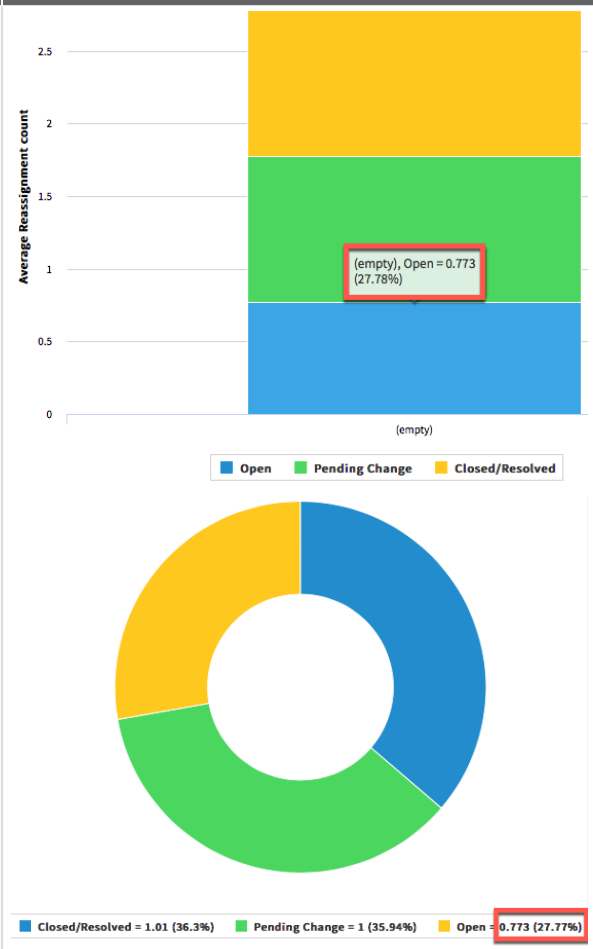
Opções de estilo de relatório dinâmico multinível

Campo	Descrição
Geral	
Exibir zero	Marque esta caixa para exibir o número **0** quando o valor de uma célula for 0. Desmarque esta caixa de seleção para exibir uma célula vazia quando o valor da célula for 0. Aplicável quando **a Agregação** for **Contagem** ou **Contagem distinta**.
Padrão expandido	Marque esta caixa para expandir todas as linhas quando o relatório for exibido. Limpe este talão de cheques para recolher todas as linhas quando o relatório for exibido. 
Exibir linhas de linha	Marque esta caixa para exibir linhas entre linhas no relatório.
Exibir linhas de coluna	Marque esta caixa para exibir linhas entre colunas no relatório.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Editar regras de cores	Clique neste hiperlink para configurar como as células e o texto da célula com valores numéricos são coloridos no relatório. Você pode criar regras para definir quais cores são usadas com base em operadores e valores. Por exemplo, você pode especificar que qualquer valor maior que 5 seja exibido em vermelho. Consulte Criar regras de coloração para relatórios dinâmicos multiníveis. **Nota:** Não é possível aplicar regras de coloração às células Total em relatórios dinâmicos multiníveis.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório dinâmico multinível

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório dinâmico multinível

Campo	Descrição
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.

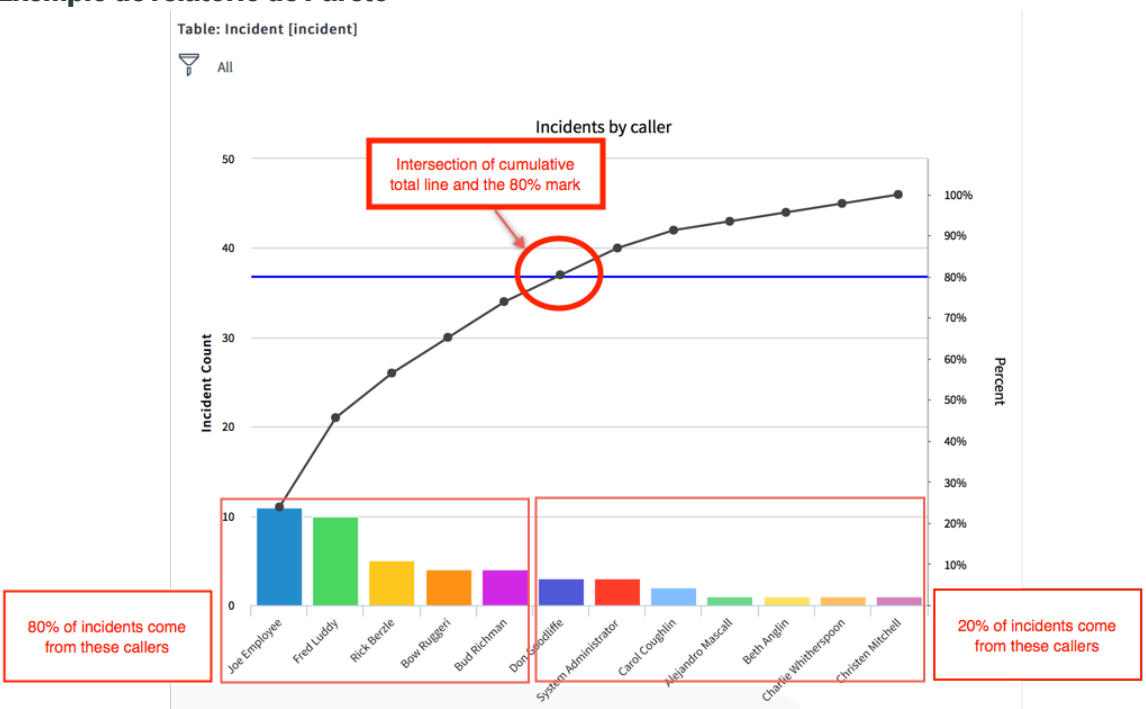
Relatórios de Pareto

Os gráficos de Pareto ajudam a identificar a dimensão mais importante em um grande conjunto de dimensões. As colunas mostram os dados em ordem decrescente. Uma linha mostra a porcentagem cumulativa.

Os gráficos de Pareto contêm gráficos de barras e de linhas. As barras exibem os dados em ordem decrescente da esquerda para a direita e o gráfico de linhas mostra os totais cumulativos de cada categoria na mesma ordem. O eixo Y esquerdo é a contagem de registros e o eixo Y direito é a porcentagem cumulativa do número total de registros avaliados. A linha azul na marca de 80% ajuda a determinar quais dados têm mais influência no processo. Os dados à esquerda da interseção do gráfico de linhas e a marca de 80% têm o maior efeito no resultado geral.

A figura abaixo mostra que cinco chamadores representam 80% das chamadas incidentes, enquanto sete representam os outros 20%.

Exemplo de relatório de Pareto



Criar um relatório de Pareto

Crie um relatório de Pareto para identificar os fatores mais importantes em um grande conjunto de fatores. As colunas mostram os dados em ordem decrescente, enquanto uma curva mostra a porcentagem cumulativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Pareto** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type . ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

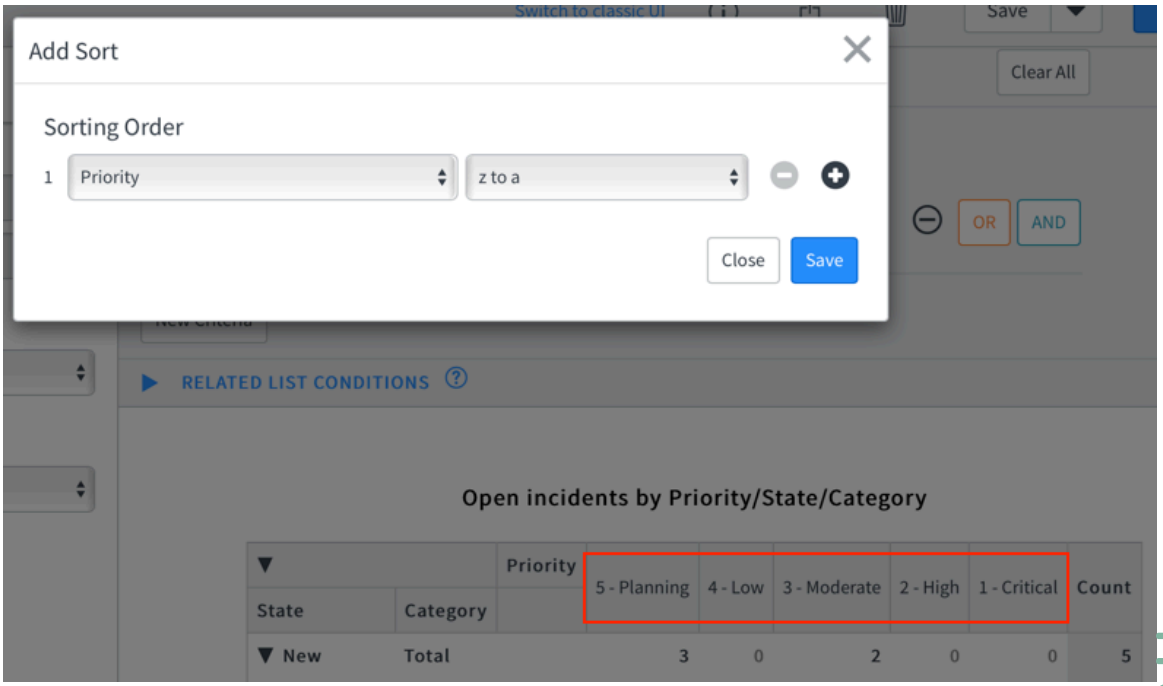
   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de Pareto

Mude a aparência do seu relatório de Pareto.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Nota:
A linha de porcentagem de totais cumulativos não é configurável. Ele não pode ser desabilitado e a cor não pode ser alterada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de Pareto

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Se você não estiver empilhando o relatório por um campo, poderá selecionar uma das seguintes opções: • **Usar uma cor**: selecione uma única cor predefinida no **campo Cor do gráfico**. • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Se você estiver empilhando o relatório, selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Para obter mais informações sobre as diferenças entre essas opções, consulte Cores predefinidas em relatórios.
Definir cor	Cor usada no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar uma cor** na lista Cor do **gráfico**. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher na lista **Definições de cor**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.
Exibir rótulos dos dados	Selecione para exibir o valor atual de cada barra. Este campo está disponível quando você seleciona Nenhum na lista **Empilhar por** ou se não houver uma lista **Empilhar por**. • Selecione **Rótulos de dados no meio** para mostrar os rótulos no meio de cada barra. • Selecione **Permitir sobreposição de rótulos de dados** para substituir a separação padrão de rótulos na visualização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de Pareto

Campo	Descrição
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de Pareto

Campo	Descrição
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de Pareto

Campo	Descrição
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

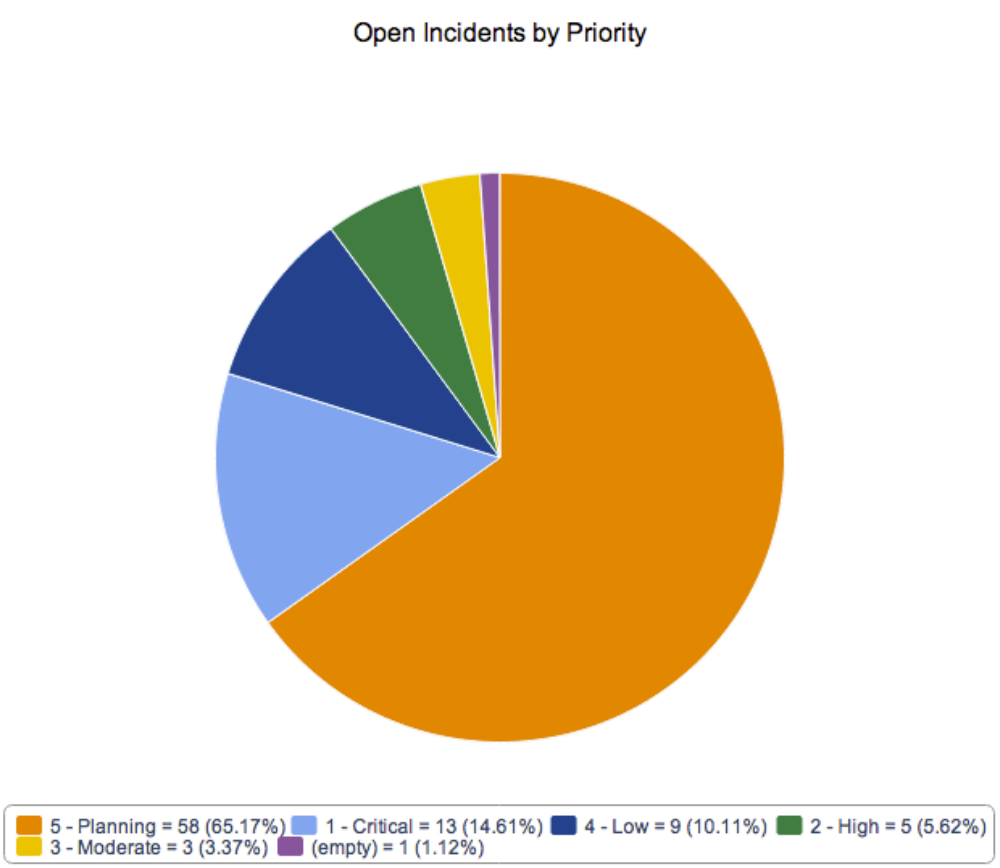
Gráficos de pizza

Os gráficos de pizza mostram as proporções que compõem um todo.

Você pode usar um gráfico de pizza para mostrar itens como incidentes em aberto por prioridade. Por exemplo, suponha que uma organização tenha uma política segundo a qual os incidentes críticos nunca podem exceder 40% de todos os incidentes em aberto. Como sempre há incidentes abertos de vários níveis de prioridade, você pode ver rapidamente com um gráfico de pizza quando as contagens de incidentes excedem os intervalos aceitáveis. Esta figura mostra que 14,61% dos incidentes em aberto são críticos.

Nota:
Esta visualização de dados é compatível com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Pie charts for mobile e Mobile dashboard preview.

Gráfico de pizza



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um gráfico de pizza

Crie um gráfico de pizza para comparar o tamanho das categorias individuais com o todo.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Pizza** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type . ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

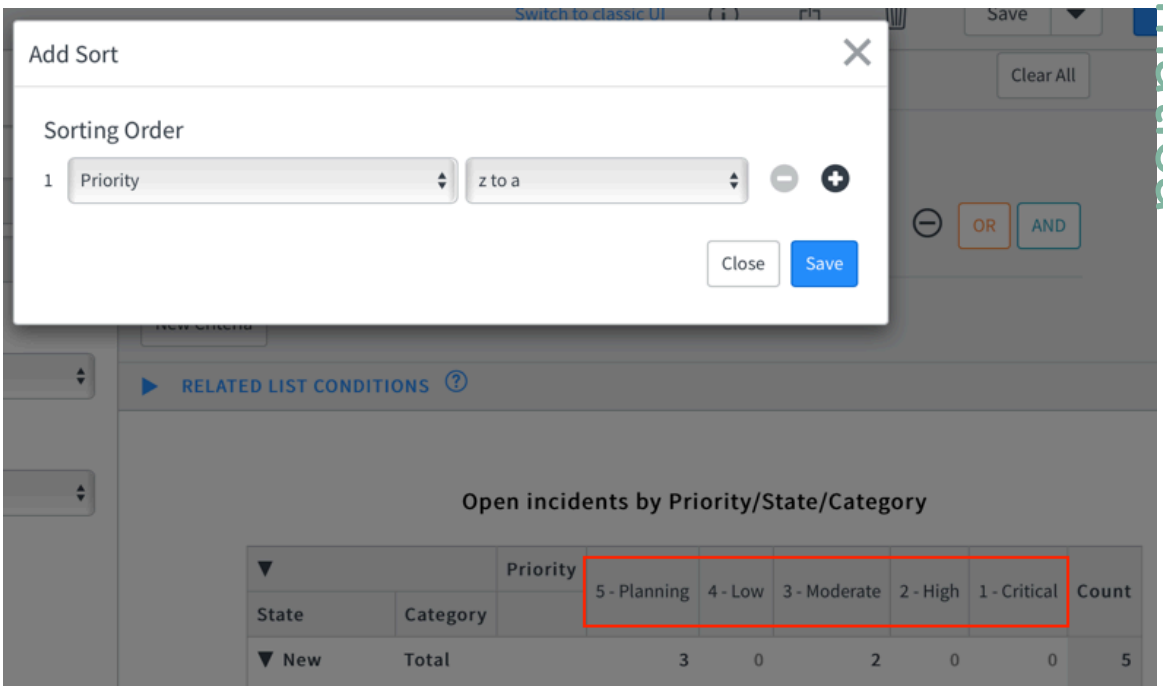
      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de gráfico de pizza

Mude a aparência do gráfico de pizza.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de gráfico

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

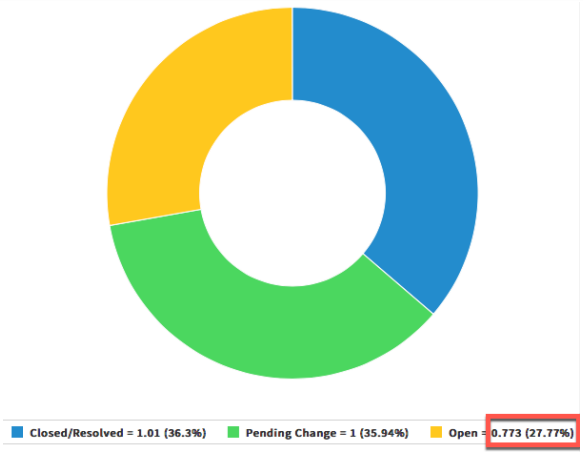
Opções de estilo de gráfico

Campo	Descrição
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para exibir o valor de cada fatia.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. Esta opção está disponível para agregações médias. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico

Campo	Descrição
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades *glide.chart.label.legend.truncate_to* e *glide.chart.label.legend.truncate_to.large*. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.

Tabelas dinâmicas

As tabelas dinâmicas agregam os dados de uma tabela em colunas e linhas definidas pelo usuário. Eles ajudam a investigar rapidamente a origem dos dados resumidos. As células que não estão vazias exibem dicas das ferramentas para indicar quantos registros a célula representa. Clique em uma célula não vazia para exibir um detalhamento desses registros.

Você pode configurar um filtro para refinar ainda mais os dados e selecionar os valores de agregação.

Nota:
Embora o relatório de tabela dinâmica ainda esteja disponível, nenhuma melhoria está planejada para este relatório e as limitações não serão corrigidas. Para relatórios novos e relatórios mais antigos com problemas, use o relatório de tabela dinâmica multinível. A tabela dinâmica multinível é mais estável, tem mais recursos do que a tabela dinâmica e está sendo mantida continuamente. Para obter mais informações, consulte Tabela dinâmica multinível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela dinâmica

Incident Breakdown

Assigned to	Category						
	Request	Inquiry / Help	Software	Hardware	Network	Database	Total
(empty)	0	0	1	0	1	0	2
Beth Anglin	0	2	1	1	1	0	5
Bow Ruggeri	0	1	0	0	0	0	1
Bud Richman	1	0	1	0	0	0	2
Charlie Whitherspoon	0	0	1	0	1	0	2
David Loo	0	4	1	3	0	1	9
Don Goodliffe	0	3	2	1	0	1	7
Fred Luddy	0	0	1	0	0	0	1
Howard Johnson	0	0	2	1	0	0	3
ITIL User	0	8	5	2	0	0	15
Luke Wilson	0	2	1	0	0	0	3
Total	1	20	16	8	3	2	50

Criar uma tabela dinâmica

Crie uma tabela dinâmica para agregar dados de uma tabela em colunas e linhas. As dicas das ferramentas indicam o que os valores representam.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Pivô** no filtro, selecione o tipo de relatório Pivô na seção **Outro** e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Linha	Selecione um campo para as linhas do gráfico. O gráfico exibe dados divididos por uma combinação de valores de linha e coluna. Para selecionar um campo de origem na tabela estendida, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado.
Coluna	Selecione um campo para as colunas do gráfico. O gráfico exibe dados divididos por uma combinação de valores de linha e coluna. Para selecionar um campo de origem em uma tabela estendida, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Agrupar por** retorna. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, todos os grupos até um limite de 50 serão exibidos. O restante dos resultados é agrupado como **Outro**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

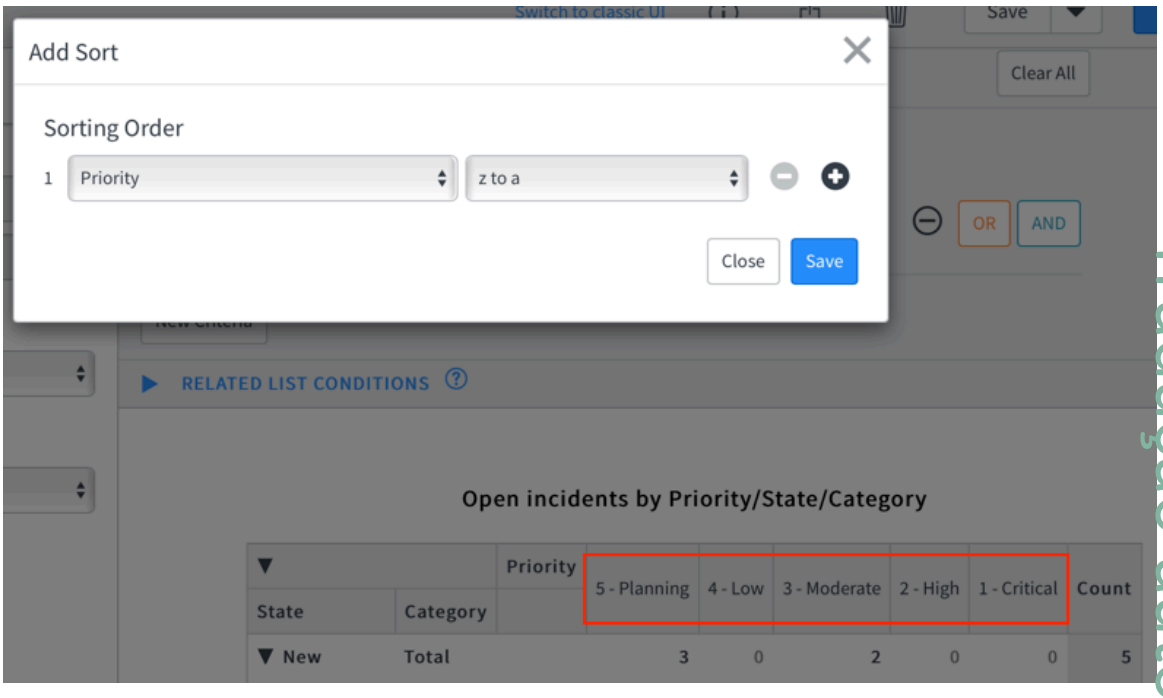
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

c. Selecione **Salvar**.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. Opcional: Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.

10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.
- Pesquise o site da comunidade para obter mais informações ou ajuda com relatórios dinâmicos.

Nota:
Embora a propriedade de importação e exportação glide.pdf.max_rows se aplique aos limites de linha para exportações de dados em PDF no produto da plataforma, para relatórios dinâmicos exportados para PDF do produto de Emissão de relatórios, ela define o número máximo de células totais (linhas e colunas).

Opções de estilo de relatório dinâmico

Mude a aparência do seu relatório dinâmico.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de relatório dinâmico

Campo	Descrição
Geral	
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.

Relatório de pontuação única

Os relatórios de pontuação única exibem um único valor que é a chave para o seu negócio. Adicione relatórios de pontuação única a painéis e configure-os para serem atualizados em tempo real.

Nota:
Os relatórios de pontuação única que incluem condições dinâmicas adicionadas no nível do relatório não mostrarão atualizações em tempo real nos painéis, a menos que sejam atualizados manualmente ou após uma atualização de página. O widget do painel em tempo real depende do observador de registro para saber quando uma atualização foi feita para que o widget de pontuação única seja atualizado automaticamente. No entanto, as condições dinâmicas não são compatíveis como parte do observador de registro. Veja mais explicações em Criar uma visualização de pontuação em tempo real para um widget de pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de pontuação única que foi adicionado a um painel

Nota:
Este tipo de relatório não pode ser executado como um relatório programado.

Esta visualização de dados é compatível com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Single score reports for mobile e Mobile dashboard preview.

Criar um relatório de pontuação única

Crie um gráfico de pontuação única para exibir uma métrica ou pontuação que seja essencial para o seu negócio. O valor é atualizado em tempo real em um painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Pontuação única** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Guia Configuração

Campo	Descrição
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Agregação	Método computacional para agregar dados de relatório. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. **Nota:** Um único gráfico de pontuação exibe somente o valor agregado. Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**. Se você selecionar **Média**, **Soma** ou **Contagem separada**, será exibida uma lista de campos da **Tabela** selecionada. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar tabelas estendidas. Selecione um campo a ser agregado nesta lista. Por exemplo, se você selecionar um campo de duração, como **Duração dos negócios** na tabela Incidente, os dados agregados serão expressos em dias, horas e minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você selecionar um campo de número inteiro, como o campo **Prioridade**, os dados serão expressos como um número. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar tabelas estendidas.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.

Nota:
O padrão dos campos de moeda é com duas casas decimais. Com a opção **Definir formatação de valor**, você pode configurar a precisão decimal para 0 a 4 casas decimais.

7. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

8. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
9. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode compartilhar o relatório com usuários e grupos, adicionar o relatório a um painel e publicar o relatório na web.

Opções de estilo de relatório de pontuação única

Mude a aparência do seu relatório de pontuação única.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de gráfico de pontuação única

Campo	Descrição
Geral	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de pontuação única

Campo	Descrição
Exibir zero	Caixa de seleção para exibir o número **0** quando o valor do relatório for zero. Desmarque esta caixa de seleção para exibir uma mensagem de erro quando o valor da célula for 0. Aplicável quando **a Agregação** for **Contagem** ou **Contagem distinta**.
Cor padrão	Cor da pontuação no gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Editar regras de cores	Clique neste hiperlink para configurar como os valores são coloridos no relatório. Você pode criar regras para definir quais cores são usadas com base em operadores e valores. Por exemplo, você pode especificar que qualquer valor maior que 5 seja exibido em vermelho. Consulte Criar regras de coloração para relatórios de pontuação única.
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.

Relatórios de linha de etapa

Os relatórios de linha de etapa plotam pontos de dados individuais para mostrar como o valor de um ou mais itens muda ao longo do tempo. As linhas horizontais no relatório de etapas mostram a duração de uma mudança e as linhas verticais mostram sua magnitude.

Os valores de um item em datas ou horas específicas são exibidos como pontos de dados conectados por linhas horizontais. Os valores ao longo do eixo horizontal do relatório de

Tradução automática

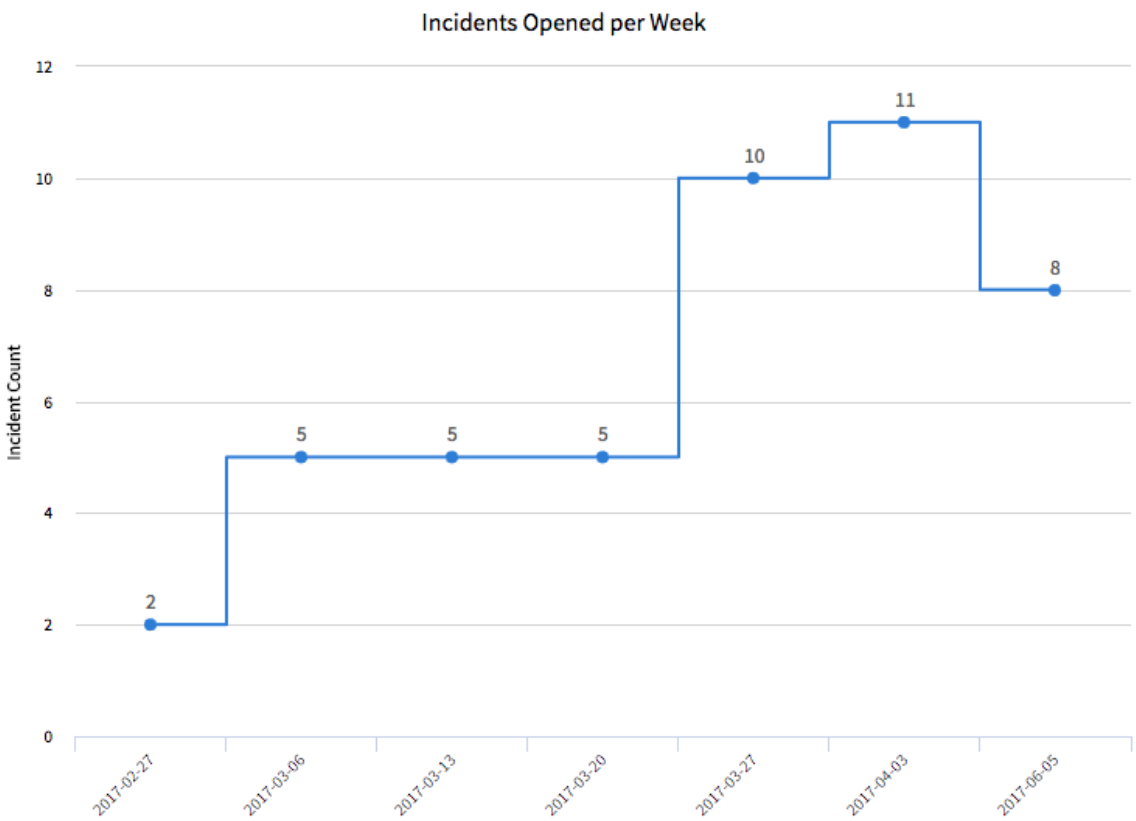
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

linha de etapa representam a medição de tempo (anos, horas, minutos, milissegundos e assim por diante). Os valores no eixo vertical representam a magnitude das mudanças nos itens que estão sendo monitorados. Usuários com a função report_admin podem definir os intervalos que são usados em um relatório de linha de etapa.

Por exemplo, você pode criar um relatório de linha de etapa para contagens de incidentes, para mostrar como o número de incidentes muda ao longo do tempo.

Nota:
Esta visualização de dados é compatível com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Time series reports for mobile e Mobile dashboard preview.

Relatório de linha de etapa



Tradução automática

Criar um relatório de linha de etapa

Crie um relatório de linha de etapa para mostrar como o valor de um ou mais itens muda ao longo do tempo. Os relatórios de linha de etapa enfatizam a duração e a magnitude da mudança.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa se refere à versão [Xanadu usando IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Etapa** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Tendência por	Campo da tabela cujos valores você deseja mostrar em uma sequência de tempo. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. **Nota:** Se você selecionou uma tabela remota no campo **Tabela**, a opção selecionada neste campo agregará os dados que foram recuperados de uma fonte externa e agregados na memória. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Calendário	Calendário que é a base da série temporal no relatório. Selecione o calendário padrão ou uma https://www.webstg.servicenow.com/docs/access?context=business-calendars&version=xanadu&pubname=xanadu-platform-administration&ft:locale=en-US .
por	Período de tempo para agrupar dados. O intervalo de períodos de tempo disponíveis depende do calendário selecionado. Os períodos de tempo variam de uma hora a um ano. Você também pode especificar uma data. **Nota:** Em caso de emissão de relatórios por semana: quando o intervalo do relatório inclui mais de um ano civil, ocorrem inconsistências quando uma semana é dividida entre dois anos. Para mostrar valores de dados com mais precisão de acordo com semanas ISO, adicione e habilite a propriedade **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Cálculo do percentual	Método de cálculo de porcentagens. A porcentagem aparece quando você aponta para um segmento de relatório, como uma barra em um relatório de barras. Este campo aparece quando a **Agregação** está definida como **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. ○ **Usar agregação** calcula a porcentagem usando a seleção no campo **Agregação**. Somente os dados exibidos no relatório são usados para calcular a porcentagem. Por exemplo, um relatório mostra ativos por departamento com a **Agregação** definida como **Soma** e a porcentagem calculada usando a agregação. Se o custo total de ativos for de US$ 100.000 e o custo de ativos para Suporte ao cliente for US$ 10.000, o percentual de Suporte ao cliente será de 10%. ○ **Usar contagem de registros** calcula a porcentagem usando o número total de registros no conjunto de dados. Por exemplo, um relatório mostra incidentes por prioridade. De 500 registros de incidentes, 200 têm baixa prioridade. A porcentagem da seção de baixa prioridade é de 40%.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

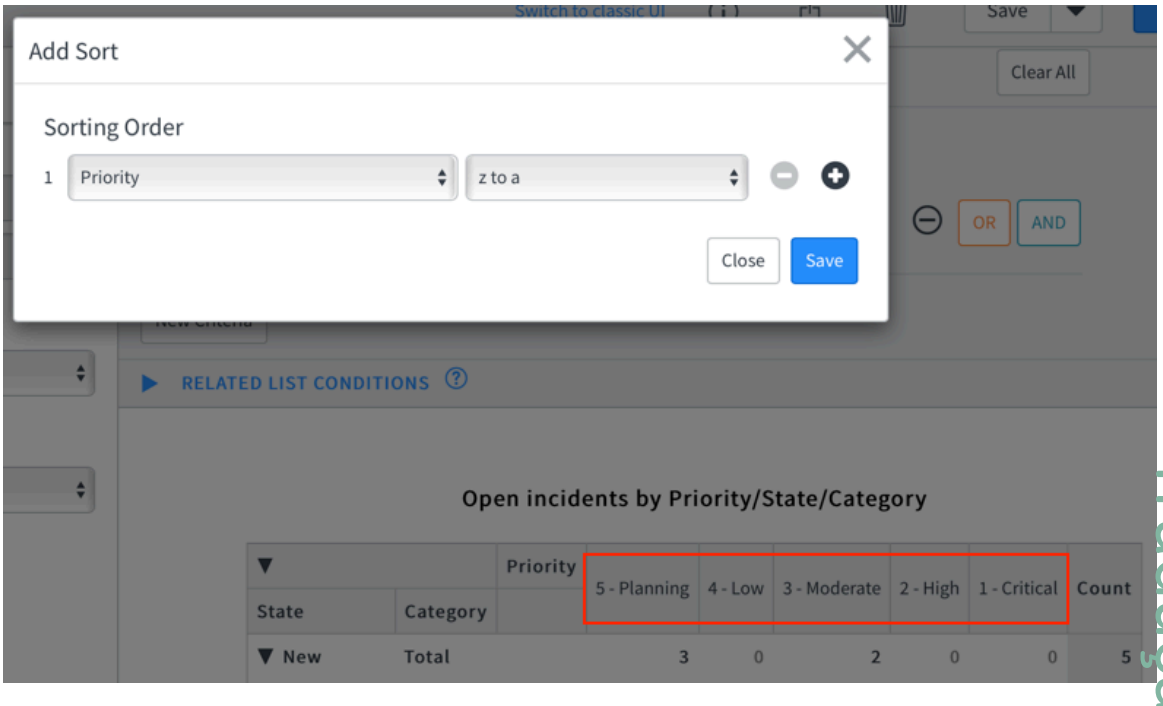
   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de linha de etapa

Configure a aparência do seu relatório de linha de etapa.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de linha de etapa

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Se você não agrupar ou empilhar o relatório, **Usar uma cor** será selecionado automaticamente. Nesse caso, selecione uma única cor predefinida do sistema. Se você agrupar ou empilhar o relatório, selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Para obter mais informações sobre as diferenças entre essas opções, consulte Cores predefinidas em relatórios.
Definir cor	Cor usada no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar uma cor** na lista Cor do **gráfico**. Clique no ícone de pesquisa (🔍) para escolher na lista **Definições de cor**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.
Exibir rótulos dos dados	Caixa de seleção para mostrar o valor de cada ponto de dados.
Não plotar nada como zero	Caixa de seleção para especificar se os pontos de dados ausentes devem ser substituídos por valores de zero. Este campo está disponível ao criar ou editar relatórios de série temporal (somente relatórios de área, spline, linha e degrau) que incluem vários conjuntos de dados e ao criar ou editar conjuntos de dados nos relatórios de série temporal aplicáveis. Este campo não está disponível quando os dados no relatório são agrupados ou agregados por Contagem ou Contagem separada. Se selecionado, o relatório pode mostrar lacunas onde não existem dados. **Nota:** Esta propriedade não pode ser selecionada quando a origem é MetricBase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

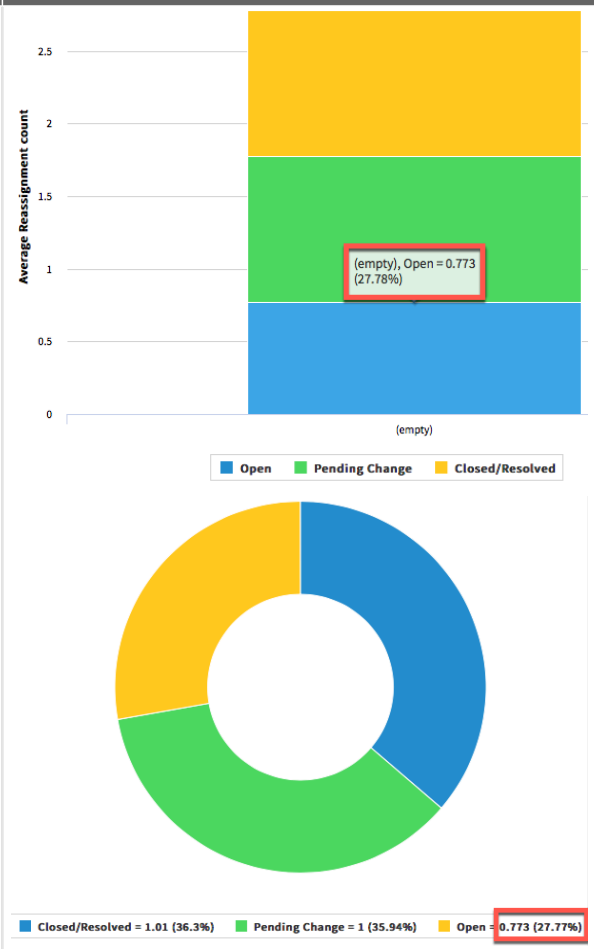
Opções de estilo de relatório de linha de etapa

Campo	Descrição
Mostrar marcador	Caixa de seleção para mostrar um símbolo em cada ponto de dados. Quando selecionado, o marcador é exibido no centro da etapa e nos endpoints da visualização do relatório.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de linha de etapa

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de linha de etapa

Campo	Descrição
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de relatório de linha de etapa

Campo	Descrição
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Relatórios de tendências

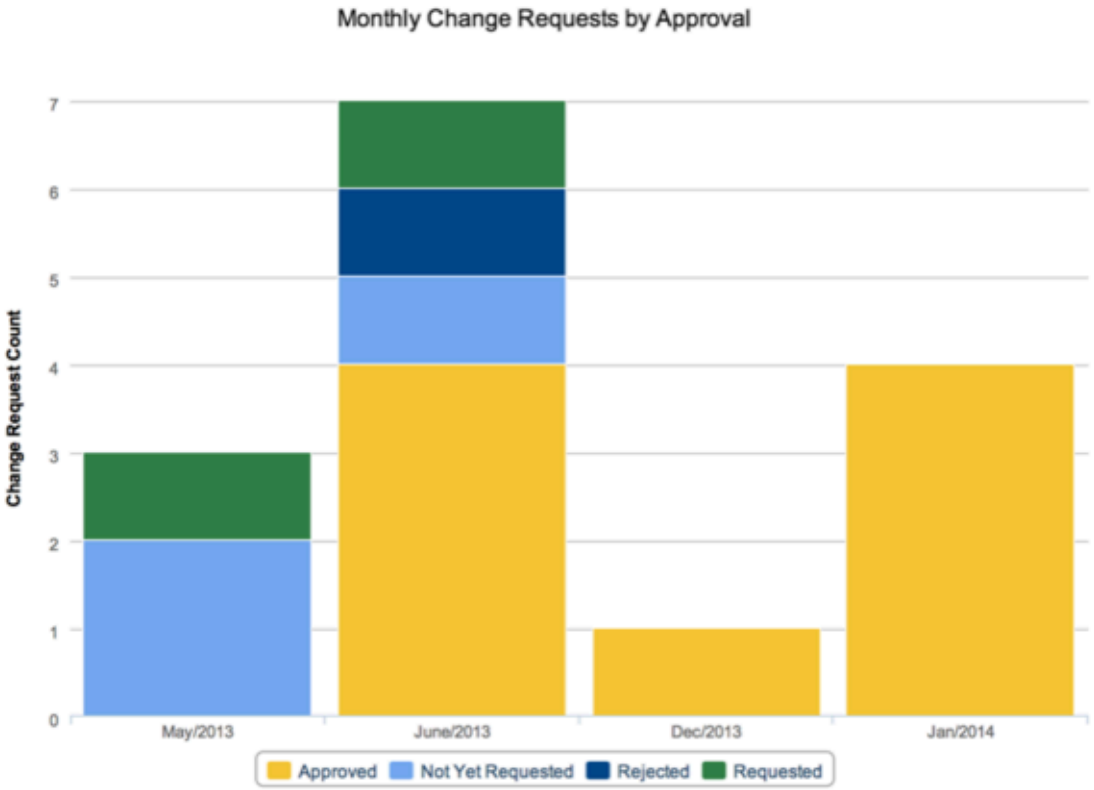
Os relatórios de tendências mostram como o valor de um ou mais itens muda ao longo do tempo. Os valores do eixo horizontal do relatório de tendências representam a medição do tempo. Os valores do eixo vertical representam alterações nos itens que estão sendo monitorados.

Usuários com a função report_admin podem definir os intervalos que são usados em um relatório de gráfico de tendências. Consulte Intervalos de relatório para obter informações sobre como criar intervalos de relatório.

Um exemplo de um item que muda ao longo do tempo é a contagem de incidentes. A contagem de incidentes provavelmente aumentará durante os primeiros meses após o lançamento de um upgrade de produto. Com o tempo, o número de incidentes relatados cai conforme os usuários se acostumam com as mudanças no produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criar um relatório de tendências

Crie um relatório de tendências para mostrar como o valor de um ou mais elementos de dados muda ao longo do tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Tendência** no filtro, selecione o tipo de relatório de tendências na seção **Outro** e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo de banco de dados MySQL, como MEDIUMTEXT. Para obter mais informações, consulte Database field type. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações (ⓘ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Tendência por	Campo da tabela cujos valores você deseja mostrar em uma sequência de tempo. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você selecionou uma tabela remota no campo **Tabela**, a opção selecionada neste campo agregará os dados que foram recuperados de uma fonte externa e agregados na memória. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
por	Período de tempo para agrupar dados. O intervalo de períodos de tempo disponíveis depende do calendário selecionado. Os períodos de tempo variam de uma hora a um ano. Você também pode especificar uma data. **Nota:** Em caso de emissão de relatórios por semana: quando o intervalo do relatório inclui mais de um ano civil, ocorrem inconsistências quando uma semana é dividida entre dois anos. Para mostrar valores de dados com mais precisão de acordo com semanas ISO, adicione e habilite a propriedade **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.
Cálculo do percentual	Método de cálculo de porcentagens. A porcentagem aparece quando você aponta para um segmento de relatório, como uma barra em um relatório de barras. Este campo aparece quando a **Agregação** está definida como **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Usar agregação** calcula a porcentagem usando a seleção no campo **Agregação**. Somente os dados exibidos no relatório são usados para calcular a porcentagem. Por exemplo, um relatório mostra ativos por departamento com a **Agregação** definida como **Soma** e a porcentagem calculada usando a agregação. Se o custo total de ativos for de US$ 100.000 e o custo de ativos para Suporte ao cliente for US$ 10.000, o percentual de Suporte ao cliente será de 10%. ○ **Usar contagem de registros** calcula a porcentagem usando o número total de registros no conjunto de dados. Por exemplo, um relatório mostra incidentes por prioridade. De 500 registros de incidentes, 200 têm baixa prioridade. A porcentagem da seção de baixa prioridade é de 40%.
Definir formatação de valor	Permite que você configure como mostrar valores numéricos em relatórios, incluindo precisão decimal, arredondamento, unidades de duração mínima e máxima e abreviações de unidades de duração. Consulte Formatação de valor em relatórios. **Nota:** A precisão decimal não funciona em campos de moeda.
Número máximo de grupos	Número máximo de grupos que a condição **Tendência por** retorna. Este limite afeta somente o eixo x. O número de grupos que a condição **Agrupar por** retorna no eixo y não é afetado. Os grupos com valores mais altos são mostrados primeiro. Todos os grupos além do limite são combinados no único grupo **Outro**. Se você selecionar **Mostrar tudo**, as 50 maiores **tendências por** grupos serão exibidas no eixo x. Se houver mais de 50 grupos, o restante será agrupado como **Outros**.
Mostrar Outro	Caixa de seleção para incluir o grupo Outro no relatório. O outro grupo contém dados para todos os grupos que excedem o número especificado em **Número máximo de grupos**.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

Tradução automática

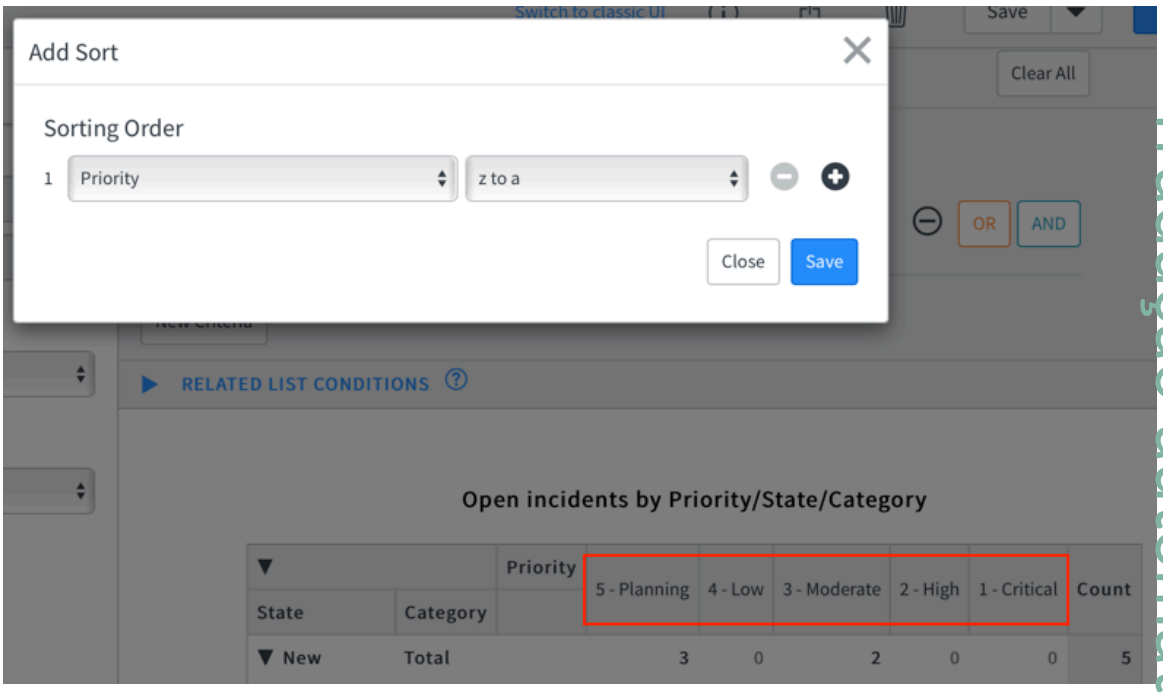
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

c. Selecione **Salvar**.

Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.



8. Opcional: Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

Nota:
Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.

10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Opções de estilo de relatório de tendências

Mude a aparência do seu relatório de tendências.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Opções de estilo de gráfico de tendências

Campo	Descrição
Geral	
Cor do gráfico	Origem das cores usadas no relatório. Se você não agrupar ou empilhar o relatório, **Usar uma cor** será selecionado automaticamente. Nesse caso, selecione uma única cor predefinida do sistema. Se você agrupar ou empilhar o relatório, selecione uma das seguintes opções: • **Usar paleta de cores**: selecione uma paleta de cores nas paletas de cores predefinidas do sistema. • **Usar várias cores**: defina um conjunto personalizado de **cores** usando códigos hexadecimais. Você pode adicionar qualquer número de cores. • **Usar cores do gráfico**: use as cores definidas em **Relatórios** > **Cores do Gráfico**. Para obter mais informações sobre as diferenças entre essas opções, consulte Cores predefinidas em relatórios.
Definir cor	Cor usada no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar uma cor** na lista Cor do **gráfico**. Clique no ícone de pesquisa ( ) para escolher na lista **Definições de cor**.
Definir paleta	Paleta de cores usada no relatório. Este campo aparece quando você seleciona **Usar paleta** de cores na lista **Cor do gráfico**. As paletas são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme].
Cores	Cores usadas no relatório. Este campo é exibido quando você seleciona **Usar várias cores** na lista **Cor do gráfico**. Insira uma lista separada por vírgulas de códigos de cores hexadecimais. Essas cores são independentes das cores predefinidas do sistema que as paletas de cores e as cores do gráfico usam. **Nota:** Não é possível usar valores hexadecimais de transparência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

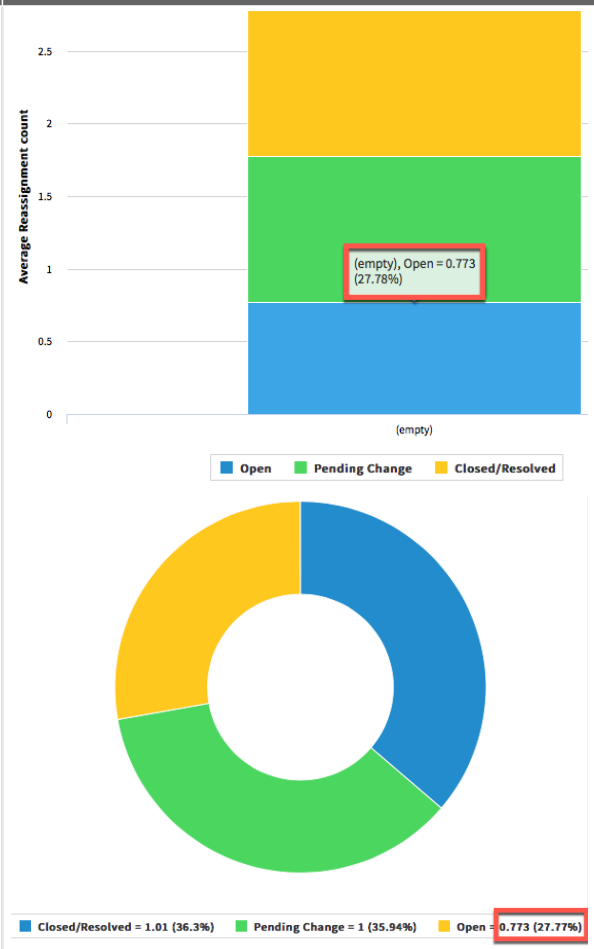
Opções de estilo de gráfico de tendências

Campo	Descrição
Exibir rótulos dos dados	Selecione para exibir o valor atual de cada barra. Este campo está disponível quando você seleciona Nenhum na lista **Empilhar por** ou se não houver uma lista **Empilhar por**. • Selecione **Rótulos de dados no meio** para mostrar os rótulos no meio de cada barra. • Selecione **Permitir sobreposição de rótulos de dados** para substituir a separação padrão de rótulos na visualização.
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Exibição em detalhes	Exibição de lista a ser mostrada quando um usuário seleciona um segmento de um relatório para o qual nenhum tipo de relatório de detalhamento está especificado. Essa exibição também é usada quando o usuário atinge o nível de detalhamento mais baixo de um relatório. Consulte Configuração do layout de lista . Se você especificar um detalhamento de **relatório**, a **exibição de detalhamento** será ignorada. Para obter mais informações, consulte Definir um detalhamento do relatório.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de tendências

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de tendências

Campo	Descrição
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Legenda	
Mostrar legenda	Caixa de seleção para mostrar uma legenda de gráfico. Esta caixa de seleção aparece quando um campo **Agrupar por** é selecionado no formulário de relatório. As legendas são truncadas por padrão. Para ajustar os comprimentos de truncamento, configure as propriedades `glide.chart.label.legend.truncate_to` e `glide.chart.label.legend.truncate_to.large`. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Emissão de relatórios.
Alinhamento horizontal de legenda	Como a legenda é alinhada horizontalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Alinhamento vertical da legenda	Como a legenda é alinhada verticalmente. Este campo aparece quando **Mostrar legenda** é selecionado.
Mostrar borda de legenda	Caixa de seleção para mostrar uma borda ao redor da legenda. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Texto de legenda alinhado à esquerda	Caixa de seleção para alinhar à esquerda o texto da legenda quando o relatório for exibido em um navegador. Por padrão, o texto da legenda é centralizado. Quando o relatório é exportado para PDF, PNG ou JPG, a legenda permanece centralizada. Esta caixa de seleção aparece quando **Mostrar legenda** está selecionado.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de tendências

Campo	Descrição
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
De	Especifique um valor mínimo no eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis. **Nota:** • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Para	Especifique um valor máximo do eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de tendências

Campo	Descrição
	Nota: • Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador. • Se você formatar campos de duração adicionalmente usando **Definir formatação de valor** na guia Configurar: ◦ Valores inseridos nos campos **De**/**Até** (**Estilo** > **Eixo Y** estão em segundos. A visualização exibe rótulos do eixo y como a **unidade de duração mínima/máxima** selecionada (**Configurar** > **Definir formatação de valor**) e retorna dados que se enquadram nos valores De/Até (segundos). ◦ Exemplo: se você definir a unidade de duração mínima e máxima como **Minuto**, a visualização exibirá rótulos do eixo y como minutos e retornará dados que se enquadram nos valores de segundos correspondentes definidos nos campos De/Até.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Relatórios de caixa de tendências

Os relatórios do Trendbox exibem a distribuição de dados entre grupos durante um período específico.

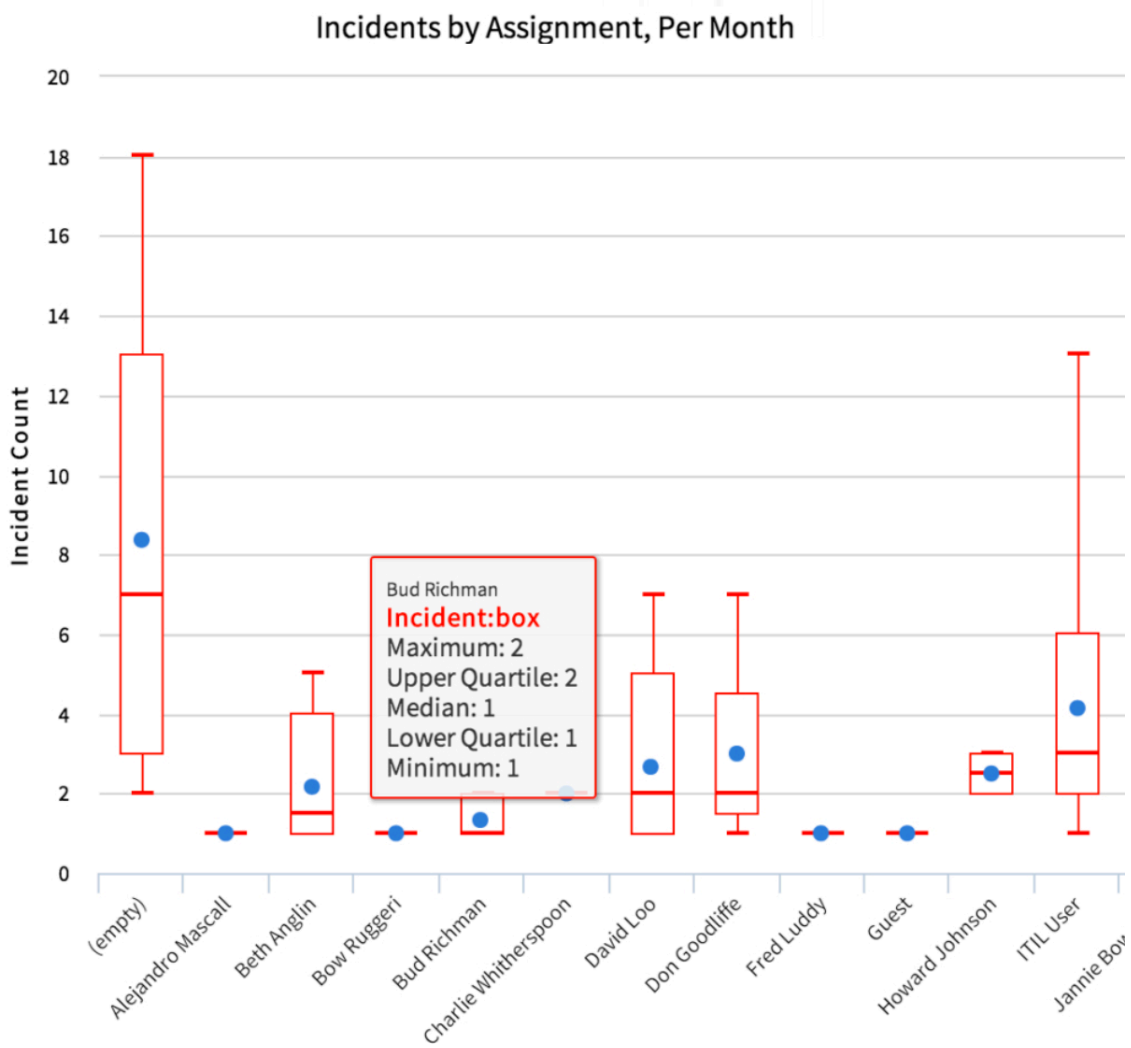
Um relatório de caixa de tendências é semelhante a um relatório de caixa, mas também permite que você especifique um período de tempo para o relatório. Ao definir o relatório, use um título descritivo que indique o uso do período de tempo. Use relatórios de caixa de tendências quando você tiver vários pequenos conjuntos de dados de diferentes origens relacionadas entre si. Os exemplos incluem tempos de resolução de incidentes para diferentes recursos do produto ou tempos de resolução de incidentes para diferentes prioridades.

Por exemplo, um relatório de caixa de tendências pode mostrar incidentes por agente de suporte. Um relatório de caixa de tendências pode mostrar, por funcionário, o número de incidentes e onde o número de cada agente lida se enquadra por mediana e quartil. Com essas informações, você pode comparar incidentes tratados por funcionário ou usar as informações para estimar os níveis futuros da equipe de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório de caixa de tendências



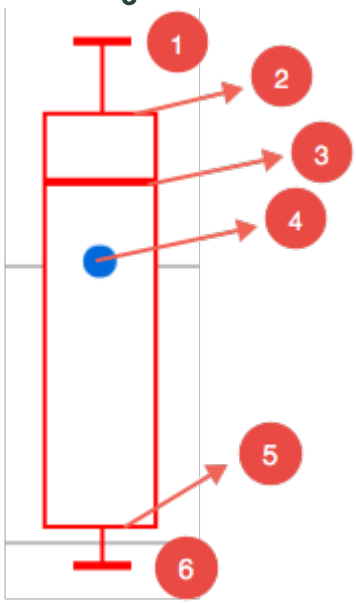
Sobre relatórios de caixa de tendências

Cada caixa em um relatório de caixa de tendências exibe as seguintes informações para cada grupo de dados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escala de gráfico de caixa



1- Amostra máxima	A contagem mais alta atingida durante o intervalo de tempo.
2- Quartil superior	A mediana da metade superior dos dados.
3- Mediano	Se todas as contagens de intervalo forem ordenadas do mínimo ao máximo, a mediana representará o valor mais centralizado.
4- Média	A média é visualizada pelo ponto azul. É a média de todos os pontos de dados ou a soma das contagens dividida pelo número de intervalos.
5- Quartil inferior	A mediana da metade inferior dos dados.
6- Amostra mínima	A contagem mais baixa atingida durante o intervalo de tempo.

Para entender como ler a escala do gráfico de caixa, consulte a seguinte caixa de tendência de referência que relata incidentes atribuídos a um funcionário por mês. O funcionário trabalhou no seguinte número de incidentes por mês:

Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6
1 incidente	3 incidentes	5 incidentes	2 incidentes	6 incidentes	5 incidentes

Neste relatório de exemplo que mostra as tendências por mês, os valores são:

- **Mediana**: no conjunto de dados 1,2,3,5,5,6, a mediana é 4, porque é um conjunto de dados par ((3+5)/2). Se o conjunto de dados fosse um número ímpar de valores, a mediana seria o valor central exato.
- Quartil**superior**: quando os dados são divididos, 5,5,6 representa o conjunto de dados na metade superior. No exemplo, o quartil superior é 5. Como o conjunto de dados de exemplo é um número par de valores, o quartil superior é um valor exato. Se o conjunto de dados fosse um número ímpar de valores, você calcularia a média dos dois valores centrais.
- **Valor máximo**: o mês em que o funcionário teve mais incidentes atribuídos, ou 6 incidentes no mês 5.
- **Média**: (1+3+5+2+6+5)/6 ou 3,66.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Quartil inferior**: quando os dados são divididos, 1,2,3 representa o conjunto de valores na metade inferior dos dados. No exemplo, o quartil inferior é 2. Como o conjunto de dados tem um número par de valores, o quartil inferior é um valor exato. Se o conjunto de dados tivesse um número ímpar de valores, você calcularia a média dos dois números centrais.
- **Mínimo**: o mês em que o funcionário teve o menor número de incidentes atribuídos, ou 1 incidente neste exemplo.

Nota:
Quando a acessibilidade está habilitada, essa visualização inclui um relatório que os leitores de tela podem interpretar. Para obter mais informações, consulte Habilitação de recursos de acessibilidade .

Criar um relatório de caixa de tendências

Crie um relatório de caixa de tendências para mostrar a distribuição de valores em um conjunto de dados, com um período de tempo especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione a origem aplicável ao relatório.

Opção	Descrição
Fonte de dados	Também chamada de fonte de relatório, uma fonte de dados é uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários. Para obter mais informações, consulte Fontes do relatório. **Nota:** Se você selecionar uma fonte de dados usada por relatórios existentes, uma notificação solicitará que você os exiba.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados. Quando você seleciona uma tabela, sua descrição resumida aparece abaixo do nome da tabela. Para relatórios de tendências, você também pode selecionar uma tabela remota, que agrega, na memória, os dados recuperados de uma fonte externa. Em seguida, selecione uma opção **Tendência por** campo para agregar seus dados. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Importação externa	Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone Carregar ( ) para importar um novo arquivo. Consulte Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel.
MetricBase	O MetricBase permite coletar, reter, analisar e visualizar dados de série temporal personalizados na Now Platform. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, insira **Caixa** de tendências no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
6. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Opções de configuração de relatório de caixa de tendências

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados do relatório de grupo usando os valores deste campo. Por exemplo, em um relatório de incidente agrupado por **Grupo de atribuição**, todos os incidentes que pertencem a Software, Central de serviços e Rede são colocados em grupos separados. Para agrupar por campos em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Selecione o ícone de informações ( ) para obter uma descrição do campo selecionado. Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório. **Nota:** ◦ Não é possível agrupar ou empilhar relatórios pelo campo **Marcadores** ou por determinados tipos de campo, como MEDIUMTEXT. ◦ O agrupamento ou empilhamento por campos Variáveis ou Perguntas não é compatível com relatórios baseados em exibições de banco de dados. ◦ Nomes de rótulo com mais de 20 caracteres podem mostrar ou imprimir uma exibição truncada.
Grupo adicional por	Campos extras para agrupar o relatório. Quando você seleciona **Agrupar adicional por** campos ou campos de função, o relatório inclui um controle na parte inferior que permite agrupar o relatório por qualquer um dos campos adicionais. Para agrupar por campos também em tabelas estendidas, consulte Como relatar em tabelas estendidas. Clique no ícone de informações ( ) para obter descrições dos campos selecionados Os campos de função configurados aparecem nesta lista depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito. ◦ As limitações listadas para o campo **Agrupar por** principal também se aplicam ao campo Agrupar por **adicional**. Para obter mais informações, consulte Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por.
Configurar campo da função	Configure campos com base no cálculo de várias entradas, incluindo funções aritméticas. Para obter mais informações, consulte Relatório sobre campos de função. Os resultados do campo de função são calculados quando o relatório é executado. Você pode usar os resultados para agregações e agrupamentos. Você precisa salvar o relatório antes de configurar os campos de função. Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.
Tendência por	Campo da tabela cujos valores você deseja mostrar em uma sequência de tempo. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para obter uma descrição do campo selecionado. **Nota:** Se você selecionou uma tabela remota no campo **Tabela**, a opção selecionada neste campo agregará os dados que foram recuperados de uma fonte externa e agregados na memória. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Recuperação de dados externos usando tabelas e scripts remotos
por	Período de tempo para agrupar dados. O intervalo de períodos de tempo disponíveis depende do calendário selecionado. Os períodos de tempo variam de uma hora a um ano. Você também pode especificar uma data. **Nota:** Em caso de emissão de relatórios por semana: quando o intervalo do relatório inclui mais de um ano civil, ocorrem inconsistências quando uma semana é dividida entre dois anos. Para mostrar valores de dados com mais precisão de acordo com semanas ISO, adicione e habilite a propriedade **glide.db.aggregates.trend.use_iso_week** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
Agregação	Cálculo matemático a ser executado nos dados. O padrão é **Contagem**, que mostra o número de registros selecionados. Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você agrupar o relatório por um campo e selecionar um Agregado **médio**, obterá a média de cada grupo. Se um valor Total for mostrado, será a média dessas médias de grupo, não dos valores de campos individuais. Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Para obter mais informações sobre opções de agregação, consulte Agregação na emissão de relatórios. Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**ou **Máximo**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas. Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.

7. **Opcional:** Configure a ordem de classificação dos campos aplicáveis no relatório (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

   Selecione o ícone de filtro ( ) e escolha **Adicionar classificação**.

   a. Na lista Ordem de classificação, escolha o campo que deseja classificar e escolha **az** ou **za** para ordem alfabética ou ordem alfabética reversa.

      A lista contém todos os campos possíveis da origem do relatório e os campos em tabelas estendidas ou relacionadas. Os únicos valores efetivos, no entanto, são os campos escolhidos para o relatório atual (coluna, linha, Agrupar por, Empilhar por ou Tendência por, dependendo do tipo de relatório).

      Nota:
      Em campos de tabelas de referência com pontos (estendidas), você só pode classificar em campos de data.

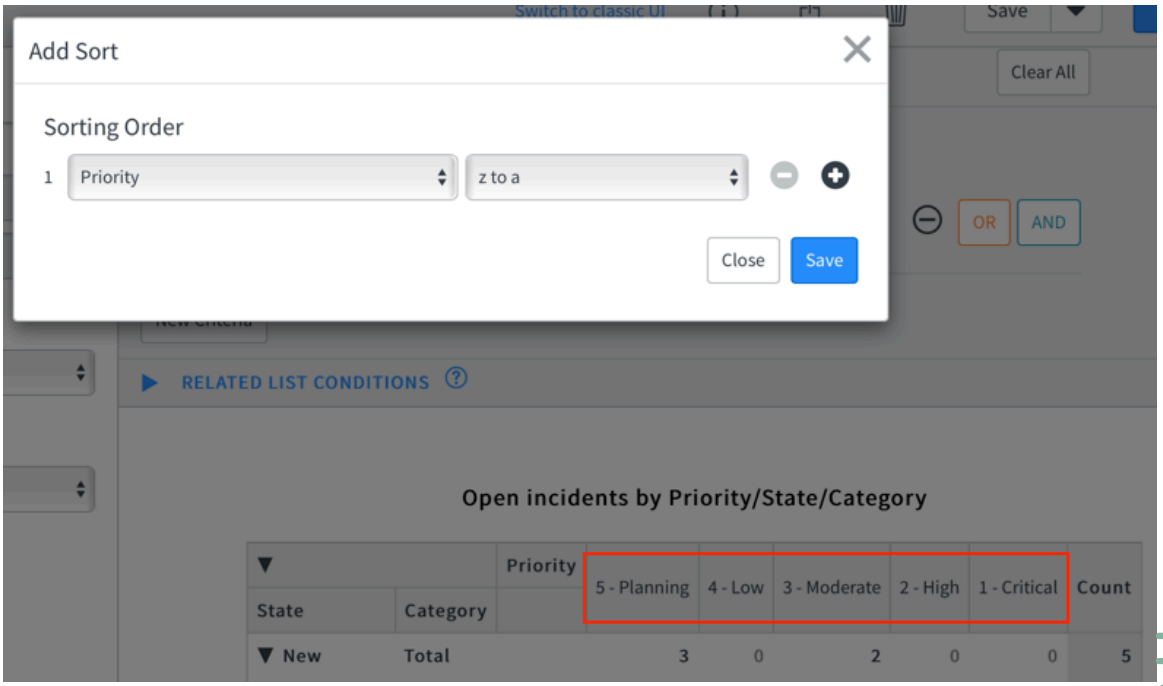
   b. Selecione o ícone de adição de classificação ( ) para configurar condições de ordem de classificação adicionais. (Selecione o ícone de classificação menos ( ) para excluir as condições de ordem de classificação configuradas.)

   c. Selecione **Salvar**.

   Para campos do tipo Lista de seleção, a ordem de classificação não é determinada em ordem alfabética com base no Rótulo, ela é classificada com base no **Valor** do campo de opção. Para relatórios de mapa térmico e tabela dinâmica de vários níveis, a ordem de classificação é determinada pela sequência das opções na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Tópicos relacionados

Compartilhar um relatório

Opções de estilo de relatório de caixa de tendências

Mude a aparência do seu relatório de caixa de tendências.

Ao criar ou editar um relatório, clique na guia **Estilo** para obter opções para configurar a aparência do relatório. As opções são organizadas em duas ou mais das seguintes guias: **Geral**, **Título**, **Legenda**e **Eixo**. Para ver a aparência do relatório com as configurações alteradas, clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

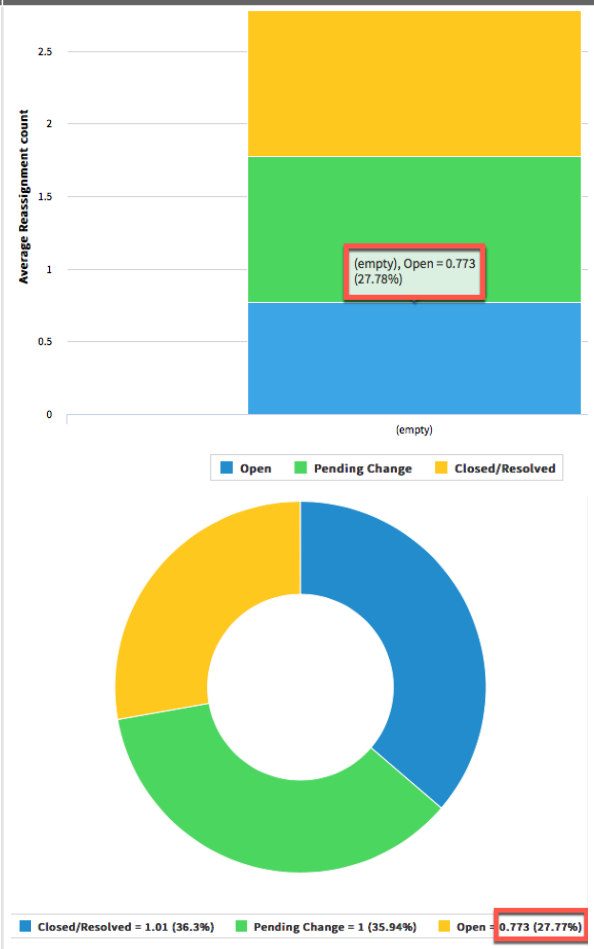
Opções de estilo de gráfico de caixa de tendências

Campo	Descrição
Geral	
Personalizar tamanho de gráfico	Caixa de seleção para especificar a largura e a altura do relatório em pixels. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Largura do gráfico	Largura do relatório em pixels. O valor padrão é 600. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está selecionado.
Altura do gráfico	Altura do relatório em pixels. O valor padrão é 450. Este campo aparece quando **Tamanho de gráfico personalizado** é selecionado.
Tamanho do gráfico	Tamanho do gráfico. Este campo está disponível quando **Tamanho de gráfico personalizado** está desmarcado. As opções são **Pequeno**, **Médio**e **Grande**. **Nota:** O tamanho do gráfico é ignorado quando você exporta o relatório para PDF. Em PDFs, a largura total da página é usada para mostrar o gráfico.
Precisão decimal	Número de casas decimais a serem mostradas. Você pode mostrar de zero a quatro casas decimais. Valor padrão: 2. Para mudar o valor padrão, crie a propriedade do sistema glide.chart.decimal.precision e especifique o valor. **Nota:** Os rótulos de porcentagem não mudam de acordo com a precisão decimal especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de caixa de tendências

Campo	Descrição
	
Título	
Mostrar título de gráfico	Quando o título do gráfico é mostrado para o relatório. • **Nunca**: nunca mostra o título do gráfico. • **Somente relatório**: mostra o título do gráfico em relatórios. • **Sempre**: mostra o título do gráfico em relatórios, painéis e páginas principais.
Título do Gráfico	O título do gráfico tem um tamanho máximo de 40 caracteres. Se nenhum título for inserido, o nome do relatório será usado para o título. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Tamanho do título do gráfico	Tamanho do título do gráfico em pixels. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Cor de título de gráfico	Cor do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.
Posição de título de gráfico personalizada	Caixa de seleção para especificar as coordenadas X e Y para a posição do título do gráfico. Este campo aparece quando **Somente relatório** ou **Sempre** é selecionado na lista **Mostrar título do gráfico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de caixa de tendências

Campo	Descrição
Posição X do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para a direita ou para a esquerda. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para a direita, insira um valor positivo. Para mover o título para a esquerda, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Posição Y do título do gráfico	Número de pixels para ajustar a posição do título do gráfico para cima ou para baixo. Por padrão, o título aparece na parte superior central do gráfico. Para mover o título do gráfico para cima, insira um valor positivo. Para mover o título do gráfico para baixo, insira um valor negativo. Este campo aparece somente quando a **posição do título do gráfico personalizado** está selecionada.
Alinhamento horizontal do título	Como o título do gráfico é alinhado horizontalmente. Este campo está disponível quando a opção **Posição do título do gráfico personalizado** está desmarcada.
Alinhamento vertical de título	Como o título do gráfico é alinhado verticalmente. Este campo aparece quando a **posição do título do gráfico personalizado** é limpa.
Eixo	
Eixo Y e eixo X	Eixo para configurar os títulos, a aparência e os rótulos para.
Título	Título do eixo.
Tamanho do título	Tamanho do título do eixo em pixels. O valor padrão é 12.
Título em negrito	Marque esta caixa para mostrar o título do eixo em negrito.
Oposto	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo X no lado direito do relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar o título do eixo Y na parte superior do relatório em vez de na parte inferior.
Grade de exibição	Na guia do **eixo X**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade horizontais no relatório. Na guia do **eixo Y**, marque esta caixa de seleção para mostrar linhas de grade verticais na parte superior do relatório.
Grade pontilhada	Marque esta caixa para mostrar linhas de grade pontilhadas em vez de linhas sólidas.
De	Especifique um valor mínimo no eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de estilo de gráfico de caixa de tendências

Campo	Descrição
	Nota: Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador.
Para	Especifique um valor máximo do eixo Y para limitar a quantidade de informações no relatório. Se você selecionar um campo de agregação que não seja do tipo **Número**, os campos **De** e **Para** não estarão disponíveis. **Nota:** Dependendo das configurações de Highcharts definidas, o valor mínimo pode ser arredondado para cima ou para baixo. Se você precisar das configurações que afetam essa mudança, entre em contato com o administrador.
Tamanho do rótulo no eixo X/eixo Y	Na guia do **eixo X**, especifique o tamanho dos rótulos das linhas do relatório. Na guia do **eixo Y**, especifique o tamanho dos rótulos das colunas no relatório.
Rótulo em negrito	Marque esta caixa para mostrar os rótulos do relatório em negrito.

Tópicos de emissão de relatórios avançados

Saiba como personalizar as visualizações de relatório e os dados sobre os quais você relata.

Os tópicos nesta seção são apropriados para usuários que já estão familiarizados com os fundamentos básicos da criação de relatórios. No entanto, você não precisa ser um administrador ou um report_admin para configurar relatórios conforme descrito nesta seção.

Detalhamento nos relatórios

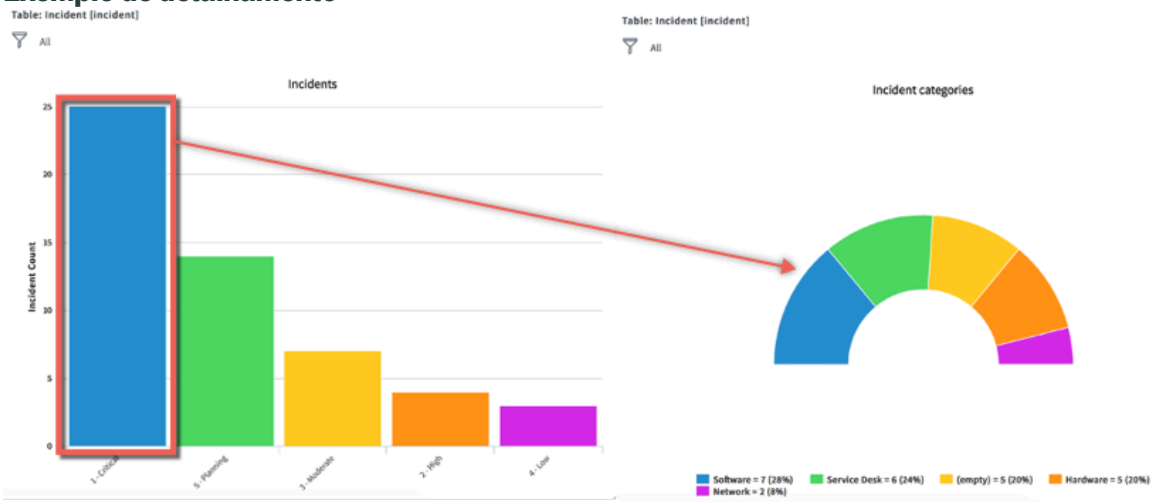
Você pode fazer o detalhamento ativo em um relatório para visualizar um subconjunto de seus dados. Por exemplo, você pode clicar na seção crítica de um relatório classificado por prioridade para exibir as categorias desses incidentes críticos.

Para relatórios com um detalhamento definido, clique em uma parte do gráfico para exibir um subconjunto de dados. O subconjunto pode usar um tipo de gráfico diferente. No exemplo, o usuário clica nos incidentes críticos em um gráfico de barras para revelar as categorias de incidentes críticos em um gráfico de semi-rosca.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de detalhamento



Todos os tipos de gráfico, exceto lista, histograma, calendário, controle, caixa e gráficos de caixa de tendência, são compatíveis com o detalhamento. O detalhamento não está disponível em gráficos adicionados a formulários e gráficos incorporados como iframes. Você pode definir qualquer número de níveis de detalhamento para um relatório.

Nota:
Os relatórios de detalhamento não são exportados para PDF. Se você selecionar **Exportar para PDF** em um detalhamento, um PDF do relatório de nível superior será gerado.

Definir um detalhamento do relatório

Você pode definir um detalhamento de relatório para permitir que os usuários de relatório exibam subconjuntos dos dados do relatório. Quando você define um detalhamento de relatório, ele se aplica somente ao relatório para o qual você o define.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

O relatório para o qual você deseja definir um detalhamento deve existir.

Nota:
Você só pode fazer o detalhamento ativo dos dados na mesma tabela que o relatório. Os seguintes tipos de relatório não são compatíveis com o recurso de detalhamento: lista, histograma, calendário, controle, caixa e caixa de tendências.

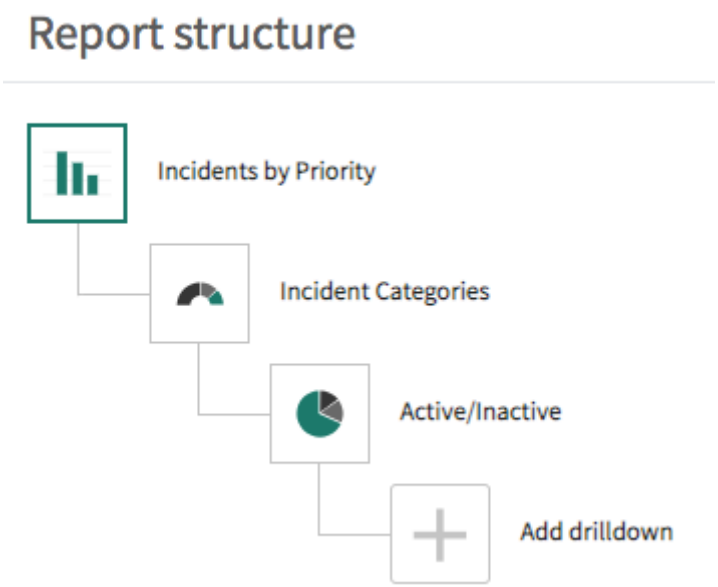
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório ao qual você deseja adicionar um detalhamento.
3. Clique no ícone Mostrar estrutura de **relatório** ( ).
   Um selo no ícone da estrutura de relatório exibe o número de detalhamentos definidos.
4. Clique no ícone Adicionar detalhamento ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de detalhamento



5. Insira um **Título** para o detalhamento e clique em **Avançar**.
6. Selecione o **tipo** de relatório para exibir os dados e clique em **Avançar**.
   Consulte Tipos de relatório. O tipo de relatório de detalhamento pode ser diferente do relatório primário.
7. Configure o relatório de detalhamento da mesma forma que configuraria qualquer outro relatório.
   As opções de configuração dependem do **tipo**de relatório de detalhamento selecionado.
8. Clique **em Salvar detalhamento**.

Resultado

O usuário pode fazer o detalhamento ativo do relatório de nível superior para as visualizações do relatório de detalhamento especificado.

Nota:
Todos os usuários podem exibir visualizações de relatório, como gráficos de pizza e relatórios de coluna. No entanto, o último nível de um detalhamento é sempre uma lista. As listas de controle de acesso à plataforma determinam o acesso do usuário às informações da lista. Os usuários podem ver uma mensagem indicando que as linhas foram removidas da lista por restrições de segurança. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Definir o comportamento ao clicar de um relatório

Você pode configurar um URL para abrir ao selecionar uma seção de um relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Ao criar relatórios: Qualquer
- Ao editar relatórios criados por outras pessoas: report_admin, report_global ou report_group

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Redirecione o usuário para um URL em vez de para o detalhamento configurado ou para a lista subjacente à seção selecionada de um relatório.

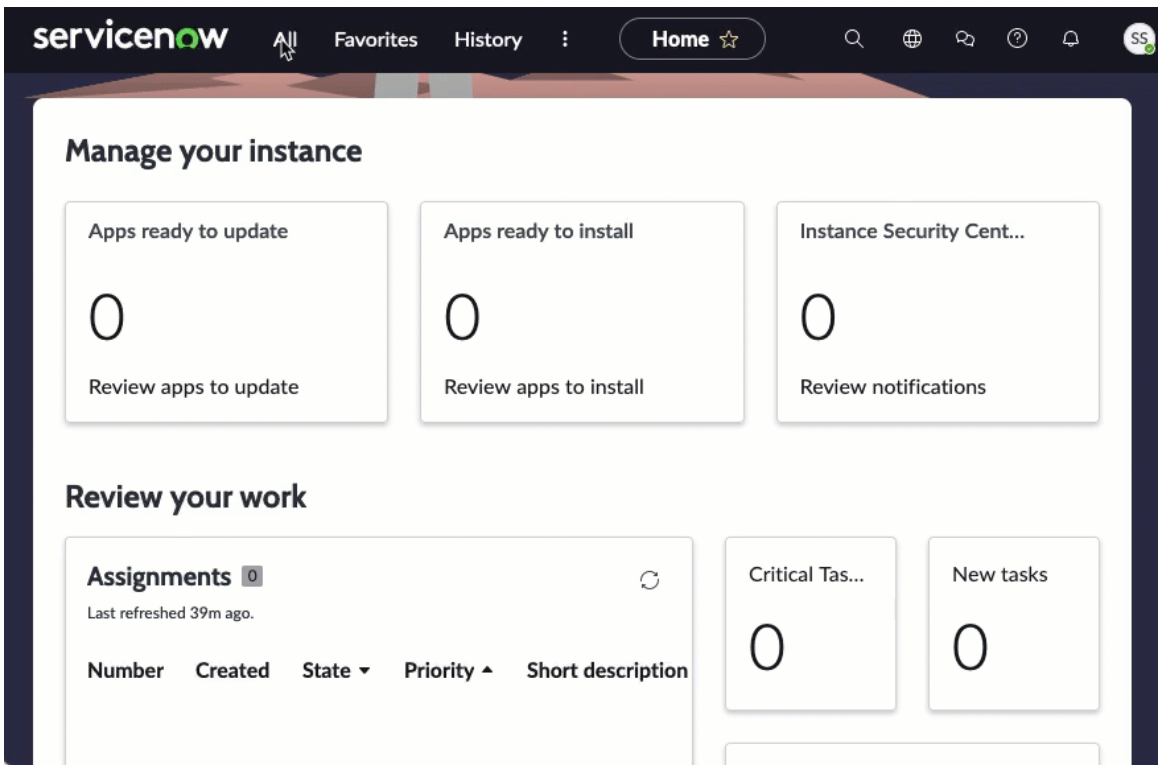
Consulte Definir um detalhamento do relatório para os tipos de relatório que não são compatíveis com o recurso de detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório que você deseja configurar.
3. Selecione o ícone Mostrar estrutura de **relatório** ( ).
4. Selecione o ícone de link (.
5. Na caixa de diálogo **Definir URL de redirecionamento**, insira o link relativo na instância, por exemplo, /$knowledge.do.
   Quando o usuário aponta para o relatório, a dica da ferramenta inclui o texto **Clique para abrir**.
6. **Opcional:** Insira um rótulo para a URL.
   Quando o usuário aponta para o relatório, a dica da ferramenta inclui o texto **Clique para abrir** e o texto do rótulo, por exemplo, Clique para abrir Base de conhecimento.
7. Selecione **Salvar**.



Resultado

Quando você seleciona o relatório, o URL de redirecionamento substitui qualquer funcionalidade de detalhamento.

Como usar vários conjuntos de dados em um relatório

Você pode criar relatórios que usam conjuntos de dados de até cinco tabelas em um único relatório.

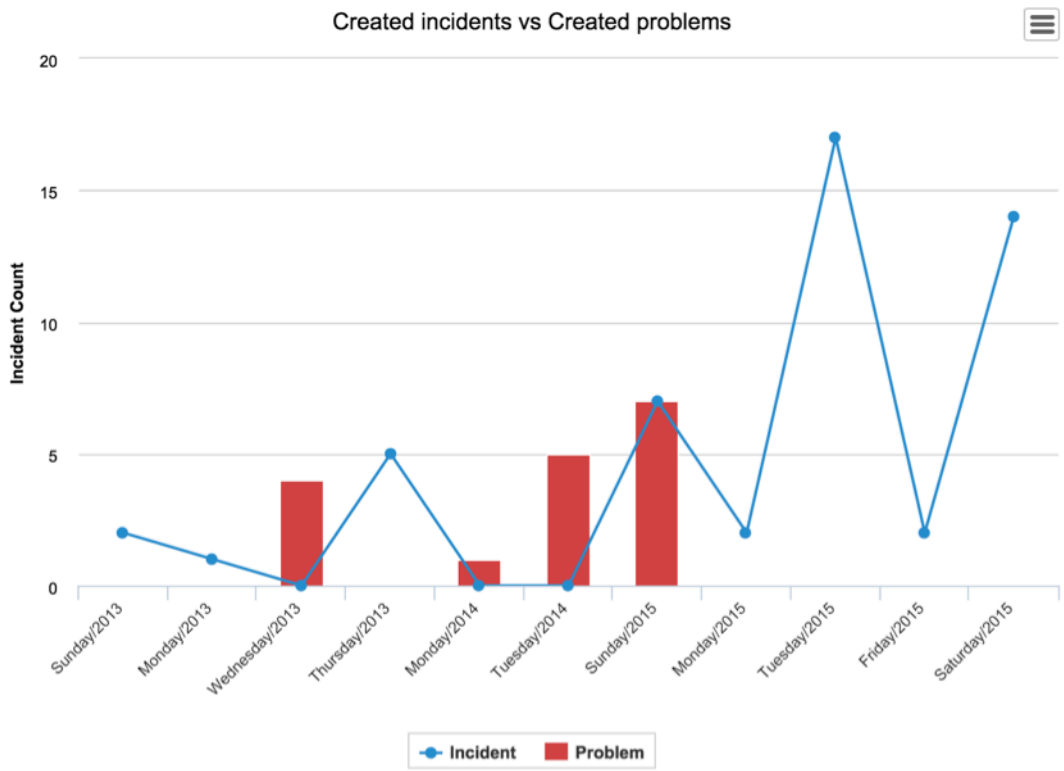
Os seguintes tipos de relatório são compatíveis com vários conjuntos de dados: barra, barra horizontal, coluna, linha, linha de degrau, área, curva.

Vários **grupos por**não são compatíveis com vários conjuntos de dados. Ao usar vários conjuntos de dados, a legenda do relatório é sempre exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados de incidentes e problemas em um relatório



Adicionar um conjunto de dados adicional a um relatório

Adicione até cinco conjuntos de dados extras para visualizar dados de várias origens em um único relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user. A propriedade `glide.ui.doctype` deve ser habilitada.

Procedimento

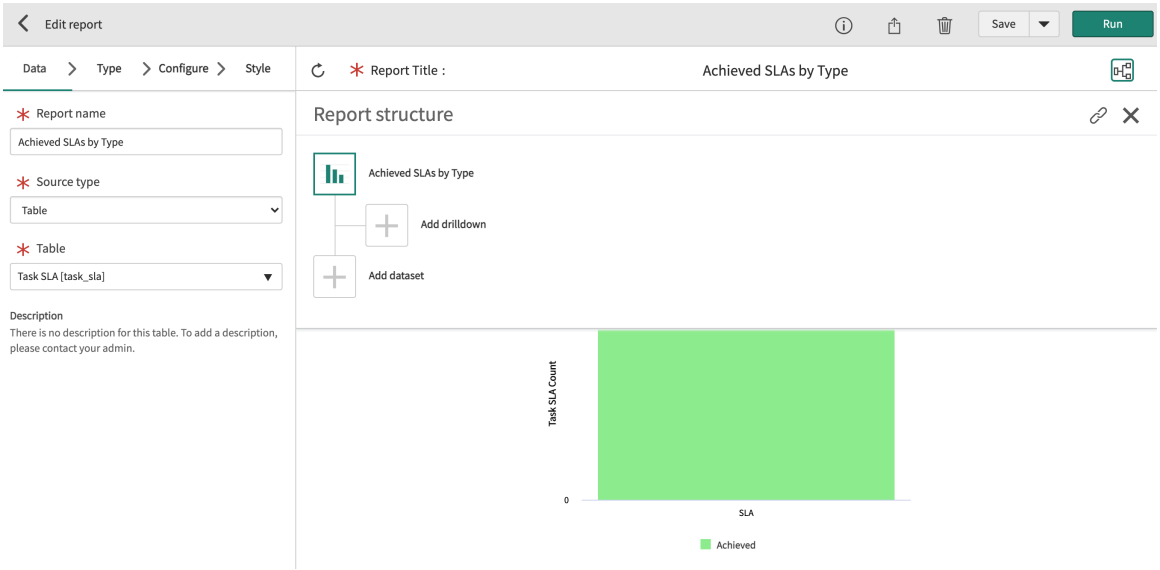
1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione um relatório com um tipo que suporte vários conjuntos de dados.

   Você pode adicionar conjuntos adicionais a relatórios de barra, barra horizontal, linha, coluna, área e spline.

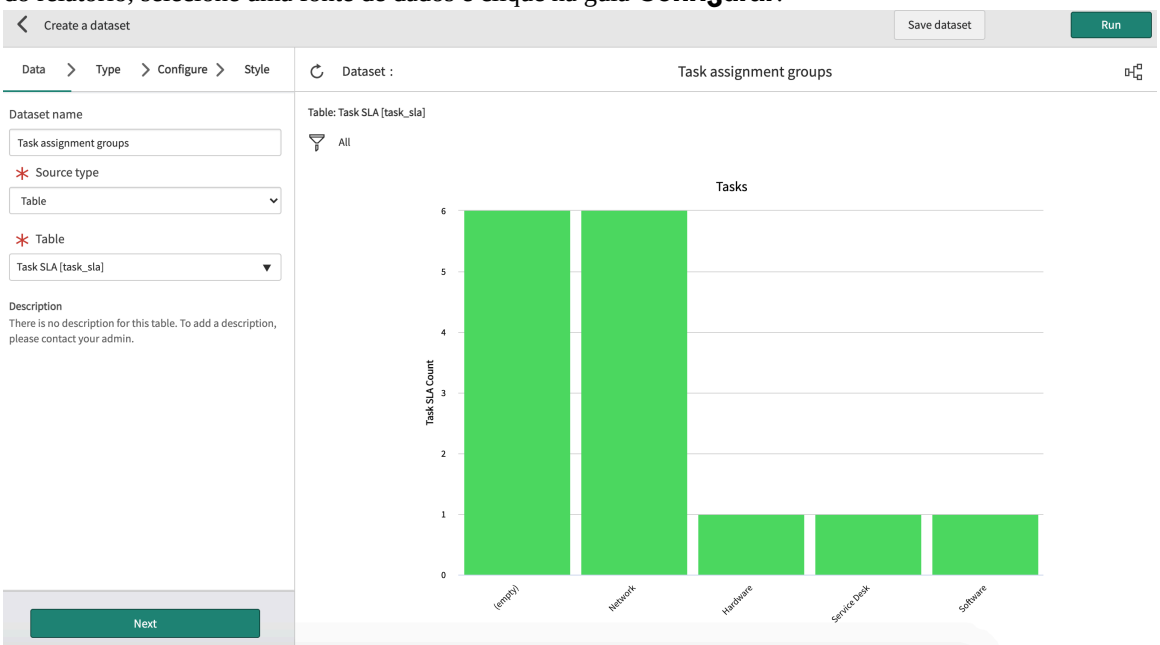
3. Clique no ícone Mostrar estrutura de **relatório** ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique **em Adicionar conjunto de dados**.
5. Na guia **Dados**, forneça um nome personalizado para o conjunto de dados adicional a ser exibido na legenda do relatório, selecione uma fonte de dados e clique na guia **Configurar**.

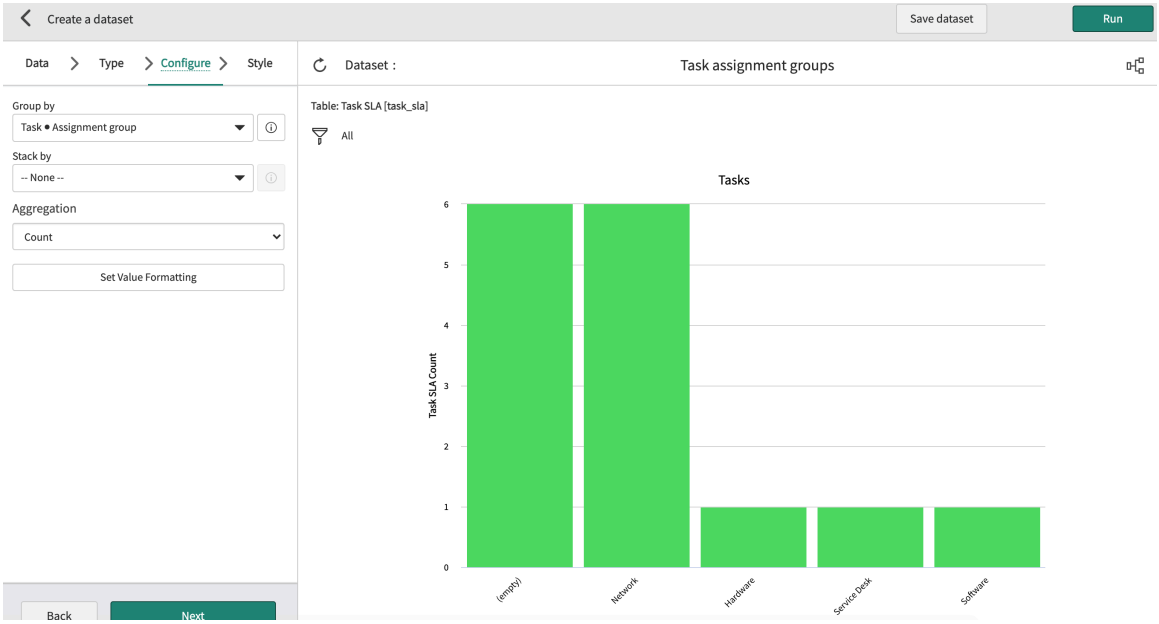


6. Na guia **Configurar**, especifique os campos aplicáveis da mesma forma que você configuraria um relatório autônomo.

   Observe os campos a seguir nos tipos de relatório aplicáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
A opção **Exibir tabela de dados**não está disponível no módulo **Adicionar conjunto**de dados, mas só está disponível na guia **Configurar** do Designer de relatórios principal. Se a opção **Exibir tabela de dados** estiver selecionada, somente o primeiro conjunto de dados será exibido na tabela de dados.

7. Na guia **Estilo**, especifique os seguintes campos da mesma forma que você configuraria um relatório autônomo.
8. Clique **em Salvar conjunto de dados**.

Resultado
O relatório é gerado com as informações do conjunto de dados adicional.

Adicionar um grupo adicional por ou empilhar por

Você pode configurar um relatório para permitir que os usuários ajustem seu agrupamento e empilhamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure as opções **Agrupar por adicional** e **Empilhar por** que os usuários podem selecionar ao exibir o gráfico. Agrupar por adicionais pode ser adicionado a qualquer relatório que suporte agrupamento por (como barra ou pizza) e para listar relatórios como colunas. Quando você configura um grupo adicional por para uma barra ou barra horizontal, ele também é adicionado como uma pilha adicional por. Você pode adicionar variáveis e grupos de variáveis como grupos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os campos **Empilhar por** disponíveis são limitados a variáveis de catálogo, campos de referência, listas de seleção e valores boolianos. Campos de data/hora, inteiro, longo, cadeia de caracteres, lista e texto não podem ser usados como campos empilhados.
- Você pode ver opções na lista **Agrupar por adicional** que não aparecem na lista **Agrupar por** principal. O relatório não oferece suporte ao agrupamento ou empilhamento pelos campos extras que você vê. Ao contrário das opções principais **de Agrupar por**, os campos **Agrupar por adicionais** não são filtrados. Se você selecionar um campo incompatível, ele não terá efeito.
- Quando você seleciona um campo Agrupar por adicional em um relatório e exporta esse relatório, a exportação mostra somente o grupo inicial definido no relatório, não o grupo adicional que você selecionou.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione um relatório.
3. Na guia Configurar, clique em **Agrupar por adicional**.
4. Mova um ou mais campos para a lista **Selecionada**.
5. **Opcional:** Selecione um campo **Empilhar por** usado para mostrar o relacionamento de itens individuais do campo selecionado com o todo.

   (Optional) Por exemplo, agrupe um gráfico de barras de incidentes por **Categoria** e empilhe por **Prioridade**. O visualizador pode determinar rapidamente a proporção de problemas de prioridade alta, média e baixa para cada categoria.

   Os usuários que visualizam o relatório podem selecionar um desses campos para agrupar ou empilhar os dados do relatório. Os valores do campo **Agrupar por** e **Empilhar por** relatório são as opções padrão.

   Nota:
   Somente relatórios de barras e de barras horizontais usam dados empilhados. Outros tipos de relatório permitem somente o agrupamento.

6. Organize os campos na coluna **Selecionado** na ordem em que deseja que eles apareçam para os usuários.
7. Clique em **Fechar**.
8. Selecione **Salvar**.

Criar um relatório a partir de um documento importado do Microsoft Excel

Você pode importar planilhas do Excel (arquivos.xlsx) de dados mantidos fora da sua instância e criar relatórios a partir desses arquivos.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, report_admin

Você deve ter a versão de assinatura do Performance Analytics para criar relatórios com dados importados. Consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As seguintes restrições se aplicam aos dados importados:

- O tamanho máximo do arquivo é de 2 MB.
- O número máximo de linhas é 10.000. O número máximo de colunas é 25.

  Nota:
  Você pode importar arquivos .xlsx de até 50.000 linhas, mas somente as primeiras 10.000 linhas aparecem no conjunto de dados.

- Somente a primeira folha de um arquivo .xlsx com várias folhas é importada.
- A primeira linha e a primeira coluna do arquivo importado não devem estar vazias. A primeira linha é usada para identificar os nomes das colunas.
- Não é possível associar colunas, calcular campos ou fazer outras mudanças na tabela após a importação. Essas mudanças devem ser feitas antes da importação.
- O arquivo .xlsx importado deve ter uma data de expiração especificada.
- Se o proprietário excluir a tabela após a importação, os relatórios baseados na tabela importada também serão excluídos.

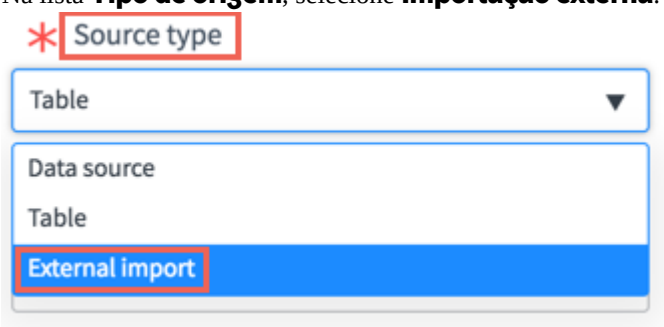
As listas de controle de acesso podem ser aplicadas aos dados importados. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso Report_view.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Importar dados de relatório dessa forma é útil quando você tem informações que são mantidas fora da sua instância, por exemplo, dados recorrentes de terceiros. Para importar um conjunto de dados externo para sua instância permanentemente, consulte Importação de dados usando conjuntos para importação .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Na lista **Tipo de origem**, selecione **Importação externa**.



Nota:
A opção de menu **Importação externa** só estará disponível se Performance Analytics estiver habilitado.

4. Escolha uma origem de relatório importada existente ou selecione o ícone **Carregar** ícone ( ) para importar um arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione e arraste o arquivo para a dropzone ou selecione **Procurar arquivos** para selecioná-lo no sistema de arquivos.

b. Insira um nome para o arquivo carregado.

c. Defina a expiração do arquivo. Após essa data, o arquivo importado será excluído e os relatórios baseados nele não estarão mais disponíveis.

d. Selecione a visibilidade do arquivo carregado: somente você, todos os usuários ou um grupo especificado de usuários, grupos ou funções.

e. Selecione **Carregar**.

f. Selecione **Concluído**.

5. Selecione **Avançar**.
6. Na guia **Tipo**, selecione o tipo de relatório que deseja criar e selecione **Avançar**.
   Para obter informações sobre relatórios específicos, consulte Tipos de relatório.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.
7. Na guia **Configurar**, preencha os campos conforme apropriado para o tipo de relatório.
8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.
9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório.
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Resultado
O relatório é criado a partir da origem externa. Os relatórios em um painel mostram um ícone para mostrar que o relatório é temporário e expira quando a fonte de dados externa expira.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode compartilhar o relatório com usuários e grupos, adicionar o relatório a um painel e publicar o relatório na web.

Editar uma fonte de dados importada

Você pode editar planilhas do Excel importadas (arquivos.xlsx) de dados mantidos fora de sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma, mas somente a pessoa que importou a fonte de dados pode editá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Clique no nome de um relatório que usa a fonte de dados importada para abrir o relatório no Designer de relatórios.
3. Na guia **Dados**, clique no ícone de lápis ( ) ao lado do nome da importação externa.
4. Na caixa de diálogo **Editar importação externa**, você pode fazer estas mudanças:

   Arquivo alterado

   Selecione esta opção para carregar um novo arquivo .xlsx com o mesmo nome e estrutura.

   Nome

   Forneça um novo nome para a importação externa. Este nome aparece na guia **Dados** do Designer de relatórios na lista **Importação externa**.

   Expirar

   Defina uma nova data de vencimento para a importação externa.

   Após essa data, o arquivo importado será excluído e os relatórios baseados nele não estarão mais disponíveis.

   Visível para

   Mude a visibilidade do arquivo carregado: Somente você, Todos ou Personalizado. Selecione **Personalizado** para especificar usuários, grupos ou funções.

   Se você selecionar **Personalizado**, clique em **Avançar** para escolher quem pode usar os dados no arquivo importado e clique em **Enviar**.

5. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se você alterou o arquivo, os dados do novo arquivo substituirão os do antigo em todos os relatórios baseados no arquivo importado. Nome, data de vencimento e visibilidade alterados se aplicam ao arquivo importado.

Criar relatórios a partir de MetricBase dados da série temporal

Use a aplicação MetricBase para criar relatórios de série temporal a partir de dados do MetricBase.

Antes de Iniciar

Você deve ter o produto MetricBase. Para obtê-lo, consulte Solicitação do produto MetricBase . Para obter mais informações sobre MetricBase, consulte MetricBase .

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

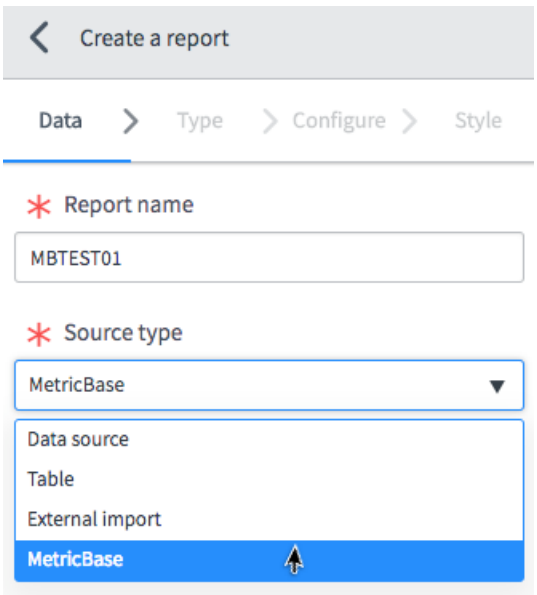
1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, insira um nome de relatório que reflita as informações no relatório.
3. Na lista **Tipo de origem**, selecione **MetricBase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- A opção de menu **MetricBase** estará disponível somente se você tiver o MetricBase instalado em sua instância.
- O número máximo padrão de séries por conjunto de dados é 20. Você pode aumentar o valor máximo para até 100 configurando a propriedade do sistema *glide.report.metric_max_series*. No entanto, devido ao limite de 10.000 pontos de dados, o aumento do número de séries em um conjunto de dados resulta em um número menor de pontos de dados por série.
- O número total de pontos de dados que podem ser exibidos por série é 10.000 / (número real de séries no conjunto de dados * número de conjuntos de dados). Por exemplo:
  - 1 conjunto de dados usado com séries 20: 10K / (20*1) = 500
  - 2 conjuntos de dados usados com a série 20: 10K / (20 * 2) = 250
  - 1 conjunto de dados usado com a série 100: 10K / (100 * 1) = 100
- Se o número real de pontos de dados em uma série exceder o limite, os dados serão amostrados novamente.



4. Escolha uma tabela MetricBase existente.
5. Clique em **Avançar**.
6. Na guia **Tipo**, selecione o tipo de relatório a ser criado e clique em **Avançar**.
   Somente relatórios de série temporal estão disponíveis. Para obter informações sobre tipos de relatórios específicos, consulte Tipos de relatório. Para exibir o relatório atualizado, clique em **Executar**.
7. Na guia **Configurar**, preencha os campos a seguir e selecione **Avançar**.

Configurar formulário da guia

Campo	Descrição
Agrupar por	Dados de relatório que você agrupa por qualquer um dos campos aplicáveis na tabela Métricas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Métrica	Métricas determinadas no banco de dados MetricBase. Clique no ícone de mais (**+**) para adicionar várias métricas. Para cada métrica, você pode definir uma ou mais transformações. Clique no ícone de menos (**-**) para remover uma métrica.
Transformação	Os dados foram alterados. ○ Selecione nenhuma transformação para mostrar os dados brutos no relatório. ○ Selecione uma transformação. ○ Selecione várias transformações para criar uma cadeia de transformação. Uma cadeia de transformação aplica uma nova transformação aos resultados da transformação anterior. Para obter mais informações, consulte Transformações de MetricBase.
Intervalo de tempo	Período de tempo que o relatório cobre. Os valores relativos são um número de minutos, horas, dias, meses ou anos a partir da hora atual. Intervalos absolutos permitem que você especifique a hora de início e a hora de término do relatório.
Exibir tabela de dados	Selecione esta opção para mostrar os dados do relatório em uma lista abaixo do relatório. A lista aparece nos painéis em que o relatório é adicionado. Todas as visualizações de relatório mostram os dados do relatório quando a propriedade do sistema glide.ui.section508 está definida como **verdadeira**. A propriedade glide.ui.section508 substitui o campo **Exibir tabela de dados**.

8. **Opcional:** Para limitar as informações exibidas no relatório, selecione o ícone de filtro ( ) e especifique as condições para filtrar os dados do relatório.
   Para saber como criar condições, consulte Construtor de condições .

   Nota:
   Em relatórios agregados e de lista, as condições de filtro dependentes de idioma podem retornar resultados zero em instâncias localizadas.

9. Na guia **Estilo**, preencha os campos conforme apropriado para configurar a aparência do relatório. Consulte a seção Opções de estilo do relatório que você está criando para obter mais informações.
   - Opções de estilo de relatório de área e curva
   - Opções de estilo de relatório de linha
   - Opções de estilo de relatório de linha de etapa
10. Selecione **Salvar** para continuar editando a visualização ou **Salvar e fechar** para retornar à tela principal do Centro de análise.

Resultado

O relatório é criado a partir da origem MetricBase. Se a visualização do relatório estiver truncada, uma mensagem será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de informações do relatório ( ) e adicione uma descrição do relatório.
- Selecione o ícone de compartilhamento ( ) para abrir o menu **Compartilhamento**. Neste menu, você pode adicionar o relatório a um painel, exportar o relatório para PDF, publicar o relatório na Web e definir a visibilidade e os cronogramas.

Transformações de MetricBase

As transformações permitem que você visualize os dados do MetricBase de maneiras diferentes.

Transformações disponíveis

Todas as transformações, exceto a transformação de **Rótulo**, são funções matemáticas que podem ser aplicadas aos dados de métricas. Aplique várias transformações para criar uma cadeia de transformação.

Transformação	Descrição
Adicionar	Calcula um resultado adicionando o valor especificado aos pontos de dados no conjunto de dados.
Média	Calcula as médias aritméticas de todas as métricas selecionadas no momento.
Inferior	Mostra somente o menor número especificado de valores do conjunto de dados de métrica.
Qui-quadrado	Mostra como um modelo estatístico se ajusta ao conjunto de dados de métrica.
Contagem	Mostra a contagem de pontos de dados no conjunto de dados de métrica.
Decompor	Separa componentes de modelos preditivos. Você pode decompor e solicitar o mínimo e o máximo para obter os limites inferior e superior de um modelo preditivo.
Dividir	Calcula um resultado dividindo os pontos de dados no conjunto de dados por um valor especificado.
Envelope	Mostra os valores mínimo e máximo do conjunto de dados de métrica.
Filtrar	Produz uma nova série com valores calculados usando a função de agregação fornecida em uma janela de tempo variável da duração fornecida. Uma média móvel de 15 minutos usaria a transformação de filtro com a função de agregação **Média** e uma duração de 15 minutos. Funções de agregação compatíveis: • MÉDIA • CHISQUARE • ÚLTIMO • MÁX • MEDIANA • MÍN • STDDEV
Ajuste	Gera um modelo de previsão que pode ser usado pelo gatilho baseado em modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transformação	Descrição
Fractais	Retorna uma nova série com valores que representam os percentis fornecidos dos dados subjacentes. Por exemplo, para consultar os tempos de resposta do 90º e 99º percentil, forneça uma matriz de [0.9,0.99].
Interpolar	Constrói novos pontos de dados com uma duração especificada para calcular um resultado.
Rótulo	Permite que você defina um rótulo para sua transformação.
Último	Retorna o último valor definido na janela do período.
Log	Calcula o logaritmo natural de todos os valores no conjunto de dados.
Máximo(a)	Mostra o maior valor em cada ponto no tempo para o conjunto de dados de métrica.
Mediana	Mostra a mediana do conjunto de dados de métrica. A mediana separa os valores mais altos do conjunto de dados de métrica dos valores mais baixos.
Mínimo(a)	Mostra o menor valor em cada ponto no tempo para o conjunto de dados de métrica.
Multiplicar	Calcula um resultado multiplicando os pontos de dados no conjunto de dados por um valor especificado.
Partição	Produz uma nova série com valores calculados usando a função de agregação fornecida em um intervalo de tempo fixo de uma determinada duração. Especifique a **Base** (um carimbo de data/hora) para alinhar a janela de partição. Funções de agregação compatíveis: • MÉDIA • CHISQUARE • ÚLTIMO • MÁX • MEDIANA • MÍN • STDDEV
Prever	Compara dados de série temporal previstos gerados pelo modelo de previsão selecionado na tabela MetricBase Models (mb_model) com dados reais. Os dados previstos e reais podem ser representados graficamente. Os gatilhos de previsão são baseados nos valores previstos, bem como nos limites. Os limites são valores acima e abaixo do valor previsto. Os dados reais que estão fora desses limites executam gatilhos de previsão.
Colocar	Copia uma métrica de série temporal para uma métrica de série temporal MetricBase diferente, por exemplo, `copyData('targetMetric').put()`.
Criar uma nova amostra	Expande ou contrai os dados para ajustá-los ao período fornecido. Quando você estende o período, a função de agregação é usada para combinar os dados para se ajustarem ao novo período. Quando você encurta o período, os dados existentes são propagados para os períodos subjacentes. Funções de agregação compatíveis: • MÉDIA • CHISQUARE • ÚLTIMO • MÁX

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

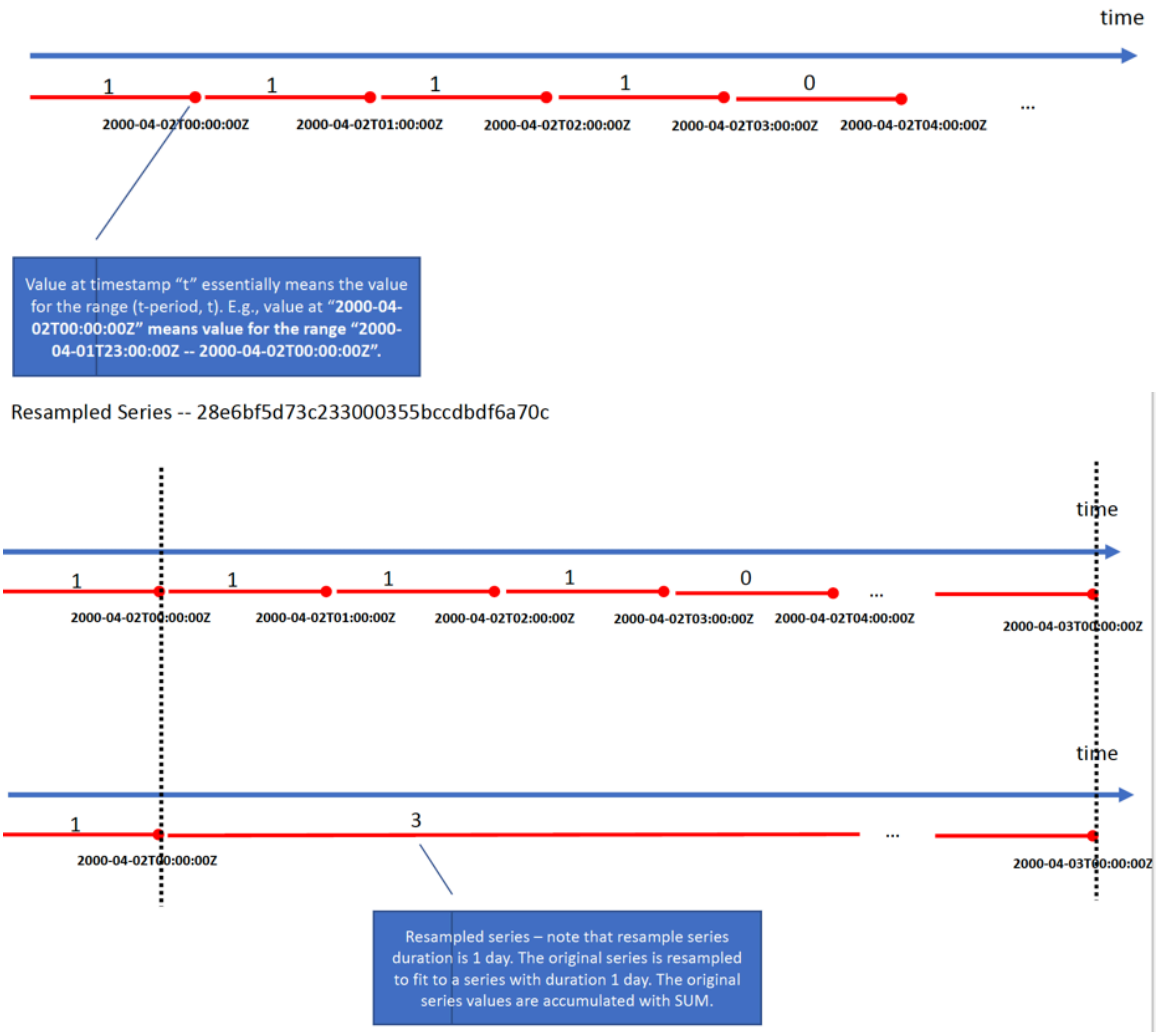
Transformação	Descrição
	• MEDIANA • MÍN • STDDEV
Desvio Padrão	Calcula o desvio padrão nos dados subjacentes. Usado para quantificar a variação ou dispersão de um conjunto de valores de dados no conjunto de dados de métrica.
Subtrair	Calcula um resultado subtraindo o valor especificado dos pontos de dados no conjunto de dados.
Soma	Calcula a soma dos pontos de dados no conjunto de dados de métrica. Consulte Transformação de soma para obter mais informações.
Superior	Mostra somente o maior número especificado de valores do conjunto de dados de métrica.

Soma da transformação

Um valor no carimbo de data/hora "T" denota o valor do intervalo (período T, T). Em sua consulta, *sum()* fornece a série de entrada. Você tem uma série e, em seguida, faz uma nova amostra da série original em uma nova série com período = 1 dia. Quando você reamostra a série original para um período, ele cria dois pontos de dados (2000-04-02T00:00:00Z e 2000-04-03T00:00:00Z). O valor em 2000-04-02T00:00:00Z é 1 porque há um ponto de dados. O valor em 2000-04-03T00:00:00Z é calculado agregando valores no intervalo (2000-04-02T00:00:00Z, 2000-04-03T00:00:00Z). O valor é igual a 3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Neste exemplo, o resultado de

```
var startTime = new GlideDateTime('2000-04-02 00:00:00');
var endTime = new GlideDateTime('2000-04-02 23:00:00');
transformer.metric('u_cost').sum().resample('SUM', GlideDuration('1 00:00:00'))
```

é [1, 3] em vez de [4].

```
====== rest api result for GET ======
{
 "seriesRef": {
  "subject": "28e6bf5d73c233000355bccdbdf6a70c",
  "table": "sn_cld_intg_aws_cost_usage",
  "metric": "u_cost"
 },
 "label": "28e6bf5d73c233000355bccdbdf6a70c:sn_cld_intg_aws_cost_usage|u_cost",
 "values": [
  {
   "timestamp": "2000-04-02T00:00:00Z",
   "value": 1
  },
  {
   "timestamp": "2000-04-02T01:00:00Z",
   "value": 1
  },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  {
    "timestamp": "2000-04-02T02:00:00Z",
    "value": 1
  },
  {
    "timestamp": "2000-04-02T03:00:00Z",
    "value": 1
  },
  {
    "timestamp": "2000-04-02T04:00:00Z",
    "value": 0
  },
  {
    "timestamp": "2000-04-02T05:00:00Z",
    "value": 0
  },
  ...
  {
    "timestamp": "2000-04-02T23:00:00Z",
    "value": 0
  },
  {
    "timestamp": "2000-04-03T00:00:00Z",
    "value": 0
  }
 ]
}
```


Configurar gráficos em formulários

Você pode adicionar relatórios a formulários, como solicitações de mudança, e configurar as visualizações do relatório para exibir informações relevantes para o usuário do formulário. A configuração é específica para a exibição atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Os seguintes tipos de relatório não são compatíveis com os formulários: Lista, Pivô, Pivô Multinível, Calendário e Pontuação Única.

Procedimento

1. Selecione a tabela na qual você deseja configurar um formulário com um relatório no **Navegador de filtros** e selecione um registro.
   Por exemplo, selecione um registro de task.list.
2. No menu de contexto, selecione **Configurar** > **Layout do formulário** .
3. Na lista **Disponível**, adicione *Gráfico à coluna **Selecionado**.
   Use as setas para cima e para baixo para posicionar o relatório no formulário.
4. **Opcional:** Especifique um rótulo para o gráfico.
   O rótulo aparece ao lado do relatório no formulário. Se você não especificar um rótulo, o rótulo Novo Gráfico será usado.
5. Clique em **Salvar**.
   Uma caixa cinza com o texto **Configurar gráfico** aparece no formulário na posição especificada.
6. Clique **em Configurar gráfico**.

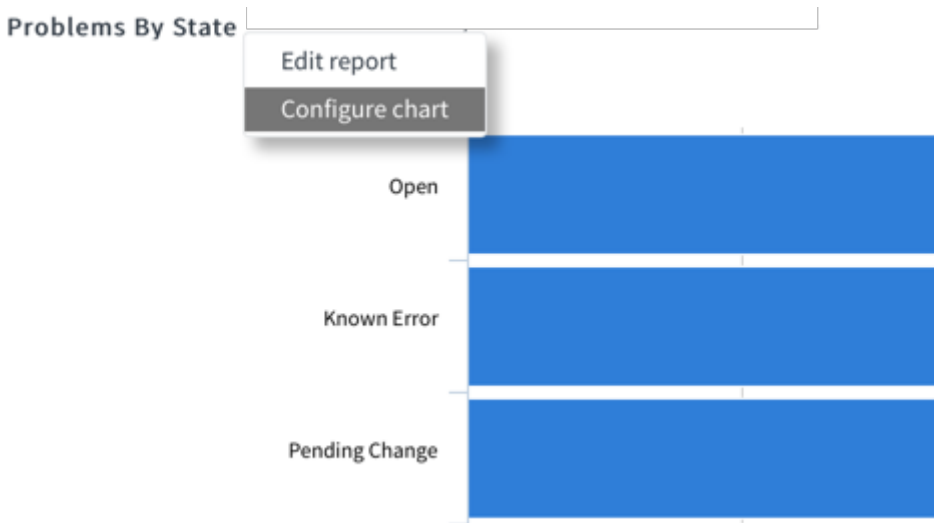
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique no ícone de pesquisa ( ) para selecionar um relatório.
8. **Opcional:** Especifique a altura do gráfico.
   O valor padrão é 300 pixels.
9. **Opcional:** Você pode filtrar os dados no relatório com base em campos selecionados ou com base em um filtro com script ou em uma consulta codificada.
   O primeiro campo deve estar visível no formulário. Para adicionar campos ao formulário, selecione **Configurar** > **Layout do formulário** e use o bucket de slush de **Campos disponíveis**.

   Na guia **Extensão da condição do relatório**, selecione o campo de formulário no qual o relatório é atualizado e o campo na tabela de origem do relatório com o qual o campo do formulário é comparado.

   Para especificar um filtro com script ou uma consulta codificada, selecione **Extensões de condição avançada** e cole o script na caixa de texto **Qual. relatório**. As extensões de condição avançadas, se presentes, substituem as extensões de condição de relatório.
10. Clique em **Atualizar**.
11. Para mudar a configuração, clique com o botão direito do mouse no rótulo e selecione **Configurar gráfico**.



Resultado

O relatório selecionado aparece em todos os formulários que são do mesmo tipo que o selecionado. Esses relatórios são filtrados com base nas extensões de condição do relatório.

Incorporação de relatórios no Jelly

Você pode incorporar relatórios em qualquer elemento baseado em Jelly, como uma página de IU.

Habilitar incorporação

Para habilitar a incorporação de relatórios no Jelly, adicione o seguinte elemento ao código Jelly.

```
<g:inline template="reporting_includes.xml" />
```

Depois de adicionar este código, você pode incorporar um relatório existente ou gerar um relatório no código Jelly.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Incorporação de um relatório existente

Você pode incorporar um relatório existente chamando a função embedReportById(targetSpan, reportId).

Por exemplo, adicione o seguinte ao bloco HTML/XML no registro da página de IU:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

E adicione o seguinte ao bloco de script do cliente no registro da página de IU. Substituir<report sys_id> com o sys_id real do relatório:

```
var div = $j("#report_stuff");
embedReportById(div, <"report sys_id">);
```

Como alternativa, você pode incorporar o JavaScript no código Jelly totalmente no bloco HTML/XML. Adicione o código do bloco de client script entre <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var div = $j("#report_stuff");
        embedReportById(div, <"report sys_id">);
    </script>
    </j:jelly>
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
targetSpan	O elemento jQuery no qual o gráfico será incorporado. O gráfico usa o tamanho deste elemento.
reportId	O sys_id do relatório que você deseja incorporar.

Gerar e incorporar um relatório

Você pode incorporar um relatório na IU chamando a função embedReportByParams(targetSpan, parms). Ao incorporar um relatório dessa forma, você pode gerar um novo relatório usando parâmetros ou especificar um sys_id de relatório para exibir esse relatório.

Por exemplo, adicione o seguinte ao bloco HTML/XML no registro da página de IU:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

E adicione o seguinte ao bloco de script do cliente no registro da página de IU:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var params = {sysparm_title: "Average for all ratings", sysparm_field: "category", sysparm_type:
 "bar", sysparm_table: "asmt_category_result", sysparm_aggregate: "AVG", sysparm_sumfield:
 "rating"};
var div = $j("#report_stuff");
embedReportByParams(div, params);
```

Como alternativa, você pode incorporar o JavaScript dentro do código Jelly. Adicione o código do bloco de client script entre <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    <script>
        var params = {sysparm_title: "Average for all ratings", sysparm_field: "category",
 sysparm_type: "bar", sysparm_table: "asmt_category_result", sysparm_aggregate: "AVG",
 sysparm_sumfield: "rating"};
        var div = $j("#report_stuff");
        embedReportByParams(div, params);
    </script>
    </j:jelly>
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
targetSpan	O elemento jQuery no qual o gráfico será incorporado.
parâmetros	Um objeto JSON que define o relatório. Os parâmetros disponíveis dependem do tipo de relatório.

Gerando e incorporando um relatório de lista

Ao incorporar um relatório de lista existente ou gerar um relatório de lista e incorporá-lo, você deve inserir mais uma linha de código.

Adicione o seguinte ao bloco HTML/XML no registro da página de IU:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <g:inline template="list2_js_includes.xml" />
    <div id="report_stuff" />
    </j:jelly>
```

Adicione o seguinte ao bloco de script do cliente no registro da página de IU. Substituir<report sys_id> com o sys_id real do relatório:

```
var div = $j("#report_stuff");
embedReportById(div, <"report sys_id">);
```

Ou incorpore o JavaScript no código Jelly totalmente no bloco HTML/XML. Adicione o código do bloco de client script entre <script> tags:

```
<xml version="1.0" encoding="utf-8">
    <j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <g:inline template="reporting_includes.xml" />
    <g:inline template="list2_js_includes.xml" />
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
<div id="report_stuff" />
<script>
    var div = $j("#report_stuff");
    embedReportById(div, <"report sys_id">);
</script>
</j:jelly>
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
targetSpan	O elemento jQuery no qual o gráfico será incorporado. O gráfico usa o tamanho deste elemento.
reportId	O sys_id do relatório que você deseja incorporar.

Parâmetros de relatório integrado

Ao incorporar um relatório em um elemento Jelly, você pode definir um relatório a qualquer momento, passando parâmetros.

Parâmetros comuns

Certos parâmetros são usados por vários tipos de relatório.

Parâmetros comuns

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
jvar_report_id	O sys_id de um registro de relatório. Se você passar este parâmetro, não especifique nenhum outro parâmetro. Todos os valores são obtidos do registro do relatório.	
sysparm_report_id	Use este parâmetro em vez de jvar_report_id quando quiser substituir qualquer um dos outros parâmetros sysparm existentes no relatório.	
sysparm_title	O título do relatório.	
sysparm_table	A tabela a ser relatada. Especifique este valor ou sysparm_report_source_id, mas não ambos.	
sysparm_report_source_id	O sys_id de uma origem de relatório. Especifique este valor ou sysparm_table, mas não ambos. Este valor será usado em vez de sysparm_table se você aprovar ambos.	
sysparm_type	O tipo de relatório a ser criado. Valores possíveis: lista, linha, line_bar, área, spline, barra, horizontal_bar, pareto, hist, pizza, donut, semi_donut, velocímetro, mostrador, pivô, pivô_v2, funil, calendário, pirâmide, caixa, tendência, controle, caixa de tendências e mapa térmico.	linha
sysparm_field	O campo da tabela especificada para agrupar dados. Necessário para relatórios de série temporal, coluna, barra, pizza, rosca, funil, pirâmide, caixa, tendência e caixa de tendência. Opcional para relatórios de lista.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros comuns

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_query	O filtro a ser aplicado aos dados antes de gerar o relatório. Especifique uma cadeia de caracteres de consulta para este valor. Para classificar os resultados da consulta por um campo específico, adicione `^ORDERBY <field_name>` ou `^ORDERBYDES` ao final da cadeia de caracteres de consulta. ORDERBY classifica a consulta em ordem crescente. ORDERBYDES classifica a consulta em ordem decrescente.	
sysparm_aggregate	O tipo de agregação. Valores possíveis: AVG, COUNT, SUM e COUNT_DISTINCT	CONTAGEM
sysparm_sumcampo	O campo para agregar dados. Este parâmetro não se aplica ao usar um tipo de agregação COUNT.	
sysparm_display_grid	Um valor verdadeiro/falso que controla se o relatório exibe uma grade de dados.	falso
sysparm_mostrar_outro	Um valor verdadeiro/falso que controla se o grupo Outro aparece no relatório. Este grupo aparecerá somente se o número de grupos exceder o número especificado no parâmetro sysparm_others. Este parâmetro se aplica a relatórios de barra, pizza, funil, pirâmide, pivô e mapa térmico.	verdadeiro
sysparm_outros	O número máximo de grupos individuais de dados a serem exibidos. Todos os grupos de dados adicionais são combinados no grupo Outros. Este parâmetro se aplica a relatórios de barra, pizza, funil, pirâmide, pivô e mapa térmico.	
sysparm_source_type	A origem do relatório incorporado. Opcional. Valores possíveis: table, metricbase, source, import	tabela
sysparm_set_color	A configuração de cor do relatório. Valores possíveis: one_color, color_palette, many_colors	paleta_cor
sysparm_color_palette	A paleta de cores que o relatório usa. Este parâmetro é usado quando sysparm_set_color="color_palette". Valor possível: o sys_id de uma paleta de cores	IU14 Padrão
sysparm_color	A cor que o relatório usa. Este parâmetro é usado quando sysparm_set_color="one_color".	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros comuns

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
	Valor possível: o sys_id de uma cor	
sysparm_chart_colors	O conjunto de cores do gráfico que o relatório usa. Este parâmetro é usado quando sysparm_set_color="several_colors". Valor possível: uma lista separada por vírgulas de códigos hexadecimais de cores	
sysparm_show_marker	Um marcador é o valor representado por um ponto em uma linha ou outro elemento gráfico em um gráfico. Este parâmetro é um valor verdadeiro/falso que controla se o marcador aparece.	verdadeiro
sysparm_show_vazio	Um valor verdadeiro/falso que controla se os registros com agrupamento vazio ou valores de tendência aparecem no relatório.	falso
sysparm_stack_field	O campo usado para controlar o empilhamento em relatórios de barras e colunas.	
sysparm_bar_unstack	Um valor verdadeiro/falso que controla se os dados empilhados são apresentados como uma única barra ou coluna, ou como várias barras.	falso
sysparm_box_field	O campo numérico usado para medir os dados. Este parâmetro é necessário para relatórios de caixa e histograma.	
sysparm_trend_field	O campo de data/hora usado para organizar os dados de tendências. Este parâmetro é necessário para relatórios de série temporal, tendência e caixa.	
sysparm_trend_interval	O intervalo para medir os valores de tendência. Valores possíveis: ano, trimestre, mês, semana, dia da semana, hora e data.	ano
sysparm_compute_percent	O valor a ser usado ao exibir porcentagens de relatório. Você pode exibir porcentagens com base na contagem total de registros ou pelo agregado especificado. Valores possíveis: agregado e contagem	contagem
sysparm_funnel_pescoço_percent	Um número de 1 a 100 que define a porcentagem de um relatório de funil que é o gargalo do funil.	30
sysparm_show_chart_data_label	Um valor verdadeiro/falso que controla se os rótulos de dados aparecem no relatório.	falso
sysparm_show_zero	Um valor verdadeiro/falso que controla se zeros aparecem nos relatórios dinâmicos multiníveis e de mapa térmico.	
sysparm_ct_row	O campo usado para definir as linhas no mapa térmico e nos relatórios de bolha.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros comuns

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_ct_column	O campo usado para definir as colunas no mapa térmico e nos relatórios de bolha.	
sysparm_y_axis_category_fields	O campo usado para definir as linhas em relatórios dinâmicos multiníveis. Especifique até cinco nomes de campo separados por vírgula.	
sysparm_x_axis_category_fields	O campo usado para definir as colunas em relatórios dinâmicos multiníveis. Especifique até três nomes de campo separados por vírgula.	
sysparm_list_ui_view	O sys_id de uma exibição de lista a ser usada quando um usuário detalha o relatório.	
sysparm_show_marker	Um valor verdadeiro/falso que controla se os marcadores aparecem em cada ponto representado graficamente em um relatório.	verdadeiro
sysparm_apply_alias	Um valor verdadeiro/falso que controla se os aliases configurados aparecem em relatórios incorporados.	

Parâmetros do Catálogo de serviços

Certos parâmetros se aplicam somente a relatórios criados em tabelas do catálogo de serviços, como a tabela Item solicitado [sc_req_item]. Esses parâmetros não estão disponíveis em relatórios do tipo lista ou calendário.

Parâmetros de relatório do Catálogo de serviços

Parâmetro	Descrição
sysparm_sc_groupby_item_id	O sys_id de um item do catálogo. Use este parâmetro com o parâmetro `sysparm_sc_groupby_variable_id` para agrupar um relatório do catálogo de serviços com base em um valor de variável do catálogo. Esses parâmetros substituem o parâmetro `sysparm_field` ao agrupar em variáveis do catálogo de serviços.
sysparm_sc_groupby_variable_id	O sys_id da variável de item do catálogo usada para determinar como os dados são agrupados no relatório. Esta variável deve pertencer ao item do catálogo especificado no parâmetro `sysparm_sc_groupby_item_id` .
sysparm_sc_stackby_item_id	O sys_id de um item do catálogo. Use este parâmetro com o parâmetro `sysparm_sc_stackby_variable_id` para empilhar um relatório do catálogo de serviços com base em um valor de variável do catálogo. Esses parâmetros substituem o parâmetro`sysparm_stack_field` ao agrupar em variáveis do catálogo de serviços. Somente relatórios compatíveis com empilhamento, como relatórios de barras, são compatíveis com esses parâmetros.
sysparm_sc_stackby_variable_id	O sys_id da variável de item do catálogo usada para determinar como os dados são agrupados no relatório. Esta variável deve

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de relatório do Catálogo de serviços

Parâmetro	Descrição
	pertencer ao item do catálogo especificado no parâmetro *sysparm_sc_stackby_item_id* .

Parâmetros MetricBase

Para usar MetricBase em um relatório incorporado, o parâmetro sysparm_source_type deve ser definido como "metricbase".

O MetricBase também requer o parâmetro sysparm_custom_configuration, que tem a seguinte sintaxe:

```
sysparm_custom_config:
 "{query_condition:\"\",transforms:[{transform:{transform:\"Reference\",name:\"chart-subje
cts\"},metric:\"mb_metricname\"}], group_by:\"\", table:\"mb_tablename\"}";
```

Nesta sintaxe:

- Uma `transformação` é uma cadeia de funções de transformação aninhadas. A última transformação de cada cadeia deve ser sempre a transformação de referência:

  ```
  {transform:\"Reference\",name:\"chart-subjects\"}
  ```

- Uma `métrica` é um campo de métrica de uma tabela de métrica.
- O campo `agrupar por` é o campo na tabela de métricas selecionada pelo qual a série temporal é agrupada.
- `tabela` refere-se à tabela de métricas
- `mb_...` são nomes de espaço reservado

Todos os atributos são necessários, exceto para `group-by`.

Parâmetros específicos do gráfico

Certos parâmetros estão disponíveis somente para tipos de relatório específicos.

Parâmetros de relatório de donut

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_show_chart_total	Um valor verdadeiro/falso que controla se a pontuação total do donut agrupado aparece no centro do relatório.	falso
sysparm_donut_width_percent	Um número de 1 a 100 que controla a espessura do relatório de donut.	50

Parâmetros de mapa térmico

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_use_color_healthmap	Um valor verdadeiro/falso que controla se o mapa térmico usa um gradiente para colorir o relatório. Quando verdadeiro, os	verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de mapa térmico

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
	valores sysparm_axis_max_color e sysparm_axis_min_color são usados.	
sysparm_axis_max_color	A cor usada no gradiente do mapa térmico para indicar um valor alto. Este valor deve ser o sys_id de um registro de definição de cor [sys_report_color].	UI14 azul
sysparm_axis_min_color	A cor usada no gradiente do mapa térmico para indicar um valor baixo. Este valor deve ser o sys_id de um registro de definição de cor [sys_report_color].	branco

Parâmetros de mostrador

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_gauge_autoscale	Um valor verdadeiro/falso que controla se o mostrador calcula automaticamente a escala mínima e máxima no relatório. Se você definir este valor como falso, deverá especificar um valor sysparm_from e sysparm_to.	verdadeiro
sysparm_de	Um número que define o valor mínimo da escala do eixo.	
sysparm_to	Um número que define o valor máximo da escala do eixo.	
sysparm_upper_limit	Um número que define o limite superior do mostrador. Se você não especificar um valor, o mostrador não terá limite superior.	
sysparm_lower_limit	Um número que define o limite inferior do mostrador. Se você não especificar um valor, o mostrador não terá limite inferior.	
sysparm_direction	Um valor que controla quais valores são considerados positivos no relatório, valores mais baixos ou mais altos. Valores possíveis: minimizar e maximizar.	minimizar

Parâmetros de tamanho de gráfico

Certos parâmetros controlam a largura e a altura do relatório.

Parâmetros de tamanho

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_chart_size	O tamanho do gráfico no relatório. Os valores válidos são pequeno, médio e grande.	grande
sysparm_custom_chart_size	Habilite este parâmetro para especificar valores personalizados de altura e largura do gráfico em vez de usar uma opção de tamanho do parâmetro *sysparm_chart_size*.	falso
sysparm_custom_chart_height	A altura do gráfico no relatório, em pixels.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de tamanho

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_custom_chart_width	A largura do gráfico no relatório, em pixels.	

Parâmetros de título do gráfico

Certos parâmetros estão disponíveis somente para relatórios que exibem um título. Esses tipos de relatório incluem série temporal, barra, coluna, pizza, rosca, mostradores, tendência, caixa, caixa de tendência, histograma, pirâmide, mapa térmico, funil e relatórios de controle.

Parâmetros de título

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_report_title_size	Um número que define o tamanho da fonte do título.	16
sysparm_report_title_color	A cor do texto do título. Este valor deve ser o sys_id de um registro de definição de cor [sys_report_color].	preto
sysparm_title_horizont_alignment	Onde o título é colocado horizontalmente em relação ao relatório. Este valor será usado somente se sysparm_custom_report_title_position for falso. Os valores possíveis são: esquerda, central e direita.	centro
sysparm_title_vertical_alignment	Onde o título é colocado verticalmente em relação ao relatório. Este valor será usado somente se sysparm_custom_report_title_position for falso. Valores possíveis: superior, médio e inferior.	superior
sysparm_custom_report_title_position	Um valor verdadeiro/falso que controla se as coordenadas x e y definem a posição do título do relatório em vez do alinhamento relativo.	falso
sysparm_report_title_x_position	Um número que define a posição x do título no relatório. Este valor será usado somente se sysparm_custom_report_title_position for verdadeiro.	0
sysparm_report_title_y_position	Um número que define a posição y do título no relatório. Este valor será usado somente se sysparm_custom_report_title_position for verdadeiro.	0

Parâmetros de borda do gráfico

Certos parâmetros estão disponíveis somente para relatórios que exibem uma borda. Esses tipos de relatório incluem: série temporal, barra, coluna, pizza, donuts, mostradores, tendência, caixa, caixa de tendência, histograma, pirâmide, mapa térmico, funil e relatórios de controle.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de borda

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_show_report_border	Um valor verdadeiro/falso que controla se o relatório exibe uma borda.	falso
sysparm_report_border_width	Um número que define a largura da borda, em pixels.	1
sysparm_report_border_radius	Um número que define o tamanho do raio dos cantos da borda, em pixels.	0

Parâmetros de legenda

Certos parâmetros estão disponíveis somente para relatórios que exibem uma legenda. Esses tipos de relatório incluem relatórios de pizza, rosca, barras empilhadas, colunas empilhadas, séries temporais, tendências, caixas, histogramas, pirâmides, controles e mapas térmicos.

Parâmetros de legenda

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_show_legend	Um valor verdadeiro/falso que controla se o relatório exibe uma legenda.	verdadeiro
sysparm_legend_horizont_alignment	Onde a legenda é colocada horizontalmente em relação ao relatório. Valores possíveis: esquerda, centro e direita.	centro
sysparm_legend_vertical_alignment	Onde a legenda é colocada verticalmente em relação ao relatório. Valores possíveis: superior, médio e inferior.	parte inferior
sysparm_show_legend_border	Um valor verdadeiro/falso que controla se a legenda exibe uma borda.	verdadeiro
sysparm_legend_border_width	Um número que define a largura da borda da legenda, em pixels.	1
sysparm_legend_border_radius	Um número que define o tamanho do raio dos cantos da borda da legenda, em pixels.	0

Parâmetros do eixo X

Certos parâmetros estão disponíveis somente para relatórios que usam um eixo X. Esses tipos de relatório incluem relatórios de barra, barra horizontal, pareto, coluna, área de linha, spline, caixa, caixa de tendências, controle e tendências.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros do eixo X

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_x_axis_title	O nome a ser exibido no eixo x.	
sysparm_x_axis_title_size	Um número que define o tamanho da fonte do título no eixo x.	
sysparm_x_axis_title_bold	Um valor verdadeiro/falso que controla se o texto do título no eixo x está em negrito.	verdadeiro
sysparm_x_axis_opposite	Um valor verdadeiro/falso que controla se o eixo x aparece na parte superior do relatório.	falso
sysparm_x_axis_display_grid	Um valor verdadeiro/falso que controla se as linhas de grade verticais aparecem a partir do eixo x.	falso
sysparm_x_axis_grid_dotted	Um valor verdadeiro/falso que controla se as linhas de grade verticais são pontilhadas.	falso
sysparm_x_axis_label_size	Um número que define o tamanho da fonte para rótulos de incremento no eixo x.	11
sysparm_x_axis_label_bold	Um valor verdadeiro/falso que controla se os rótulos de incremento do eixo x estão em negrito.	falso

Parâmetros do eixo Y

Certos parâmetros estão disponíveis somente para relatórios que usam um eixo Y. Esses tipos de relatório incluem relatórios de barra, barra horizontal, Pareto, coluna, área de linha, spline, caixa, caixa de tendências, controle e tendências.

Parâmetros do eixo Y

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_y_axis_title	O nome a ser exibido no eixo y.	Uma descrição gerada automaticamente da agregação de relatório
sysparm_y_axis_title_size	Um número que define o tamanho da fonte do título do eixo y.	
sysparm_y_axis_title_bold	Um valor verdadeiro/falso que controla se o texto do título no eixo y está em negrito.	verdadeiro
sysparm_y_axis_opposite	Um valor verdadeiro/falso que controla se o eixo y aparece à esquerda do relatório.	falso
sysparm_y_axis_display_grid	Um valor verdadeiro/falso que controla se as linhas de grade horizontais aparecem a partir do eixo y.	verdadeiro
sysparm_y_axis_grid_dotted	Um valor verdadeiro/falso que controla se as linhas de grade horizontais são pontilhadas.	falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros do eixo Y

Parâmetro	Descrição	Valor padrão
sysparm_y_axis_label_size	Um número que define o tamanho da fonte para rótulos de incremento no eixo y.	12
sysparm_y_axis_label_bold	Um valor verdadeiro/falso que controla se os rótulos de incremento do eixo y estão em negrito.	falso
sysparm_y_axis_from	Um número que define o valor mais baixo exibido no eixo y.	
sysparm_y_axis_to	Um número que define o valor mais alto exibido no eixo y.	

Relatório sobre tabelas estendidas

Aprenda a incluir campos de tabelas que estendem a tabela de tarefas em um único relatório. Por exemplo, você pode incluir incidentes e problemas em um único relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.
Para incluir as colunas no relatório que são exclusivas das tabelas estendidas, um usuário com a função de administrador deve habilitar uma propriedade do sistema [glide.ui.list.allow_extended_fields]:

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Habilite a propriedade **Permitir listas de tabela base (task, cmdb_ci e assim por diante) para incluir campos de tabela estendidos (incident_state, os_version e assim por diante) e permitir a filtragem em campos de tabela estendidos** (glide.ui.list.allow_extended_fields).
3. Clique em **Salvar** na parte inferior da página.

Função necessária: report_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assista a este vídeo de seis minutos para saber como incluir campos em tabelas estendidas em relatórios, começando com a tabela primária.

Como incluir campos em tabelas estendidas, aquelas que não estão disponíveis por meio de referência com pontos

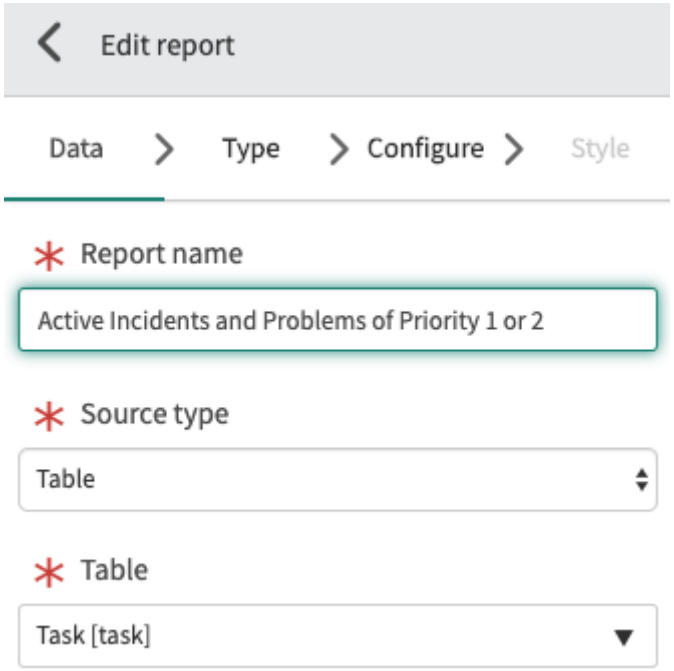
O vídeo mostra como criar um relatório com dados de várias tabelas usando o Report Designer. O relatório contém incidentes e problemas, que são tabelas secundárias da tabela de tarefas. Veja como criar o relatório Incidentes ativos e problemas de prioridade 1 ou 2.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia Dados, nomeie o relatório como Incidentes Ativos e Problemas de Prioridade 1 ou 2, selecione a Tabela do tipo de origem e selecione a tabela Tarefa [task].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na guia **Tipo**, insira **Lista** no filtro, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

   A aplicação mostra uma versão preliminar do relatório. Para exibir o relatório atualizado a qualquer momento, selecione **Executar**.

4. Na guia **Configurar**, agrupe por tipo de tarefa e clique em **Salvar**.
   O relatório de lista é atualizado com todas as tarefas recolhidas em seus tipos.

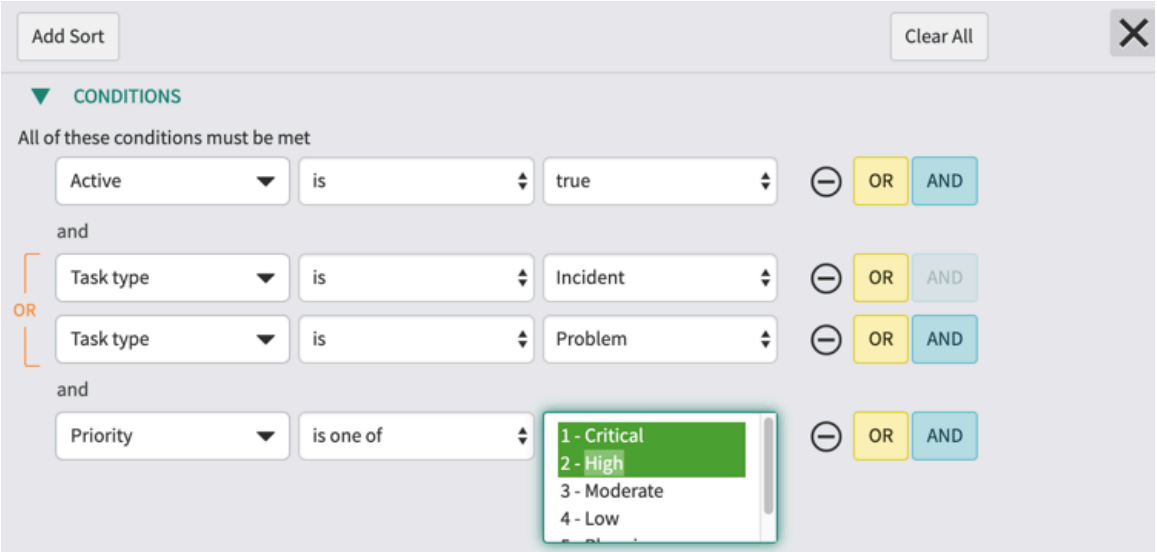
5. Clique no ícone de filtro ( ) para abrir o Construtor de condições.
   Use o Construtor de condições para limitar o que o relatório exibe somente às informações desejadas.

6. Para mostrar somente incidentes e problemas ativos de prioridade 1 ou 2, defina essas condições e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ativo é verdadeiro.
- O tipo de tarefa é Incidente OU o tipo de tarefa é Problema.
- A prioridade é 1 - Crítica ou 2 - Alta.

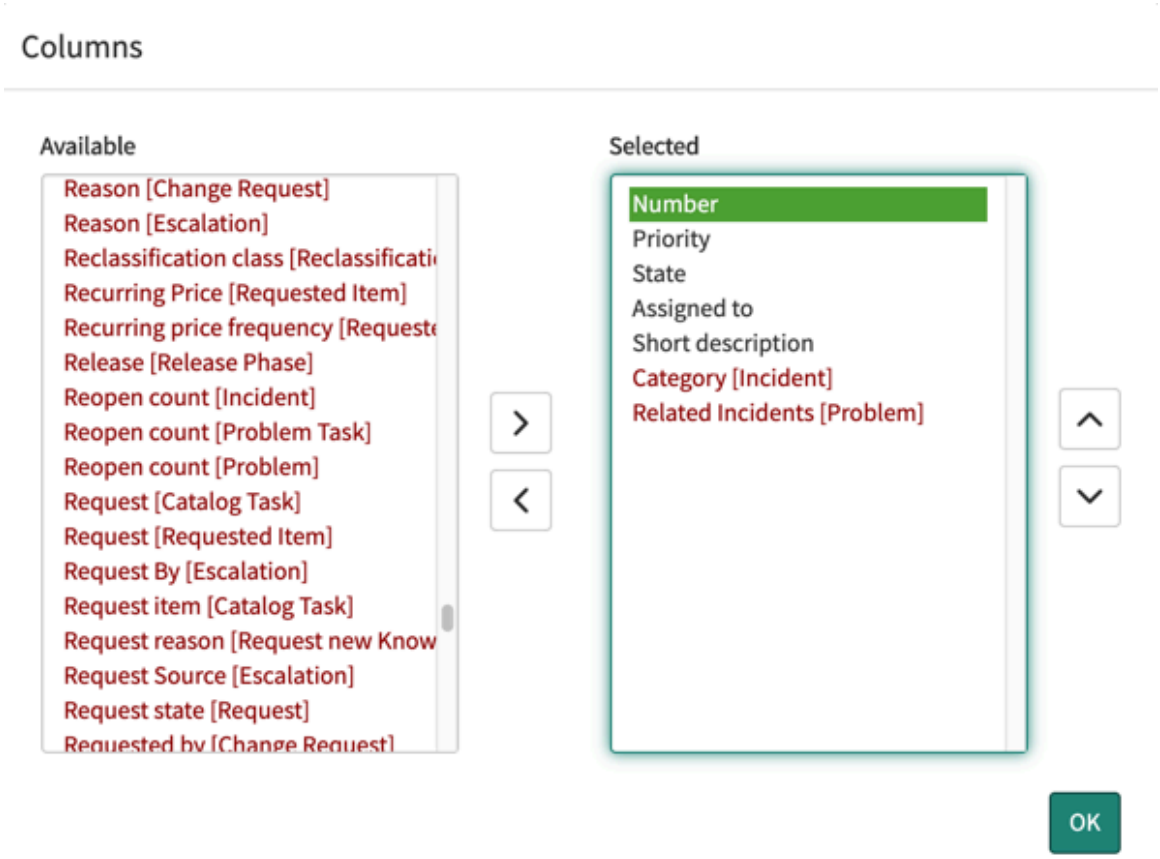


O novo relatório tem apenas os dois tipos de tarefa. Como você selecionou somente Tarefas ativas, há menos tarefas em cada categoria.

7. Selecione as colunas a serem exibidas no relatório, incluindo os campos de tabela estendida Categoria [Incidente] e Incidentes relacionados [Problema] e clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os campos Categoria [Incidente] e Incidentes relacionados [Problema] são exclusivos para as tabelas estendidas (Incidente e Problema). Eles aparecem na parte inferior da lista de colunas que estão disponíveis na Tabela de tarefas. Esses dois campos estão disponíveis porque você habilitou a propriedade **Permitir que as listas da tabela base incluam campos de tabela estendidos e permitir a filtragem em campos de tabela estendidos** (glide.ui.list.allow_extended_fields).
O relatório mostra os incidentes em aberto e suas categorias e os problemas em aberto com o número de incidentes relacionados.

Tabelas relacionadas na emissão de relatórios

Assista ao vídeo para saber como usar referência com pontos, filtros dinâmicos e exibições de banco de dados para acessar dados em tabelas estendidas ou relacionadas.

Assista a este vídeo de cinco minutos para saber como usar a referência com pontos para incluir dados de tabelas estendidas ou relacionadas em relatórios. O vídeo também aborda o uso de filtros dinâmicos em relatórios e a emissão de relatórios sobre exibições de banco de dados. Como usar referência com pontos e exibições de banco de dados para incluir dados de tabelas estendidas ou relacionadas em relatórios.

Emissão de relatórios sobre campos de tabela estendidos usando referência com pontos

A referência com pontos fornece acesso a campos em tabelas estendidas ou relacionadas, permitindo que você gere relatórios sobre campos dessas tabelas.

Ao criar ou editar um relatório, você pode acessar referências em tabelas estendidas nos campos Agrupar por/Empilhar por, coluna/linha ou Tendência por na guia Configurar. A opção Adicionar classificação também permite configurar a ordem de classificação dos campos de referência aplicáveis em tabelas estendidas. As tabelas que fazem referência a outras tabelas são indicadas com um ícone de seta ( ).

Tradução automática

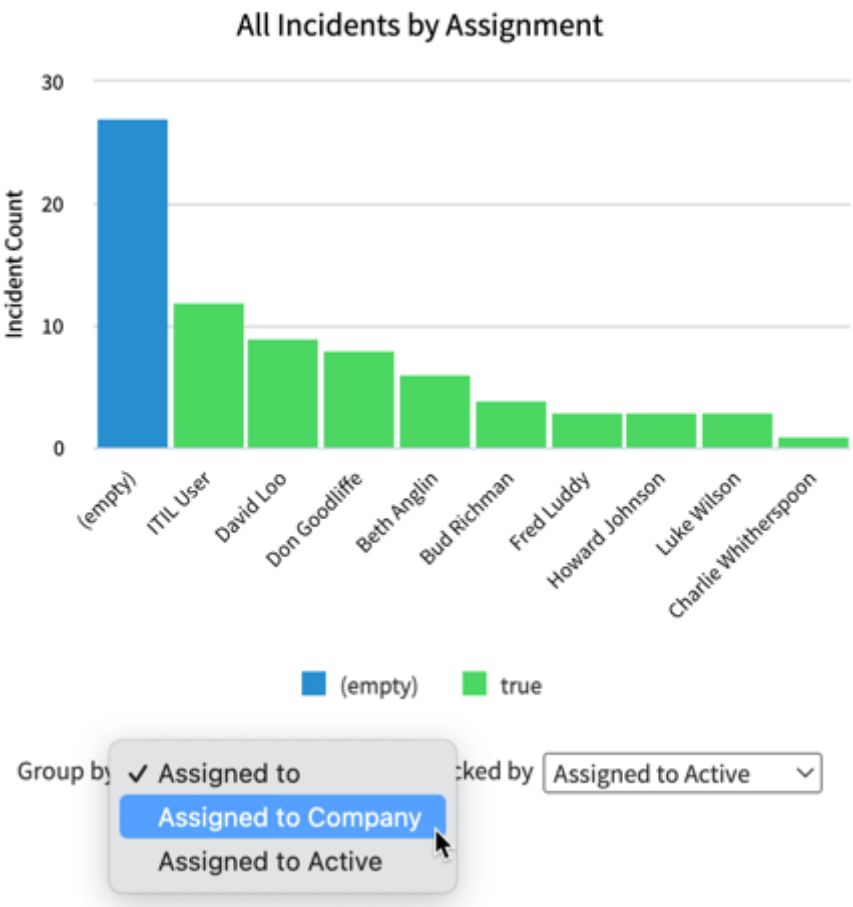
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A referência com pontos faz referência a um campo criando uma cadeia de nomes de campos separados por pontos (pontos). Por exemplo, `incident.assigned_to.company` faz referência à empresa do usuário atribuído a um incidente. O limite recomendado para o comprimento da cadeia é de três níveis.

1. Em um relatório na tabela de incidentes, selecione **Agrupar por adicional** na guia Configurar.
2. Selecione Atribuído a [+] e, em seguida, o ícone de estrutura ( ).

   Agora você vê os campos relacionados na tabela do usuário.
3. Mova Empresa [+] para a coluna **Selecionada** e selecione **OK**.
4. Salve o relatório.

   Atribuído à empresa é uma opção na lista Agrupar por do relatório. Neste exemplo, você vê Atribuído a Ativo porque o campo Ativo é uma opção Empilhar por configurada.



Tópicos relacionados

Exemplos de referência com pontos

Valores de moeda de FX na emissão de relatórios

Gerencie projetos em várias moedas com a moeda FX (Foreign Exchange). Você pode relatar os projetos em valores de moeda inseridos pelo usuário, uma moeda de referência ou ambos.

Nota:
Você não precisa instalar um plug-in para usar a funcionalidade FX Currency. Ele é ativado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A funcionalidade da Moeda de FX é descrita em detalhes em . No contexto da emissão de relatórios, é importante agregar na moeda de referência para a qual as outras moedas são convertidas.

Nota:
Quando há várias moedas, os cálculos podem não ser possíveis. Altere a origem de agregação ou as condições do filtro para mostrar o relatório.

Ao agregar por **Média** ou **Soma** em um campo de moeda FX, você escolhe a **Origem de Agregação**.

Usar configuração da moeda FX

Calcula os valores com base na tabela Configuração de moeda de FX. Para obter mais informações, consulte Configuração e operação de campos de moeda de FX .

Como valores inseridos

Calcule valores com base nos valores de moeda inseridos pelo usuário.

Nota:
Se você selecionar esta opção, poderá enfrentar situações em que os valores inseridos em moedas diferentes não podem ser agregados corretamente. Por exemplo, se houver valores de moeda em dólares norte-americanos, iene e Euros. Só é possível agregar valores em uma moeda de cada vez. Se você agregar registros em moedas diferentes, este erro exibirá: 'Não é possível gerar o relatório. Há códigos de moeda incompatíveis.' Consulte Exemplo de moeda incompatível.

Valores de referência

Calcula os valores com base na moeda de referência.

Relatório sobre campos de moeda FX

Ao relatar nos campos de Moeda de FX, há determinadas limitações que podem gerar erros. Esses erros estão associados à agregação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, nomeie o relatório, escolha a tabela de origem com campos de moeda FX e clique em **Avançar**.
   A origem deve ter campos de Moeda de FX. Consulte Configuração e operação de campos de Moeda de FX .
3. Na guia **Tipo**, escolha o tipo de visualização que você deseja usar.
   Consulte Tipos de relatório.
4. Na guia **Configurar**, escolha como você deseja agrupar, empilhar e agregar o relatório.
   Só é possível agregar valores em uma moeda de cada vez. Se você agregar registros em moedas diferentes em um campo de Moeda de FX, este erro exibirá: "Não é possível gerar o relatório. Há códigos de moeda incompatíveis."

Exemplo de moeda incompatível

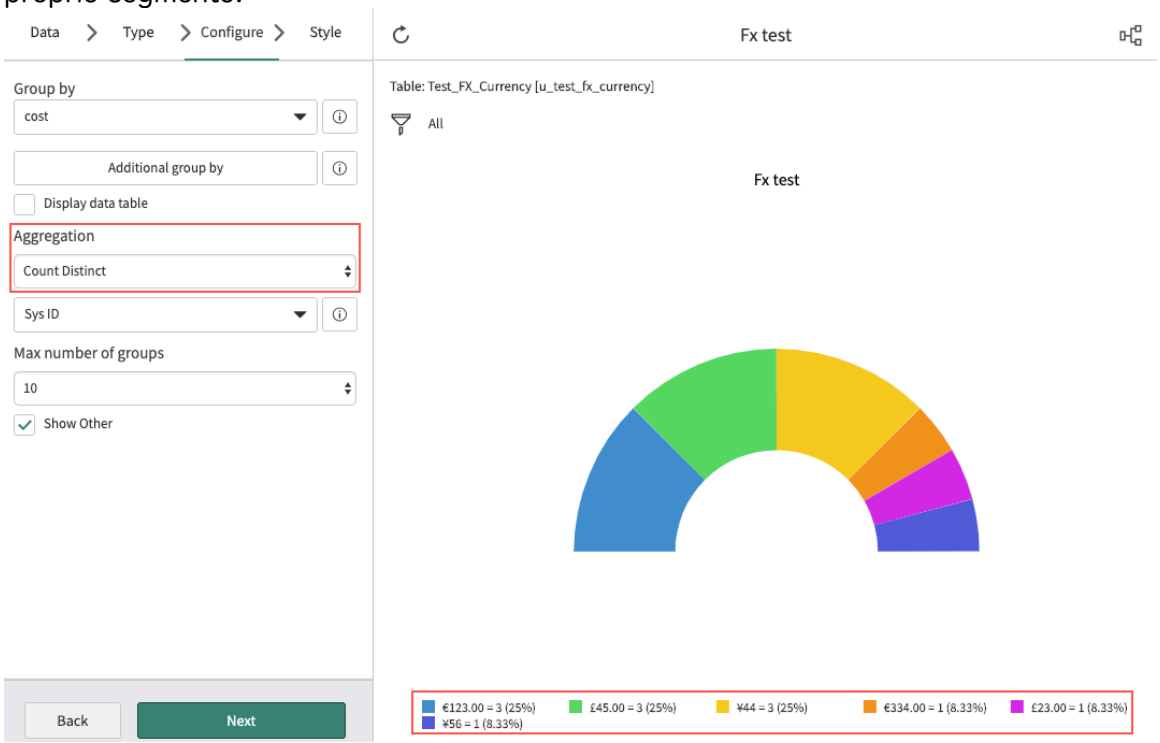
Quando você relata em tabelas de Moeda de FX, algumas combinações de grupo e tipo de agregação não são possíveis de calcular. Essas combinações retornam a mensagem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

"Não é possível gerar o relatório". Há códigos de moeda incompatíveis. Altere a origem de agregação ou as condições do filtro.'

A origem deste relatório tem custos em reais, ienes e libras esterlinas. Essa visualização agrega custos por contagem distinta, o que significa que cada valor individual obtém seu próprio segmento.



Quando você tenta agregar custos em várias moedas por soma ou média, há vários resultados possíveis.

A origem da agregação é a configuração Usar moeda de FX

Não é possível executar o cálculo porque as moedas são incompatíveis.

A origem da agregação é conforme os valores inseridos

Normalmente, os valores inseridos também estão em várias moedas e não é possível executar o cálculo.

A origem da agregação são valores de referência

Nesse caso, os valores são convertidos para o valor de referência antes do cálculo e o relatório é gerado. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre valores de moeda FX em formulários .

[store-future: BEGIN review]

Diretrizes gerais para moeda incompatível

Quando você relata em tabelas de Moeda de FX, algumas combinações de grupo e tipo de agregação não são possíveis de calcular. Essas combinações retornam uma mensagem de erro.

Visão geral da moeda incompatível

Quando você vir a mensagem de erro, a mensagem "Não é possível gerar o relatório". Há códigos de moeda incompatíveis. Altere a origem de agregação ou as condições do filtro para corrigir os problemas de moeda incompatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você tenta agregar custos em várias moedas por soma ou média, há vários motivos possíveis.

A origem da agregação é a configuração Usar moeda de FX

Não é possível executar o cálculo porque as moedas são incompatíveis.

A origem da agregação é conforme os valores inseridos

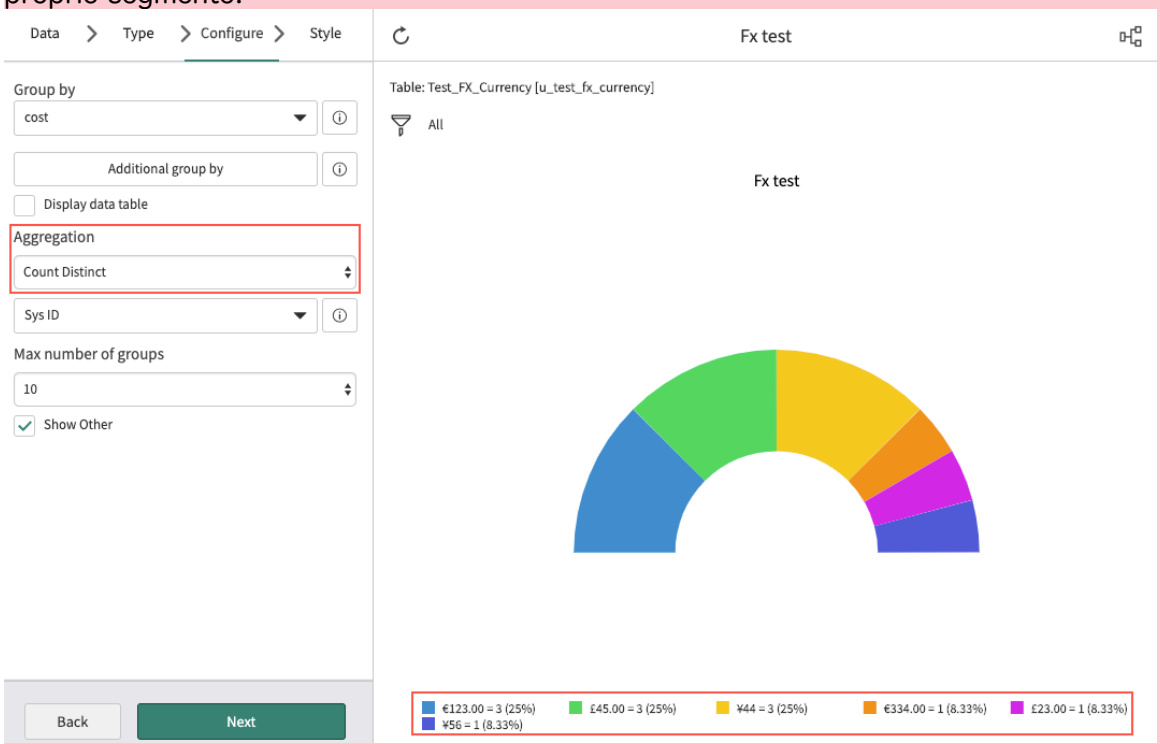
Normalmente, os valores inseridos também estão em várias moedas e não é possível executar o cálculo.

A origem da agregação são valores de referência

Nesse caso, os valores são convertidos para o valor de referência antes do cálculo e o relatório é gerado. Para obter mais informações, consulte Noções básicas sobre valores de moeda FX em formulários .

Exemplo

A origem deste relatório tem custos em reais, ienes e libras esterlinas. Essa visualização agrega custos por contagem distinta, o que significa que cada valor individual obtém seu próprio segmento.



Tópicos relacionados

https://nowlearning.servicenow.com/
[End]

Relatório sobre variáveis do catálogo de serviços

Crie relatórios agrupados por uma variável em um item do catálogo de serviços selecionado. Você também pode criar filtros na mesma variável.

Emitir relatórios sobre variáveis pode ser útil para determinar se determinados itens do catálogo são úteis em uma instância, por exemplo.

Além disso, você pode criar filtros na mesma variável. Por exemplo, se um item de telefone celular específico tiver uma variável de armazenamento, você poderá criar um relatório que mostre somente os telefones com 32 GB de armazenamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assista a um vídeo de visão geral sobre referência com pontos, filtragem e uso de variáveis do catálogo em uma exibição de banco de dados em: Emissão de relatórios sobre variáveis do catálogo .

- Para agrupar por variáveis, consulte Agrupar um relatório por variáveis do catálogo de serviços.
- Para agrupar um relatório em um campo e também agrupar por uma variável, consulte Adicionar variáveis adicionais agrupar por a um relatório do catálogo de serviços.
- Para adicionar um campo de variável a um relatório de lista, consulte Criar um relatório de lista com colunas variáveis.

Para um produtor de registro, você pode especificar filtros em perguntas ao criar um relatório para que os registros sejam filtrados com base nas condições definidas. Os seguintes tipos de pergunta não são exibidos no construtor de condições:

- Rótulo
- Rótulo de Rich Text
- Macro
- Contêiner

Para emissão de relatórios sobre perguntas de variáveis, consulte: Relatório sobre perguntas

Usar variáveis do catálogo de serviços em um relatório

Em relatórios sobre dados do catálogo de serviços, empilhe e agrupe por variáveis, use variáveis como colunas em relatórios de lista e como colunas e linhas em tabelas dinâmicas multiníveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_global para relatórios globais ou report_group para relatórios de grupo.

Usuários com a função report_admin podem relatar variáveis do Catálogo de serviços. Adicione a função report_admin às ACLs das tabelas Opções [sc_item_option], Propriedade de variável [sc_item_option_mtom] e Variáveis [item_option_new].

Nota:

- O relatório para o qual você deseja usar a variável deve ser baseado na tabela Itens solicitados [sc_req_item] ou na tabela Tarefas de catálogo [sc_task]. O uso de outros tipos de variáveis causa um erro ao gerar o relatório.
- O campo CLOB do banco de dados Oracle não tem a funcionalidade para recuperar os dados de variáveis em relatórios. Para um campo de cadeia de caracteres de coluna de menos de 4000 bytes, você pode alterar o tipo de coluna para varchar2. Para comparar as colunas CLOB de um tamanho menor, use a função to_char(). Para um CLOB de tamanho maior, você deve obter uma subcadeia de caracteres para comparação usando as funções dbms_lob.substr.

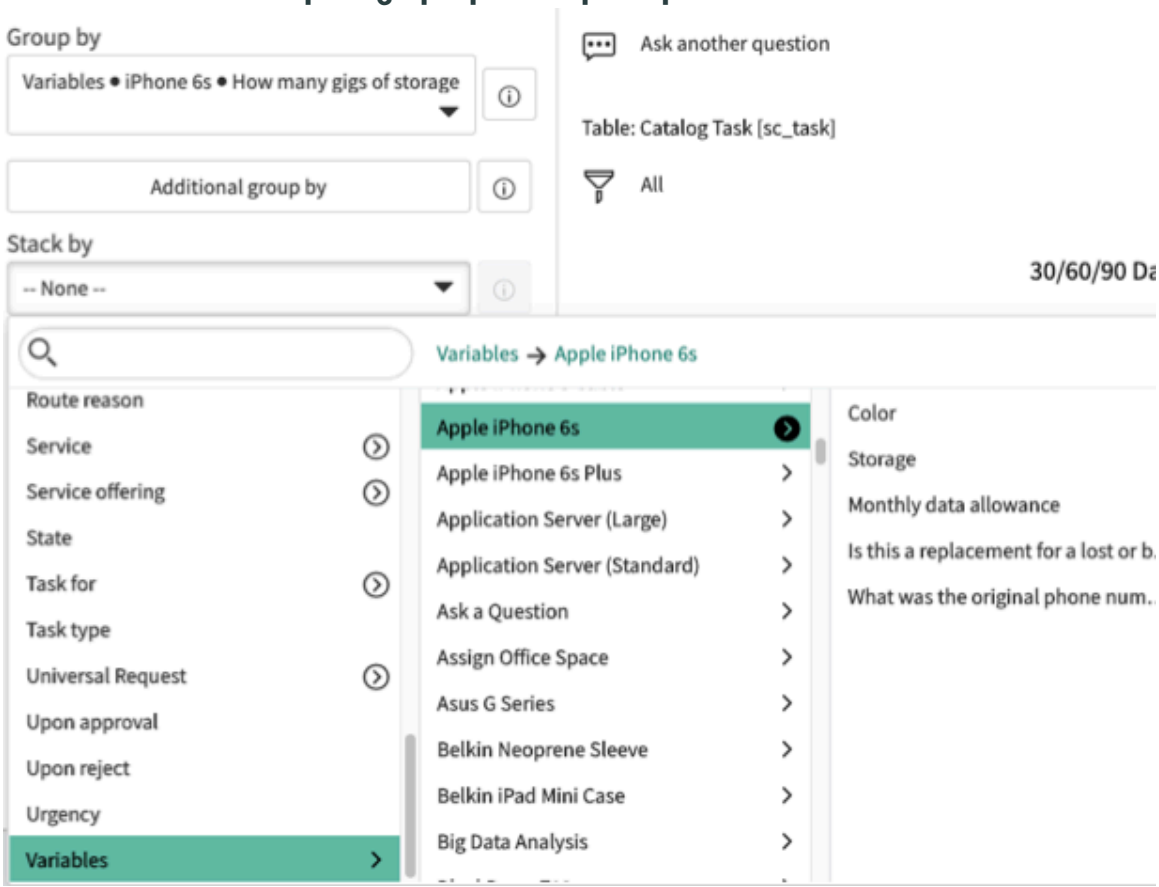
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para **Agrupar por** e **Empilhar por**primários, essas etapas são intuitivas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso de variável em campos Agrupar por e Empilhar por



Nota:
Os relatórios Lista, Caixa, Caixa de tendência e Dinâmico não podem usar variáveis do catálogo de serviços como um **Agrupar por**primário ou secundário. Os relatórios de Pontuação única, Calendário, Controle e Mapa não são compatíveis **com Agrupar por** em nenhum campo. Os relatórios de lista podem usar variáveis do catálogo de serviços como colunas.

Use uma variável como um **Agrupar por**extra, como uma coluna em um relatório de lista ou como uma coluna ou linha em uma tabela dinâmica multinível.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Criar** e abra o relatório para adicionar a variável.
2. Siga um destes procedimentos.

Opção	Descrição
Adicionar como uma coluna em um relatório de lista	Na guia **Configurar**, mova **Variáveis+** para a coluna **Selecionada**.
Adicionar como um Agrupar porextra	Na guia **Configurar**, clique em **Agrupar adicional por**e mova **Variáveis+** na parte inferior de **Selecionado** da lista **Agrupar por adicional**.
Adicionar como uma coluna ou linha em uma tabela dinâmica multinível	Clique em **Selecionar colunas** ou **Selecionar linhas**e selecione **Variáveis+** na parte inferior da lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: ○ Se você criar o relatório pela primeira vez com a variável como Agrupar por principal primeiro, ele sempre se comportará como uma associação interna. ○ Se você criar primeiro o relatório com um campo regular para agrupamento primário e um agrupamento secundário na variável, ele funcionará como uma associação externa.

3. Clique no ícone da estrutura (ícone da estrutura do) e no sinal de mais que aparece.
   Uma lista de itens do catálogo de serviços é exibida.
4. Selecione um item do catálogo com a variável.
   As variáveis desse item aparecem na lista **Disponível**.
5. Mova a variável que você deseja usar para a coluna **Selecionada**.
6. **Salve** o relatório.

Agrupar um relatório por variáveis do catálogo de serviços

Você pode criar relatórios agrupados por variável em um item do catálogo de serviços selecionado. Além disso, você pode criar filtros na mesma variável. Por exemplo, se um item de telefone celular tiver uma variável de armazenamento, você poderá criar um relatório que mostre somente os telefones com 32 GB de armazenamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar essas etapas a qualquer tipo de relatório, desde que a origem do relatório tenha variáveis associadas a ele. Se a origem do relatório não tiver variáveis, a opção **Variáveis** não será exibida nos campos **Agrupar por** e **Empilhar por**.

Nota:
Os relatórios Lista, Caixa, Caixa de tendência e Dinâmico não podem usar variáveis do catálogo de serviços como um **Agrupar por**primário ou secundário. Os relatórios de Pontuação única, Calendário, Controle e Mapa não são compatíveis **com Agrupar por** em nenhum campo. Os relatórios de lista podem usar variáveis do catálogo de serviços como colunas.

Procedimento

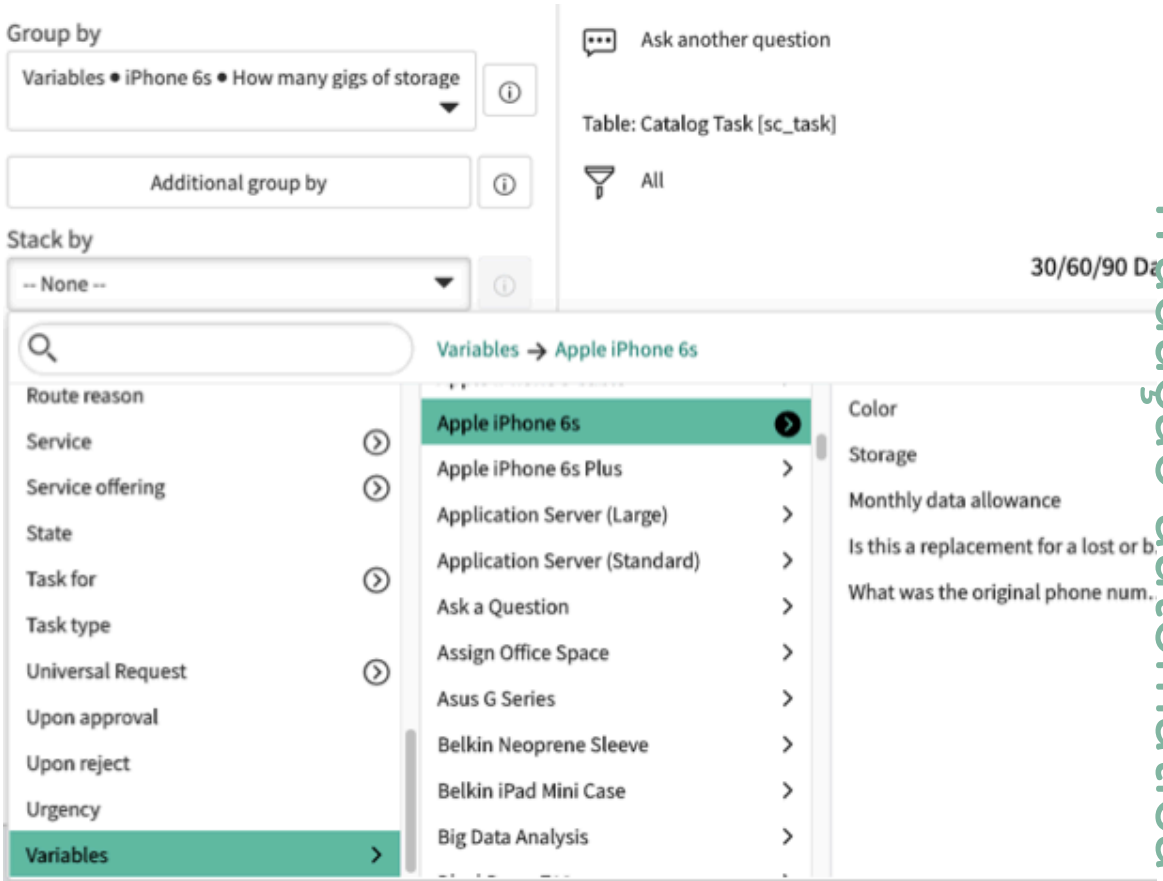
1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione uma origem de relatório que tenha variáveis associadas a ela.
   Existem dois tipos de origens de relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fonte do relatório	Descrição
Fonte de dados	Uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados.

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, selecione o tipo de relatório e selecione **Avançar**.
6. Na guia **Configurar**, selecione **Variáveis** nos filtros **Agrupar por** ou **Empilhar por**.



7. Pesquise e selecione a variável associada ao item para agrupar ou empilhar.
8. Continue a configurar e estilizar o relatório de acordo com seu tipo de relatório.
   Consulte Tipos de relatório.

Adicionar variáveis adicionais agrupar por a um relatório do catálogo de serviços

Você pode criar relatórios agrupados por qualquer campo com um grupo adicional por variável em um item do catálogo de serviços selecionado. Além disso, você pode criar filtros na mesma variável. Por exemplo, se um item de telefone celular tiver uma variável de armazenamento, você poderá criar um relatório que mostre somente os telefones com 32 GB de armazenamento.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

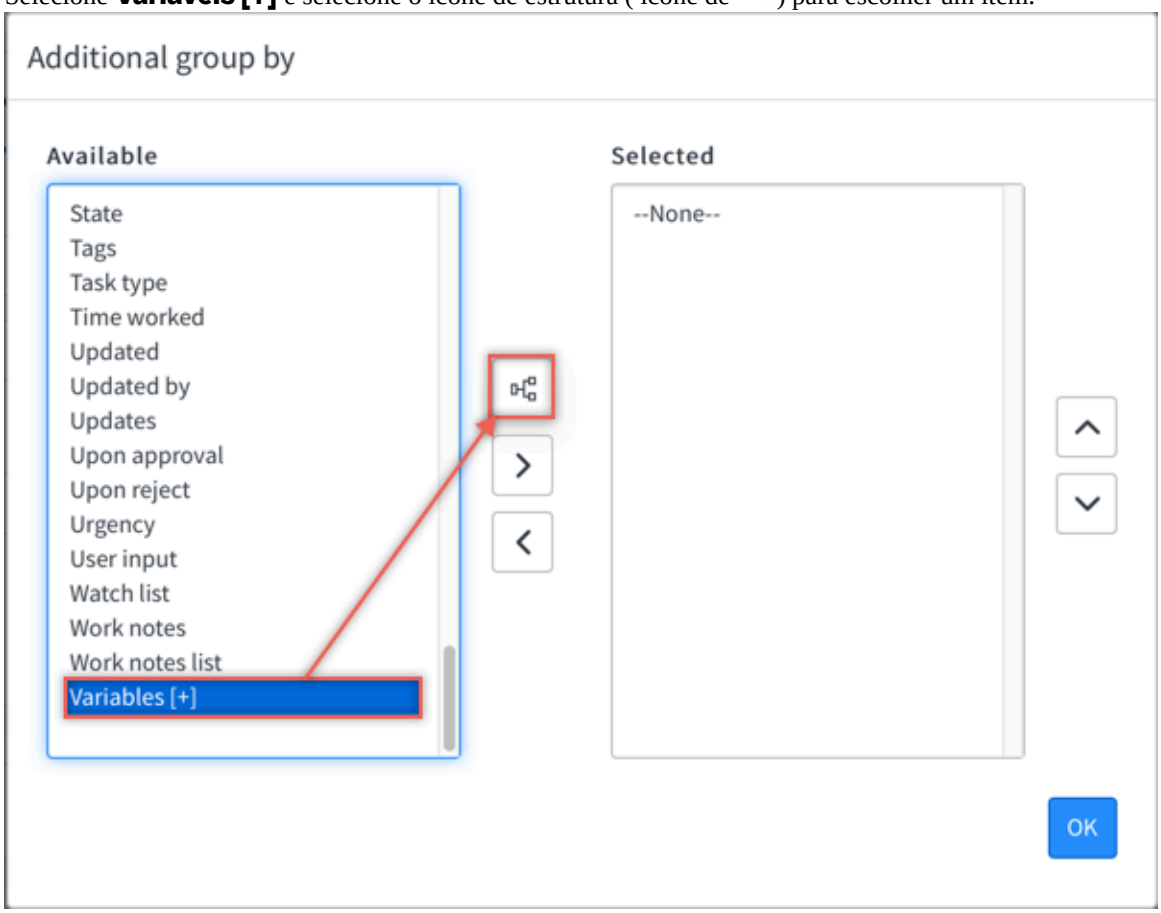
Você pode aplicar essas etapas a qualquer tipo de relatório, desde que a origem do relatório tenha variáveis associadas a ele. Se a origem do relatório não tiver variáveis, a opção **Variáveis** não será exibida no filtro **Agrupar por adicional**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione uma origem de relatório que tenha variáveis associadas a ela.
   Existem dois tipos de origens de relatório.

Fonte do relatório	Descrição
Fonte de dados	Uma tabela com filtros aplicados para fornecer uma única fonte de informações para todos os usuários.
Tabela	Os dados brutos de uma tabela sem filtros aplicados.

4. Selecione **Avançar**.
5. Na guia **Tipo**, selecione o tipo de relatório e selecione **Avançar**.
6. Na guia **Configurar**, selecione um filtro **Agrupar por**.
7. Selecione **Agrupar por adicional**.
8. Selecione **Variáveis [+]** e selecione o ícone de estrutura (ícone de) para escolher um item.

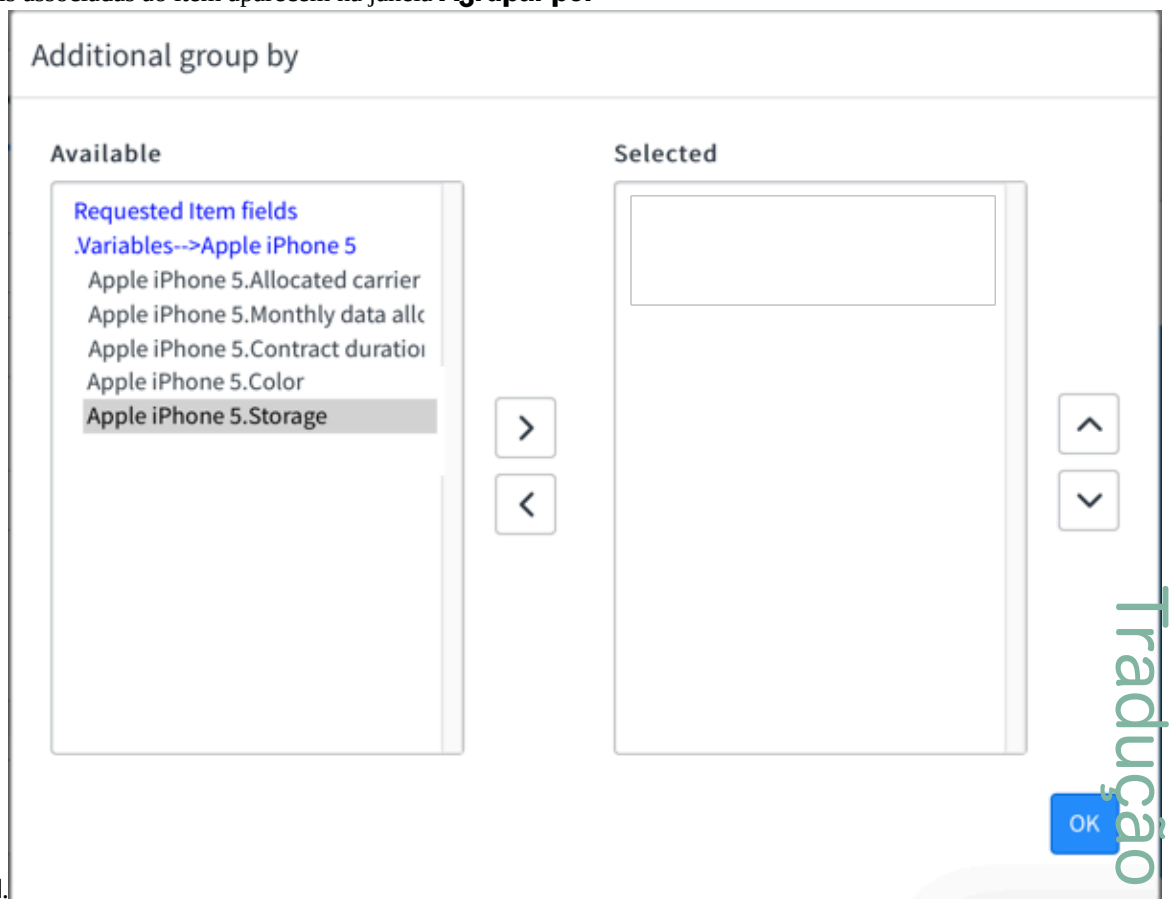


9. Selecione um **item do catálogo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As variáveis associadas ao item aparecem na janela **Agrupar por adicional**.



10. Adicione as variáveis desejadas à coluna **Selecionada** e selecione **OK**.
11. Continue a configurar e estilizar o relatório de acordo com seu tipo de relatório.
    Consulte Tipos de relatório.

Relatório sobre campos de função

Enquanto os campos regulares armazenam um valor no banco de dados, um campo de função exibe os resultados de uma consulta ao banco de dados. O campo de função gera o valor com base em cálculos de outros campos e constantes. Você pode usar esses campos em relatórios como usaria outros campos.

A responsabilidade de criar, editar e desativar campos de função pertence ao usuário com a função function_field_admin. No upgrade, nenhum usuário tem esta função. Um administrador deve atribuir esta função a um usuário não administrador. Consulte Criação de uma função .

Saiba mais sobre os campos de função aqui: Campo de função .

Operações de campo de função

Os campos de função podem executar as seguintes operações usando a `glidefunction:` <operation> sintaxe.

Nota:
Especifique constantes entre aspas simples ou duplas. Os exemplos das operações `concat()`, `dayofweek()`, `position()`e `substring()` mostram o uso de constantes em campos de função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de campo de função

a tabela Operações de campo de função contém colunas para os nomes das operações de campo de função, uma descrição detalhada do que a operação faz e um exemplo que inclui o código e o que o código retorna.

Operação	Descrição	Exemplo
`add()`	Usa dois campos numéricos como entrada, adiciona-os e retorna os resultados como o valor do campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)` Retorna 6 se o incidente tiver cinco incidentes secundários e um primário. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`subtract()`	Usa dois campos numéricos como entrada, subtrai o segundo do primeiro e retorna o resultado como o valor do campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:subtract(u_num1, u_num2)` Retorna 2 se num1 = 8 e num_2 = 6. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`multiplicar ()`	Usa dois campos numéricos como entrada, executa a multiplicação e retorna os resultados como um valor de campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:multiply(u_num1 u_num2)` Retorna 48 se num1 = 8 e num_2 = 6. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`dividir ()`	Usa dois campos numéricos como entrada, divide o primeiro pelo segundo e retorna os resultados como o valor do campo. Esta função também usa valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque os valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:divide(u_num2,u_num1)` Retorna 5 se num2 = 10 e num1 = 2. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`concatenar ()`	Usa qualquer número de constantes e campos separados por vírgula como entrada, concatena a entrada e retorna apenas uma cadeia de caracteres como um valor de campo.	`glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)` Retorna "INC0001/Meu cliente precisa de um novo laptop". se o valor do campo de número for "INC0001" e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de campo de função

a tabela Operações de campo de função contém colunas para os nomes das operações de campo de função, uma descrição detalhada do que a operação faz e um exemplo que inclui o código e o que o código retorna.

Operação	Descrição	Exemplo
		o short_description for "Meu cliente precisa de um novo laptop". Tipo de retorno: texto
`datadiff()`	Usa dois campos de data/hora como entrada, calcula a diferença entre as datas em dias, minutos e segundos e retorna os resultados como o valor do campo de duração.	`glidefunction:datediff(closed_at, sys_created_on)` Retorna a duração de um incidente a partir da data de criação até a data de encerramento. Exemplo de resultado: 10 dias, 8 horas, 23 minutos e 11 segundos Tipo de retorno: duração
`dia da semana ()`	Usa dois argumentos: um campo de data e uma constante de `'1'` (a semana começa no domingo) ou `'2'` (a semana começa na segunda-feira). Retorna os resultados como um valor inteiro que representa o dia da semana. A função `dayofweek()` usa datas UTC, mas ajusta os valores de comparação com base no fuso horário da instância.	`glidefunction:dayofweek(resolved_at, '1')`. Se resolved_at ocorrer em uma quarta-feira, retornará 4 se o número inteiro for 1 e retornará 3 se o número inteiro for 2. Tipo de retorno: número inteiro
`comprimento ()`	Usa um campo de cadeia de caracteres como entrada, calcula o tamanho do campo em caracteres e retorna os resultados como um valor de campo.	`glidefunction:length(short_descriptio` Retorna 37 se short_description = "Esta aplicação está executando um teste". Tipo de retorno: número inteiro
`aglutinar ()`	Usa qualquer número de campos separados por vírgulas como entrada e retorna o primeiro valor não vazio.	`glidefunction:coalesce(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)` Se o valor de closed_at estiver vazio, a função retornará o valor de resolved_at. Se o valor de resolved_at também estiver vazio, a função retornará o valor de sys_updated_on.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operações de campo de função

a tabela Operações de campo de função contém colunas para os nomes das operações de campo de função, uma descrição detalhada do que a operação faz e um exemplo que inclui o código e o que o código retorna.

Operação	Descrição	Exemplo
		Tipo de retorno: texto
`posição ()`	Usa dois campos de texto ou dois campos de texto e um número inteiro como entrada. Um ou ambos os campos de texto também podem ser cadeias de caracteres. 1. Retorna a posição da primeira ocorrência da cadeia de caracteres do primeiro campo de texto no segundo. 2. Se um número inteiro for especificado, esta função retornará a posição do segundo campo de texto após a posição do número inteiro. Retorna 0 se o primeiro campo de texto não estiver presente no segundo (após a posição do número inteiro, se especificado).	• `glidefunction:position('e',short_de` Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando um upgrade", retornará 12. • `glidefunction:position('e',short_de` Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando um upgrade", retornará 19. Tipo de retorno: número inteiro
`subcadeia de caracteres ()`	Usa um campo de texto e dois números inteiros como entrada. Retorna a primeira instância de uma cadeia de caracteres que começa na posição do primeiro número inteiro e tem o comprimento do segundo.	`glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')` Se o valor do campo short_description for "Indo para a loja", retorna "ir". Tipo de retorno: texto

Configuração de campos de função

Você pode configurar até 20 campos de função ativa por tabela para uso na emissão de relatórios usando o Designer de relatórios. Ao configurar um campo de função em uma tabela, você pode agrupar ou empilhar pelos resultados do cálculo da função.

Função necessária: administrador, function_field_admin.

Enquanto os campos regulares armazenam um valor no banco de dados, um campo de função exibe os resultados de uma consulta ao banco de dados. O campo de função gera o valor com base em cálculos de outros campos e constantes. Você pode usar esses campos em relatórios como usaria outros campos.

Limitações:

- Os campos de função na emissão de relatórios não são compatíveis com referência com pontos.
- A segurança é avaliada nos componentes da função e no valor calculado do campo. Quando usadas em visualizações, as seções que contêm informações que o usuário não tem permissão para ver são ocultas do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente o criador de um campo de função ou um administrador de plataforma pode editar ou desativar esse campo. Os administradores da plataforma podem desativar qualquer campo de função.
- Os nomes das funções de campo devem ser exclusivos.
- Somente 20 campos de função podem estar ativos em uma tabela por vez. Para adicionar campos de função, você deve desativar outros. Consulte Desativar um campo de função.

Criar um campo de função

Crie um campo de função para poder agrupar e empilhar um relatório pelos resultados do cálculo do campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, function_field_admin

Cada campo de função requer um rótulo, um tipo de retorno e uma definição. A definição consiste na operação e em um ou mais campos nos quais a operação é executada.

Nota:
Não é possível mudar o rótulo ou o tipo de retorno depois de salvar um campo de função. Se necessário, desative o campo da função e comece novamente.

Procedimento

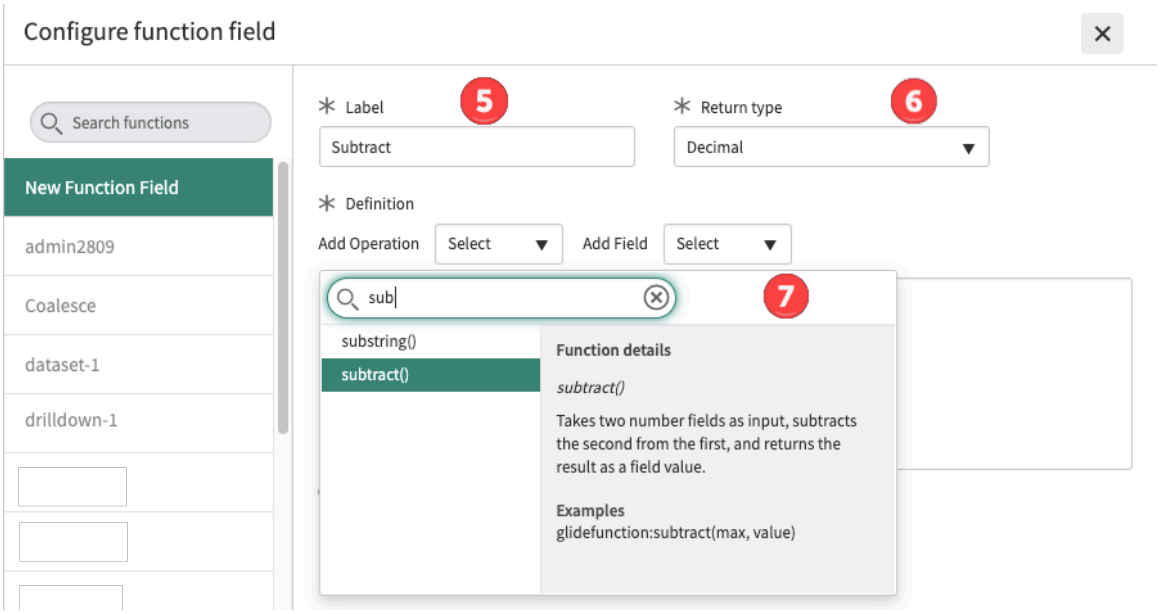
1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Selecione o relatório ao qual você deseja adicionar um campo de função.
   Quando você configura um campo de função em uma tabela, ele fica disponível em qualquer lugar em que você usa a tabela no Now Platform, incluindo qualquer relatório na mesma tabela. Por exemplo, um campo de função que calcula a idade dos incidentes em aberto está disponível para todos os relatórios na tabela de incidentes.
3. Abra a guia **Configurar** e clique **no campo Configurar função**.
4. **Opcional:** Insira o nome do campo na barra de pesquisa para ver se alguém já criou o campo de função. Aponte para os resultados da pesquisa para ver a definição da função.
5. Clique em **Criar**.
   Pode haver no máximo 20 campos de função ativos na tabela em que o relatório se baseia. Se a tabela já tiver 20 campos de função, um criador de um dos campos ou um platform_admin deverá desativar ou excluir um.
6. Especifique o **rótulo**.
   O rótulo é o nome que os usuários podem ver quando agrupam ou empilham dados em um relatório.
7. Selecione o **Tipo de retorno**.
   O tipo de retorno é o tipo de informação que a função produz. Por exemplo, a função `datediff()` retorna um tipo de duração porque calcula a duração entre duas datas.

   Nota:
   Você não verá uma mensagem se o tipo de retorno não for um resultado lógico da função.

8. Selecione a Operação.
   A caixa de texto **Sintaxe** mostra o nome da função precedido por `glidefunction:`.

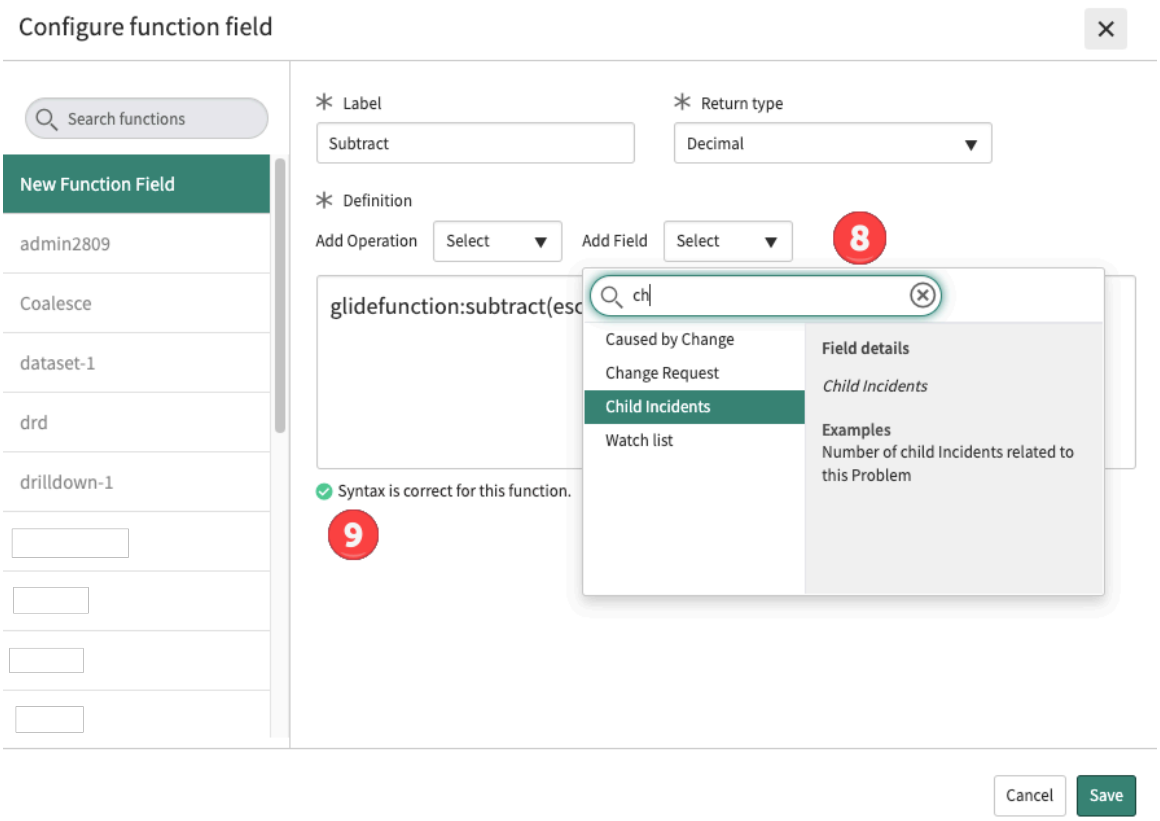
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione os campos em que a função opera.
   Algumas funções exigem apenas um campo; alguns exigem dois ou três campos. Consulte Relatório sobre campos de função. Certifique-se de separar os campos com vírgulas.

10. Quando a sintaxe estiver correta, você poderá salvar o campo da função.
    Quando a sintaxe está incorreta, você vê a mensagem: Erro de sintaxe: Expressão inválida. Você também pode ver outras mensagens.



Resultado
Os campos de função configurados aparecem nas listas **Agrupar por** e **Grupo adicional por** depois que você salva o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o campo de função criado na configuração do relatório. Para obter informações sobre como usar campos de função em outro lugar no Now Platform, consulte Campo de função .

Editar um campo de função

O usuário que criou um campo de função ou um usuário com a função platform_admin pode editar a definição de um campo de função salvo. Não é possível editar o rótulo ou o tipo de retorno de um campo de função salvo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, function_field_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Selecione um relatório com base na tabela à qual você deseja adicionar um campo de função.
   Quando você configura um campo de função, ele fica disponível em qualquer relatório na mesma tabela. Por exemplo, um campo de função que calcula há quanto tempo os incidentes estão abertos está disponível para todos os relatórios na tabela de incidentes.
3. Abra a guia **Configurar** e clique **no campo Configurar função**.
4. **Opcional:** Insira o texto na caixa **Funções de pesquisa** para encontrar o campo de função que você deseja editar.
   A funcionalidade de pesquisa pesquisa o rótulo do campo, o nome do campo e a definição da função.
5. Selecione uma nova operação, novos campos nos quais a função opera ou ambos.
   A validação da função editada pode indicar que ela retorna um resultado inválido.
6. Clique em **Salvar**.
   Se um ou mais relatórios usarem o campo de função, você verá um link para uma lista desses relatórios. Você pode revisar a lista, clicar em **Salvar mesmo assim**ou em **Cancelar**.

Resultado

Os resultados do campo de função editado substituem os resultados antigos em todos os relatórios nos quais o campo de função é usado.

Desativar um campo de função

O usuário que criou um campo de função ou um usuário com a função platform_admin pode desativá-lo. Se houver mais de 20 campos de função em uma tabela, você não poderá criar um novo campo de função sem desativar um ou mais existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, function_field_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Selecione o relatório com o campo de função para desativar.
3. Abra a guia **Configurar** e clique **no campo Configurar função**.
4. **Opcional:** Insira o texto na caixa **Funções de pesquisa** para encontrar o campo de função que você deseja desativar.
5. Selecione o campo de função e clique em **Desativar**.
   Se um ou mais relatórios usarem o campo de função, você verá um link para uma lista desses relatórios. Você pode revisar a lista, clicar em **Desativar mesmo assim**ou em **Cancelar**.
6. Confirme a desativação ou o cancelamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O campo de função desativado não está mais disponível para uso nos relatórios na tabela em que se baseou.

Nota:
Quando você desativa um campo, a preferência de lista de usuários é excluída. Consulte https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1116135 para obter informações.

Excluir um campo de função

Um usuário com a função de administrador pode excluir um campo de função de sua tabela. Isso é útil se você quiser criar um campo de função em uma tabela com o mesmo nome de um que já existe nessa tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os campos de função são armazenados como colunas na tabela em que você os cria. Para excluir um campo de função, exclua a coluna associada.

Importante:
>Nenhuma verificação é feita em um em que um campo de função é usado quando você exclui. Além disso, a exclusão de um campo de função não é reversível.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela com o campo de função que você deseja excluir.
3. Selecione a coluna para abrir seu formulário.
4. Selecione **Excluir coluna**.
   Você só pode excluir a coluna se o **nome da Coluna** começar com `u_` ou `x_`. Se o **nome da coluna** começar com outra coisa, ele foi criado pelo suporte *`ServiceNow`*. Entre em contato com o suporte para excluí-lo.

Resultado
O campo de função foi excluído e não pode mais ser usado em visualizações de dados.

Desabilitar criação de campo de função

Configure uma propriedade do sistema para remover a capacidade de criar campos de função no Designer de relatórios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. Pesquise a propriedade *`glide.report.enable_function_field_ui`*.
3. Selecione o nome da propriedade para abrir seu formulário.
4. Defina o valor da propriedade como `false`.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
A opção para configurar campos de função não aparece no Designer de relatórios para nenhum usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório sobre perguntas

Emitir relatórios sobre perguntas selecionadas agrupando-as ou filtrando-as.

Criar relatórios agrupados por perguntas é útil para:

- Determine se as perguntas que os clientes fazem estão sendo respondidas.
- Obtenha mais informações dos clientes durante o processo de solicitação.

Emitir relatórios sobre perguntas usando tipos de relatório compatíveis com estes campos:

- Agrupar por
- Empilhar por
- Grupo adicional por
- Selecionar colunas
- Selecionar linhas

Nota:

O relatório para o qual você deseja usar perguntas deve relatar uma fonte de dados ou tabela de catálogo de serviços que tenha perguntas associadas a ele. Você pode relatar perguntas de uma tabela do produtor de registro [sc_cat_item_producer] ou de uma tabela estendida da tabela Tarefa [task], por exemplo, as tabelas [incident] ou [problem]. Para obter mais informações sobre o produtor de registro, consulte Produtor de registro

Você também pode filtrar perguntas usando o construtor de condições.

Agrupar ou empilhar um relatório por perguntas

Você pode criar relatórios agrupados ou empilhados por perguntas, bem como criar filtros nas mesmas perguntas. Por exemplo, você pode criar um relatório que mostra as respostas dos clientes sobre os motivos para solicitar ajuda ou as descrições dos problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar essas etapas a qualquer tipo de relatório, desde que a origem do relatório tenha perguntas associadas a ele. Se a origem do relatório não tiver perguntas, a opção **Perguntas** não será exibida nos campos **Agrupar por** e **Empilhar por**.

Nota:

Os relatórios Lista, Caixa, Caixa de tendências e Dinâmicos não podem usar perguntas como **Agrupar por**primário ou secundário. Os relatórios de Pontuação única, Calendário, Controle, Histograma e Mapa não são compatíveis **com Agrupar por** em nenhum campo. Os relatórios de lista podem usar perguntas como colunas. Os relatórios dinâmicos multiníveis podem usar perguntas como colunas e linhas.

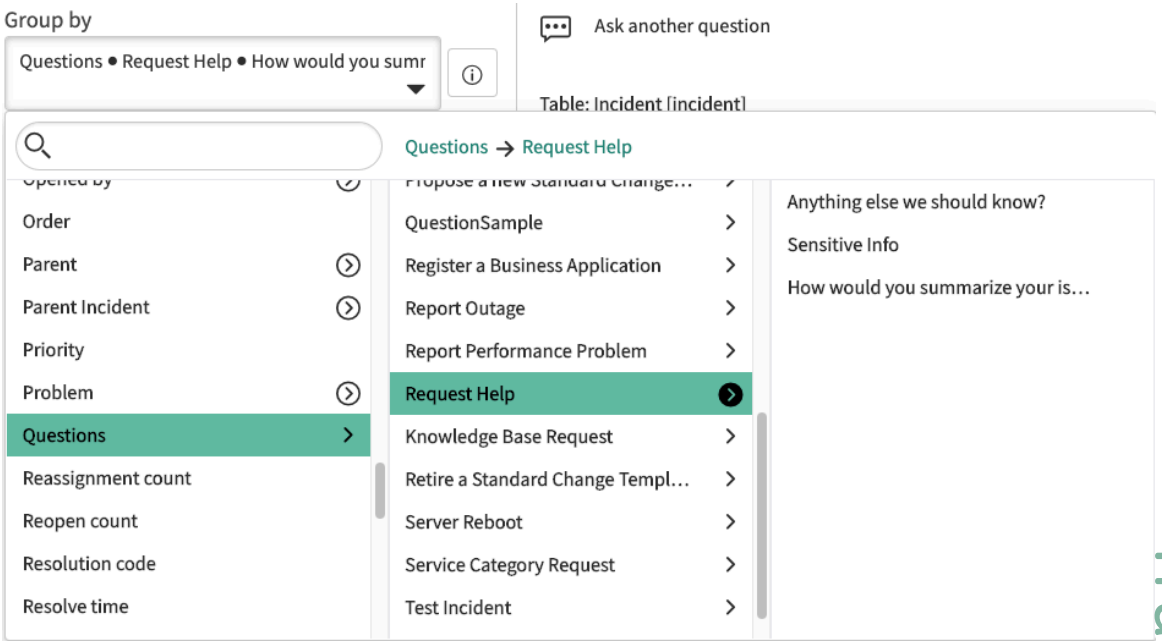
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione uma origem de relatório que tenha perguntas associadas a ela e clique em **Avançar**.
4. Na guia **Tipo**, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na guia **Configurar**, selecione **Perguntas** nos filtros **Agrupar por** ou **Empilhar por**.



6. Pesquise e selecione perguntas associadas à categoria para agrupar ou empilhar.
7. Continue a configurar e estilizar o relatório de acordo com seu tipo de relatório.
   Consulte Tipos de relatório.

Adicionar perguntas adicionais agrupadas por a um relatório

Crie relatórios adicionalmente agrupados por perguntas selecionadas. Você também pode criar filtros nas mesmas perguntas. Por exemplo, você pode criar um relatório que mostra as respostas dos clientes sobre os motivos para solicitar ajuda ou as descrições dos problemas.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

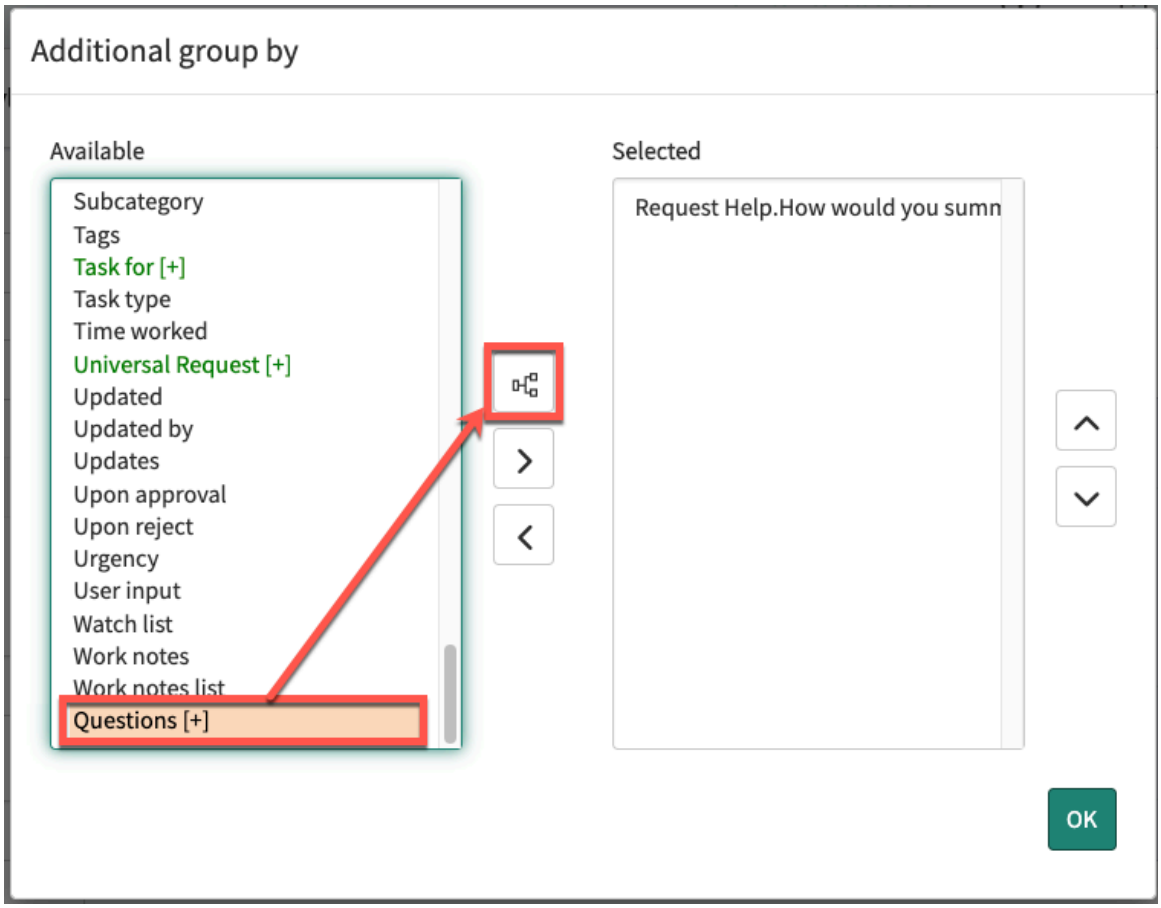
Você pode aplicar essas etapas a qualquer tipo de relatório, desde que a origem do relatório tenha perguntas associadas a ele. Se a origem do relatório não tiver perguntas, a opção **Perguntas** não será exibida no filtro **Agrupar por adicional**.

Procedimento

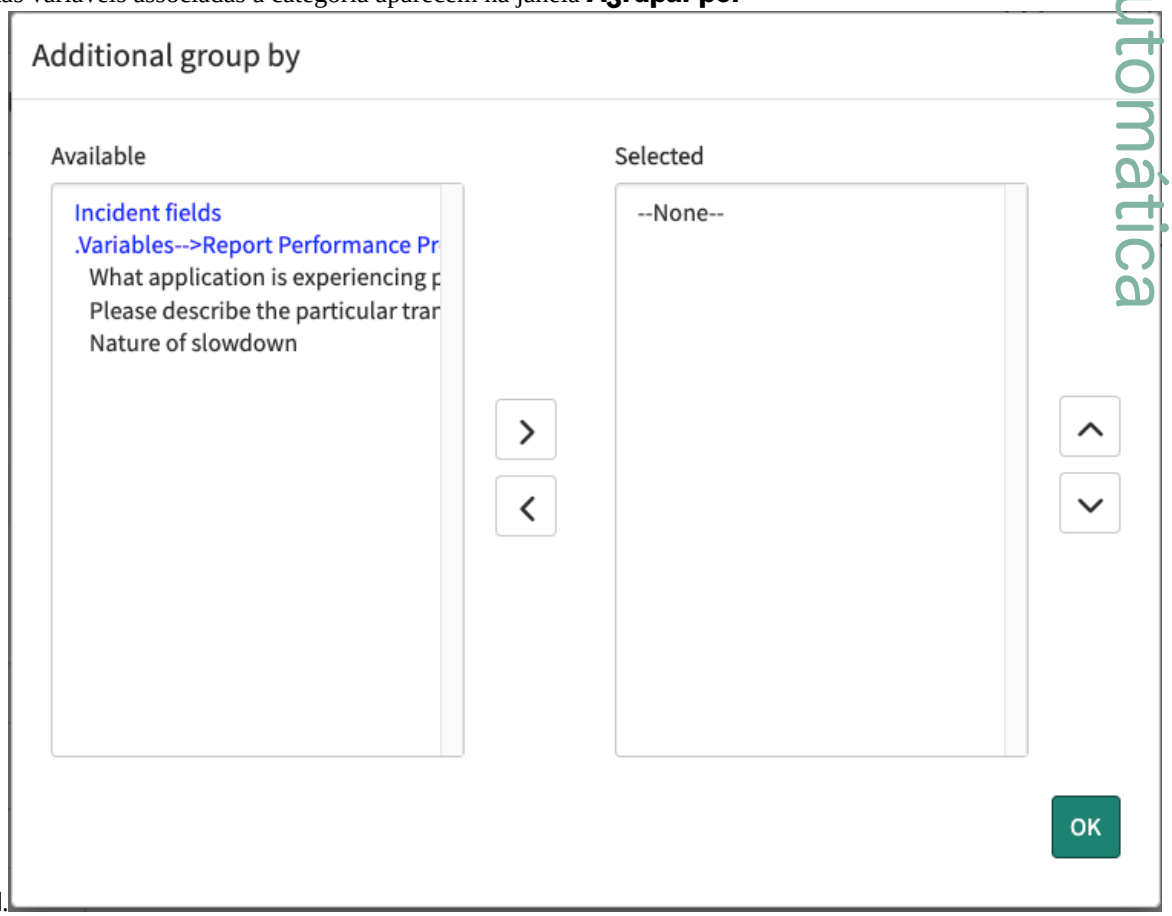
1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Criar novo(a)**.
2. Na guia **Dados**, dê ao relatório um nome que reflita as informações que estão sendo agrupadas.
3. Selecione uma origem de relatório que tenha perguntas associadas a ela e clique em **Avançar**.
4. Na guia **Tipo**, selecione o tipo de relatório e clique em **Avançar**.
5. Na guia **Configurar**, selecione um filtro **Agrupar por**.
6. Clique **em Agrupar por adicional**.
7. Selecione **Perguntas [+]** e clique no ícone de estrutura ( ) para escolher um item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Selecione uma categoria de pergunta.
As perguntas variáveis associadas à categoria aparecem na janela **Agrupar por adicional**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Adicione as perguntas desejadas à coluna **Selecionada** e clique em **OK**.
10. Continue a configurar e estilizar o relatório de acordo com seu tipo de relatório.
    Consulte Como criar relatórios.

Cores predefinidas em relatórios

Dependendo do tipo e da configuração do relatório, você pode selecionar uma cor, uma paleta de cores predefinida ou cores de gráfico predefinidas. Todas as três opções são criadas em um conjunto personalizável de cores individuais.

Se você não estiver agrupando ou empilhando os dados em um relatório, selecione uma cor. Se você empilhar ou agrupar dados, terá duas opções principais de cores:

Paleta de cores

Uma sequência de cores aplicada aos elementos em um gráfico. As cores se repetem em ordem do valor mais alto para o mais baixo. Use paletas de cores em relatórios quando quiser que as cores dos relatórios denotem a ordem. Os relatórios que usam a mesma paleta usam as mesmas cores, independentemente dos dados que estão mostrando.

No exemplo a seguir, você vê dois relatórios sobre incidentes agrupados por campos diferentes, Prioridade e Categoria. Ambos os relatórios usam a paleta de cores padrão e mostram as mesmas cores.

Cores do gráfico

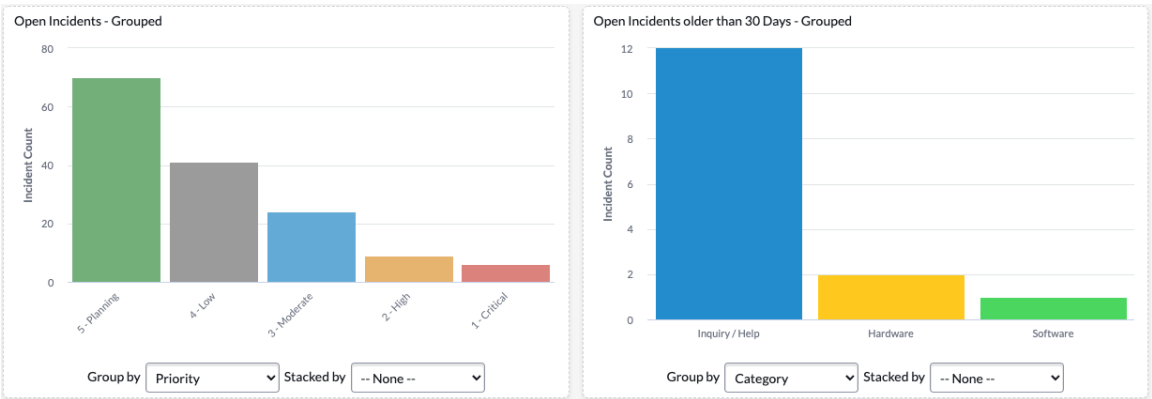
As cores do gráfico sempre aplicam a mesma cor ao mesmo valor de agrupamento ou empilhamento. Diferentes valores de agrupamento e empilhamento em relatórios diferentes têm cores diferentes. Use cores de gráfico se, por exemplo, você sempre quiser que um elemento como Prioridade > 1 - Crítico tenha a mesma cor.

No exemplo a seguir, você vê dois relatórios sobre incidentes agrupados pelo mesmo campo, Prioridade. Ambos os relatórios usam as cores do gráfico. Os mesmos valores de Prioridade têm a mesma cor, apesar de estarem em uma ordem diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No exemplo a seguir, os relatórios são agrupados por campos diferentes e usam as cores do gráfico. As barras estão em cores diferentes, pois cada elemento tem uma cor exclusiva.



As paletas de cores e as cores do gráfico usam as cores definidas na tabela Definição de cor [sys_report_color]. Um administrador de relatório pode adicionar mais cores.

Nota:
Se nem a paleta de cores nem as cores do gráfico forem adequadas para o seu relatório, você poderá inserir um conjunto de códigos de cores hexadecimais. Esses códigos são independentes das cores definidas.

Paletas de cores

Uma paleta de cores é uma sequência de cores que se aplica aos elementos em um gráfico, em ordem do valor mais alto para o mais baixo. Todos os relatórios que usam a mesma paleta usam as mesmas cores.

Os relatórios a seguir podem usar uma paleta de cores. Selecione uma paleta de cores na guia **Estilo** do Designer de relatórios:

- Gráficos de pizza
- Gráficos de barras e colunas que têm um valor **Empilhar por** ou **Agrupar por**
- Relatórios de linha e tendência que têm um valor **de Empilhar por** ou **Agrupar por**

As paletas de cores são definidas na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_scheme]. Os administradores de relatório têm acesso de leitura a esta tabela.

Tradução automática

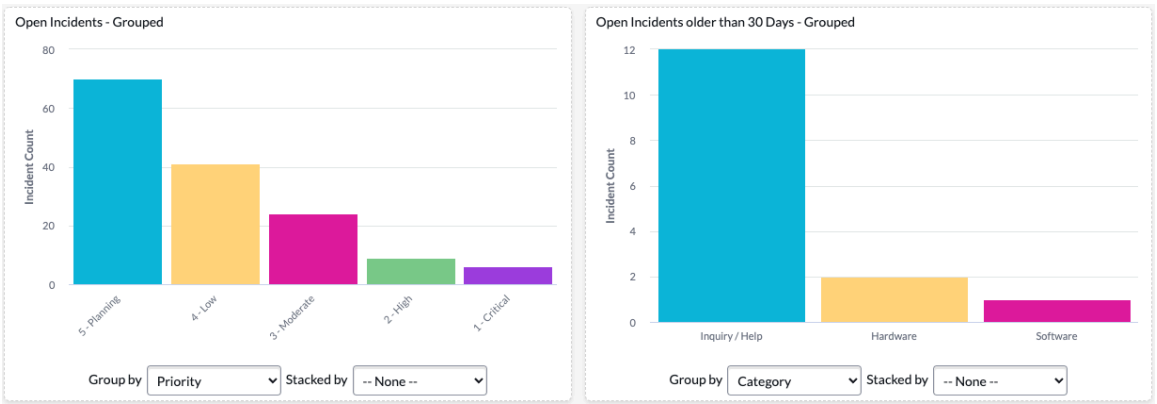
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica:
Um administrador Now Platform ou Performance Analytics pode criar paletas de cores personalizadas. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

A partir de San Diego, os esquemas de cores padrão usam definições de cores com as cores qualitativas de tema da tabela Propriedades do tema de UX [sys_ux_theme_property]. Quando Next Experience está ativado, essas cores são usadas em vez da paleta de cores da IU principal.

Example: Paleta de cores

No exemplo a seguir, você vê dois relatórios sobre incidentes agrupados por campos diferentes, Prioridade e Categoria. Ambos os relatórios usam a paleta de cores padrão e mostram as mesmas cores.



Cores do gráfico

As cores do gráfico atribuem uma cor consistente a um valor de agrupamento ou empilhamento em relatórios. A cor permanece a mesma em todos os relatórios, independentemente da ordem dos valores.

Como as cores do gráfico funcionam

Quando uma categoria de dados aparece pela primeira vez em um relatório que usa cores de gráfico, um registro é adicionado automaticamente à tabela Cores do gráfico [sys_report_chart_color]. Os campos a seguir definem a categoria de dados no registro Cores do gráfico:

- Fonte de dados
- Elemento de empilhamento ou agrupamento
- Valor do elemento
- Escopo da aplicação

O registro Cores do gráfico também especifica uma cor. Quando um registro de cores do gráfico é criado automaticamente, a cor é atribuída a partir dos registros de definição de cor da IU 14 [sys_report_color]. Você pode editar a cor do gráfico para usar uma definição de cor diferente ou um código de cor hexadecimal. Para obter mais informações sobre como editar cores de gráfico, consulte a seção "Definir cores para categorias de dados".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O sistema base inclui várias cores de gráfico predefinidas. Soluções Análise da plataforma pode fornecer mais cores de gráfico.
- As definições de cores da IU 14 usam o Datavis - Cores qualitativas de tema da tabela Propriedades do tema de UX [sys_ux_theme_property]. Next Experience deve ser ativado para que essas cores sejam usadas. Caso contrário, as cores de fallback das definições de cores serão usadas.

Qualquer outro relatório que use cores de gráfico e que mostre a mesma categoria de dados faz referência ao mesmo registro de Cores de gráfico. Como os relatórios fazem referência ao mesmo registro, eles mostram a mesma categoria de dados na mesma cor. Por exemplo, você cria o primeiro relatório que usa cores de gráfico e mostra incidentes de prioridade 1 no escopo Global. Um registro de Cores do gráfico é criado automaticamente para associar esses incidentes a uma cor. Todos os outros relatórios que usam cores de gráfico e mostram incidentes de prioridade 1 no escopo Global os mostram na mesma cor.

Example: Cores do gráfico

No exemplo a seguir, você vê dois relatórios sobre incidentes agrupados pelo mesmo campo, Prioridade. Ambos os relatórios usam as cores do gráfico. Os mesmos valores de Prioridade têm a mesma cor, apesar de estarem em uma ordem diferente.

Definir cores para categorias de dados

Você pode definir uma cor de gráfico para uma categoria de dados em relatórios, como incidentes de prioridade crítica. Você pode selecionar uma cor predefinida ou especificar um código hexadecimal.

Antes de Iniciar

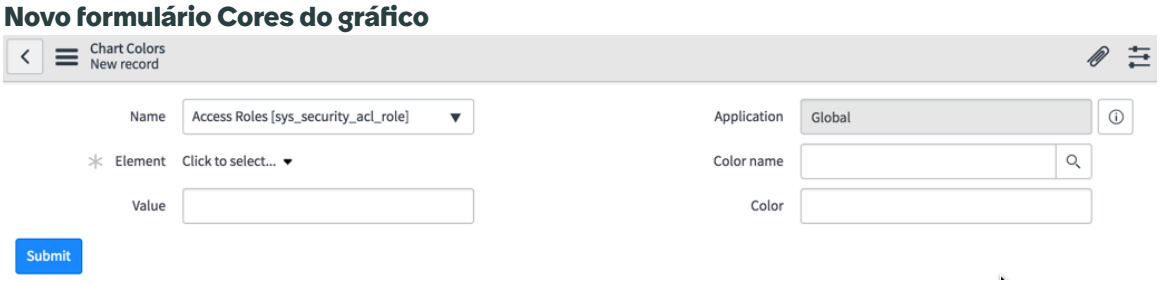
Função necessária: report_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Cores do Gráfico**.
2. Clique em **Nova**.

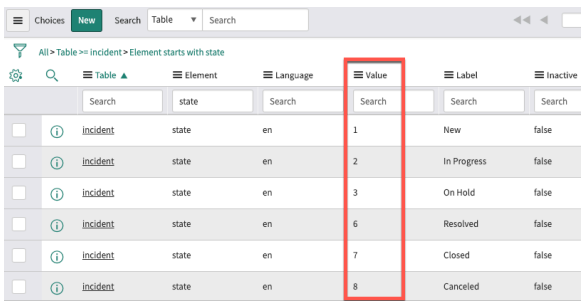
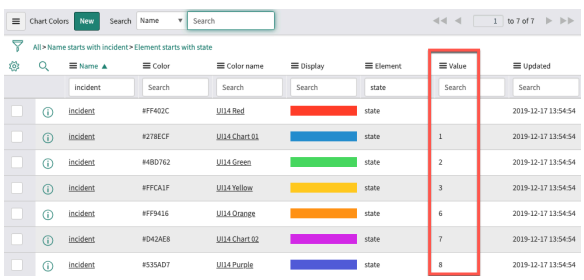
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Preencha os campos, se for o caso.

Novo formulário Cores do gráfico

Nome	Descrição
Nome	Tabela usada para o relatório. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo que o registro de cores do gráfico.
Elemento	Nome da coluna específica para a tabela selecionada.
Valor	O valor do elemento ao qual a cor especificada se aplica. O valor faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. Para elementos que são campos de tipo de referência, Valor é o sys_id do valor ao qual a cor especificada se aplica. O exemplo a seguir mostra como os valores do elemento de estado nos registros Opção [sys_choice] correspondem aos valores do elemento de estado nos registros Cor do gráfico [sys_report_chart_color].   Para entender as várias maneiras de obter o sys_id de um registro, consulte O identificador de registro exclusivo (sys_id) .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Nome da cor	Cor selecionada na tabela Definições de cores [sys_report_color]. Se você selecionar uma definição de cor, ela substituirá a cor especificada no campo **Cor**. Para obter mais informações sobre definições de cores, consulte Definir cores do sistema para análise.
Cor	Valor hexadecimal usado para especificar uma cor que não está definida na tabela Definição de cor. **Nota:** Se o campo **Nome da cor** contiver um valor, o campo **Cor** será ignorado.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
O valor selecionado no campo **Elemento** da tabela no campo **Nome** é exibido com a cor especificada.

Definir cores do sistema para análise

Crie definições de cores para uso em relatórios e Performance Analytics widgets.

Antes de Iniciar
Função necessária: report_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As visualizações a seguir usam as cores definidas na tabela Definições de cores [sys_report_color]:

- Relatórios com uma cor
- Relatórios com uma paleta de cores
- Relatórios usando cores de gráfico
- Performance Analytics widgets de detalhamento
- Performance Analytics widgets de série temporal com indicadores de widget
- Visualização de dados Componetes do Next Experience que usa uma única cor, uma paleta de cores ou cores de elemento fixo (cores do gráfico)
- Performance Analytics esquemas de cores de destino

Para relatórios e visualizações com uma paleta de cores e para widgets Performance Analytics, essas cores são usadas por meio de esquemas de cores do gráfico. As cores do gráfico fazem referência direta às definições de cores.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Definição de Cor**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha estes campos.

Novo formulário de definição de cor

Nome	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a nova cor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Cor	Insira um valor hexadecimal, por exemplo, #003366.
Cor do tema	Aplica uma cor alternativa da tabela Propriedades do tema de UX [sys_ux_theme_property] a ser usada quando um tema é aplicado. As cores na tabela Propriedades do tema de UX podem ter valores diferentes, dependendo de qual variante de tema na tabela Temas de UX [sys_ux_theme] é aplicada à sua instância. Para saber mais sobre temas, consulte Temas em Next Experience . Quando um tema é ativado, o sistema aplica essa cor a relatórios e visualizações clássicos criados pelo componente de visualização de dados. Se nenhuma cor do tema for definida, o sistema usará a cor definida no campo **Cor**. Quando os temas são desativados, o sistema aplica essa cor somente às visualizações criadas pelo componente de visualização de dados. O sistema aplica a cor definida no campo **Cor** aos relatórios clássicos e ignora o campo **Cor** do tema.

4. Clique em **Enviar**.

Relatórios com escopo

Ao editar um relatório de um escopo da aplicação diferente do escopo atual, as ações que modificam o relatório original não estão disponíveis.

Para modificar o relatório original, altere o escopo da aplicação atual para o escopo do relatório e faça as mudanças.

As ações a seguir estão disponíveis no menu **Salvar** depois de abrir um relatório de um escopo da aplicação diferente no Designer de relatórios. Outras ações, como **Atualizar**, não estão disponíveis.

- Inserir
- Inserir e permanecer
- Programação
- Adicionar ao Painel
- Exportar como PDF
- Histórico de relatórios

Você pode criar um novo relatório com base em um relatório existente, mas dentro do escopo da aplicação atual usando as opções **Inserir** ou **Inserir e permanecer**.

Tópicos relacionados

Escopo da aplicação

Formatação de valor em relatórios

Na maioria dos relatórios, você pode configurar a aparência dos valores numéricos ao publicar o relatório.

Formatos de valor compatíveis

Um número limitado de tipos de visualização oferece suporte à formatação de valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A formatação se aplica a valores agregados.

Tipos de formatação de valor

Formato da unidade

Mostre o formato dos campos de hora como d/h/m/s ou dia/hora/minuto/segundo.

Unidade de duração máxima/mínima

Selecione a maior ou a menor unidade a ser mostrada: Dia, Hora, Minuto ou Segundo.

Ocultar segundos quando a unidade for maior que um minuto

Remove a exibição de segundos quando um valor de duração é maior que um minuto. Disponível somente se você escolher **Segundo** como a unidade de duração mínima.

Precisão decimal

Número de casas decimais a serem mostradas, de zero a quatro casas decimais.

Nota:
A precisão decimal não é compatível com campos de moeda.

Arredondamento

Para valores superiores a um minuto, simplifica um número arredondando, mantendo-o próximo do seu valor. Consulte Opções de arredondamento.

Use o separador do grupo dos milhares

Separe um valor de milhares ou mais com uma vírgula ou ponto.

Habilitar abreviação

Mostre um valor de milhares ou mais com um único caractere.

Nota:
Abreviação de valores de Moeda, Preço ou FX Moeda não é compatível.

Ocultar valor na dica da ferramenta

Não mostre o valor não arredondado e não abreviado na dica da ferramenta.

Opções de arredondamento

Para valores maiores que um minuto, as opções de arredondamento simplificam um número, mas o mantêm próximo ao seu valor. Selecione uma destas opções de arredondamento:

- Até - para o próximo número inteiro maior se positivo e para o próximo número inteiro menor se negativo. Exemplo: para valores originais de:
  - 1.1 retorna um valor de 2
  - 1,6 retorna um valor de 2
  - -1,6 retorna um valor de -2
- Para baixo - para o próximo número inteiro menor se positivo e para o próximo número inteiro maior se negativo. Exemplo: para valores originais de:
  - 1.1 retorna um valor de 1
  - 1,6 retorna um valor de 1
  - -1,6 retorna um valor de -1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Teto - para o próximo número inteiro maior, em direção ao positivo. Exemplo: para valores originais de:
  - 1.1 retorna um valor de 2
  - 1,6 retorna um valor de 2
  - -1,6 retorna um valor de -1
- Piso - para o próximo número inteiro menor, em direção ao negativo. Exemplo: para valores originais de:
  - 1.1 retorna um valor de 1
  - 1,6 retorna um valor de 1
  - -1,6 retorna um valor de -2
- Metade para cima - para o número inteiro vizinho mais próximo. Se ambos os vizinhos forem equidistantes, arredonda para o número inteiro imediatamente superior. Exemplo: para valores originais de:
  - 1.1 retorna um valor de 1
  - 1,6 retorna um valor de 2
  - 2,5 retorna um valor de 3
- Metade para baixo - para o número inteiro vizinho mais próximo. Se ambos os vizinhos forem equidistantes, arredonda para o número inteiro imediatamente inferior. Exemplo: para valores originais de:
  - 1.1 retorna um valor de 1
  - 1,6 retorna um valor de 2
  - 2,5 retorna um valor de 2
- Metade par - para o número inteiro mais próximo. Se ambos os vizinhos forem equidistantes, arredonda para o número par mais próximo. Exemplo: para valores originais de:
  - 1.1 retorna um valor de 1
  - 1,6 retorna um valor de 2
  - -2,5 retorna um valor de -2

Resumo das opções de arredondamento:

Resultado do arredondamento da entrada para um dígito com o modo de arredondamento fornecido

Número de entrada	Operante	Para baixo	Teto	Piso	Metade para cima	Metade para baixo	Metade par
5,5	6	5	6	5	6	5	6
2,5	3	2	3	2	3	2	2
1,6	2	1	2	1	2	2	2
1.1	2	1	2	1	1	1	1
1.0	1	1	1	1	1	1	1
-1,0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado do arredondamento da entrada para um dígito com o modo de arredondamento fornecido

Número de entrada	Operante	Para baixo	Teto	Piso	Metade para cima	Metade para baixo	Metade par
-1,1	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1
-1,6	-2	-1	-1	-2	-2	-2	-2
-2,5	-3	-2	-2	-3	-3	-2	-2
-5,5	-6	-5	-5	-6	-6	-5	-6

Configurar valores formatados em relatórios

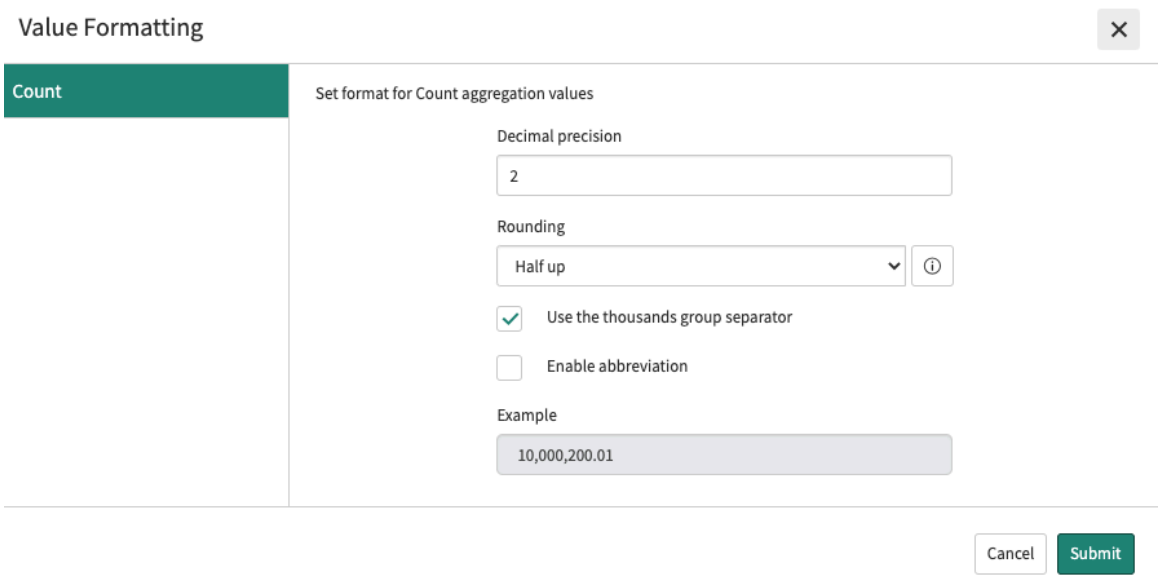
Em relatórios existentes, você pode configurar valores formatados na guia **Configurar** do Designer de relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório com os valores que você deseja formatar.
3. Selecione a guia **Configurar**.
4. Clique em Definir formatação de valor.
5. Na janela Formatação de valor, configure a duração, a precisão decimal, as opções de arredondamento, os separadores de unidades e as abreviaturas.
   Opções de formatação de valor para um relatório de pontuação única com agregação de contagem:



Administração de relatórios

Saiba mais sobre as tarefas que os administradores de relatório normalmente executam, os objetos com os quais eles trabalham e as funções e regras que se aplicam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para administrar relatórios, funções de relatório e origens de relatório, navegue até **Relatórios** > **Administração** e selecione a área a ser administrada.

Fornece práticas de gerenciamento para relatórios para garantir que eles entreguem o valor pretendido sem afetar o desempenho do sistema.

Funções de Emissão de relatórios

Nota:

- Os usuários devem ter a função report_user para ver o módulo **Relatórios** no navegador de aplicações (painel de navegação esquerdo).
- Usuários com qualquer função de emissão de relatórios ou a função itil podem acessar as seguintes opções de relatório para todos os relatórios que estão visíveis para eles: **Inserir**, **Inserir e permanecer**, **Adicionar ao painel**e **Exportar para PDF**.
- Na tabela abaixo, o termo *gerenciar* indica o acesso às seguintes opções de relatório: **Atualizar** (editar), **Excluir**e **Exportar configurações**.

Funções de relatório

Título da função[nome]	Descrição
Sem função	Pode exibir relatórios compartilhados com eles.
Baseado em ACL	Os controles de acesso report_view em tabelas e campos limitam a capacidade de ler, editar e criar relatórios. Os administradores podem criar outras regras de ACL. Você precisa de uma função que conceda acesso aos dados que são o assunto do relatório. Para obter mais informações, consulte Restringir criação de relatório com uma regra de ACL e Controle de acesso Report_view.
usuário do relatório [report_user], itil	Pode criar relatórios e exibir relatórios que foram compartilhados com eles. Não é possível compartilhar, editar ou excluir relatórios que foram compartilhados com eles.
programador de relatórios [report_scheduler]	Pode **programar** o envio por e-mail de todos os relatórios que pode ver, incluindo relatórios que não pode gerenciar. Os usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.
usuário de relatório de grupo [report_group]	Pode gerenciar e compartilhar relatórios que são compartilhados com os grupos dos quais são membros (listados em **Grupo**).
usuário de relatório global [report_global]	Pode gerenciar relatórios que são compartilhados com todos (listados em **Global**).
administrador de relatório [report_admin]	Pode gerenciar, compartilhar, publicar e programar todos os relatórios. Pode acessar **Relatórios** > **Administração** e gerenciar todos os objetos relacionados ao relatório. A função report_admin herda todas as outras funções de relatório.
administrador de descrição de relatório [report_description_admin]	Pode ler e atualizar tabelas e descrições de campo para relatórios.

Tópicos relacionados

Performance Analytics funções

Permissões do painel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Restringir criação de relatório com uma regra de ACL

Crie uma regra de lista de controle de acesso para restringir quem pode criar um relatório em uma tabela, fonte de dados ou exibição de banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: security_admin.

Nota:

Além das ACLs report_on para tabelas específicas, uma ACL de gravação na tabela [sys_report] controla o acesso de gravação para todos os relatórios. Se esta ACL impedir que você salve o relatório atual, o botão **Salvar** no Designer de relatórios será desabilitado. Por exemplo, quando você exibe um relatório que outro usuário compartilhou com você. Se você tiver as configurações de segurança corretas, clique em **Salvar** > **Inserir** para salvar uma cópia editável do relatório.

Procedimento

1. Navegar até **Segurança do sistema** > **Controle de Acesso (ACL)**.
2. Adicione um registro de controle de acesso com as seguintes informações.

Opção	Descrição
Tipo	registro
Operação	relatório_on
Nome **(tabela)**	<select the table name>

3. Defina as regras que determinam se um usuário pode relatar em uma tabela.
   Se um usuário não tiver acesso report_on para uma tabela, a tabela não aparecerá no campo **Tabela** quando o usuário criar um relatório. Fontes de dados baseadas em tabelas para as quais um usuário não passa na ACL report_on não aparecem na lista **Fonte de dados** no Designer de relatórios. Para restringir a exibição de uma fonte de dados por um ou mais usuários na lista **Fonte de relatório**, crie uma nova ACL de leitura na tabela [sys_report_source] que exclui esses usuários.

Nota:

- Os usuários podem exibir e executar relatórios em tabelas, mesmo que não possam criar relatórios devido a restrições de ACL report_on.
- As tabelas do sistema não são reportáveis por padrão. Para permitir a emissão de relatórios em relação às tabelas do sistema, os administradores podem configurar a propriedade *glide.ui.permitted_tables*. Para saber mais, consulte Emissão de relatórios sobre tabelas do sistema.
- A operação report_on da ACL concede o direito de relatar na tabela de destino.
- As exibições do banco de dados têm suas próprias ACLs. Se um usuário tiver direitos report_on para todas as tabelas em uma exibição de banco de dados, ele ainda precisará de direitos report_on na exibição do banco de dados para criar relatórios sobre ele. Consulte Exibições do banco de dados.

Tópicos relacionados

Criar uma regra de ACL

Regras de controle de acesso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de acesso Report_view

A operação report_view é uma lista de controle de acesso (ACL) do tipo registro que restringe o acesso aos relatórios. Somente usuários com uma das funções necessárias podem exibir relatórios que contenham o recurso restrito.

Existem dois tipos de listas de controle de acesso (ACLs) report_view: ACLs de tabela report_view e ACLs de campo report_view. As ACLs de tabela Report_view impedem que os usuários exibam o conteúdo do relatório com base na tabela especificada na ACL. As ACLs de campo Report_view impedem que os usuários exibam relatórios que usam o campo especificado na ACL no grupo por, linha, coluna ou agregação.

Por exemplo, uma ACL de campo report_view concede à função report_admin acesso de exibição ao campo salário em uma tabela de RH. Quando os usuários com a função itil ou report_user acessam um relatório agrupado no campo salário, eles visualizam a seguinte mensagem: Acesso ao conteúdo negado com base nas ACLs do campo report_view.

Considerações de design sobre a operação Report_view

Use estas diretrizes ao criar seus próprios controles de acesso à operação report_view.

Restrinja o acesso a relatórios por uma função necessária

A operação report_view oferece suporte somente a restrições de acesso com base em uma função necessária. Um controle de acesso report_view não é compatível com scripts ou condições avançadas.

Restrinja o acesso aos relatórios da lista com uma operação de leitura

Um relatório de lista usa controles de acesso a registros regulares para determinar quem pode acessar os dados em uma tabela ou campo. Um controle de acesso report_view não pode impedir que os usuários exibam listas às quais eles têm acesso de leitura. Para restringir o acesso a dados de registro em listas e formulários, crie um controle de acesso à operação de leitura. Para obter mais informações sobre controles de acesso de registro, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Tópicos relacionados

Tipos de regra de ACL

Criar uma regra de ACL

Relatar segurança de execução

Quando um relatório é executado, as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) report_view são avaliadas na tabela e nos campos da tabela em que o relatório se baseia. Se não houver ACL report_view, haverá uma verificação de fallback nas funções de ACL de leitura no nível da tabela.

A ACL de leitura de fallback é controlada pela propriedade do sistema `glide.report.report_view.read_acl`.

Esta propriedade tem três valores possíveis. O valor padrão na versão Utah é impor.

ignorar

Nenhuma avaliação é realizada em relação à ACL de leitura e todos os usuários podem ver o relatório.

impor

Se não houver ACL report_view para essa tabela ou campo de tabela, a avaliação será realizada em relação à ACL de leitura. Os usuários só poderão exibir o relatório se forem aprovados na ACL de leitura.

log

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

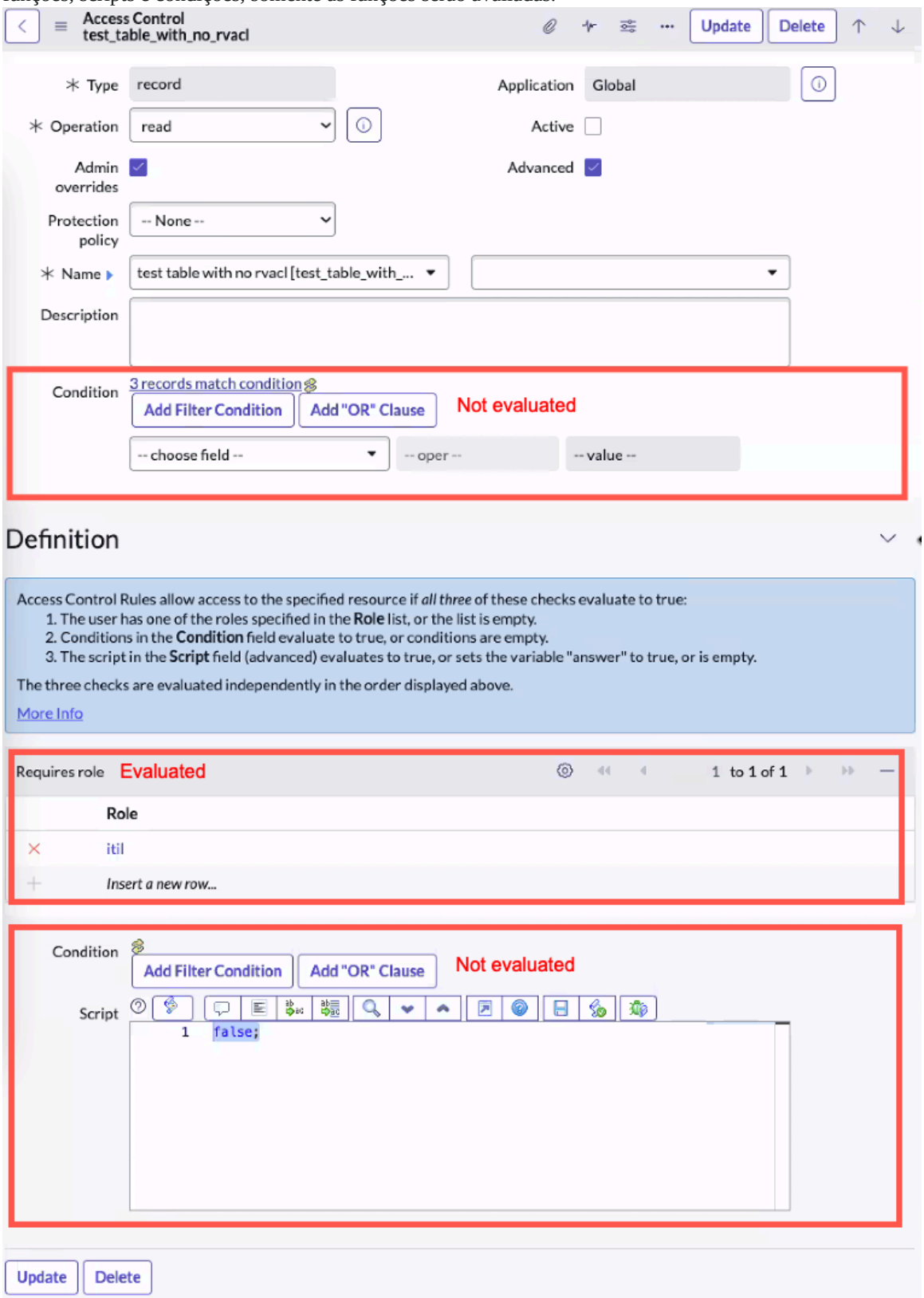
A verificação de ACL de leitura não será imposta se não houver ACL report_view para essa tabela ou campo de tabela, mas o administrador pode ver nos logs quais usuários seriam bloqueados se a verificação de segurança fosse imposta.

não é recomendável alterar a propriedade do sistema para ignorar ou registrar em log, pois o fallback de ACL de leitura fornece um nível extra de proteção ao exibir um relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A verificação de ACL de leitura no nível da tabela de fallback se aplica somente a funções, não a scripts ou condições. Se uma ACL de leitura no nível da tabela tiver funções e scripts ou funções e condições, ou funções, scripts e condições, somente as funções serão avaliadas.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliação de ACL para relatórios

Use a Avaliação de ACL ServiceNow® para relatórios para identificar relatórios que estão bloqueados por ACLs report_view (listas de controle de acesso).

Componentes da aplicação

Use o painel ACL de relatório para identificar relatórios que os usuários não podem ver. Se o proprietário não atender às restrições de ACL, as ACLs poderão até bloquear os criadores de relatórios de seus próprios relatórios. Considere um relatório compartilhado com todos os usuários da ITIL. Uma tabela ou coluna de tabela na qual o relatório se baseia limita o acesso aos usuários com função de administrador. Nesse caso, a maioria dos usuários com a função itil não consegue exibir o relatório. A aplicação identifica os usuários e os relatórios. Usando as informações da avaliação, você pode ignorar usuários e relatórios e resolvê-los posteriormente.

A verificação avalia todos os relatórios em relação às ACLs report_view na instância. Ele também identifica tabelas sem ACLs report_view e avalia quais usuários não aprovarão as ACLs READ em uma tabela. A avaliação de ACL permite que você aborde usuários em ambas as categorias - aqueles que não são aprovados nas ACLs report_view e aqueles que não são aprovados nas ACLs READ em relatórios sem ACLs report_view.

Fora da aplicação, você pode mudar o compartilhamento no relatório ou no designer de visualizações, ou mudar o acesso de usuários, grupos e funções.

A aplicação tem três componentes:

Painel de ACL de relatório

Execute a verificação de dentro do painel.

Lista de relatórios afetados

Exibir todos os relatórios afetados em uma lista de plataformas. Você pode corrigir relatórios aqui usando recursos de filtragem da plataforma.

Lista de relatórios e usuários ignorados

Remova usuários e relatórios desta lista para que eles apareçam na próxima vez que você verificar seus relatórios.

Nota:
Algumas tabelas na plataforma ServiceNow têm listas de controle de acesso criadas nelas por padrão.

Instalar a avaliação de ACL para relatórios

A avaliação de ACL para relatórios permite que você identifique usuários que não têm acesso a relatórios e habilite o acesso quando apropriado.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: admin e security_admin.

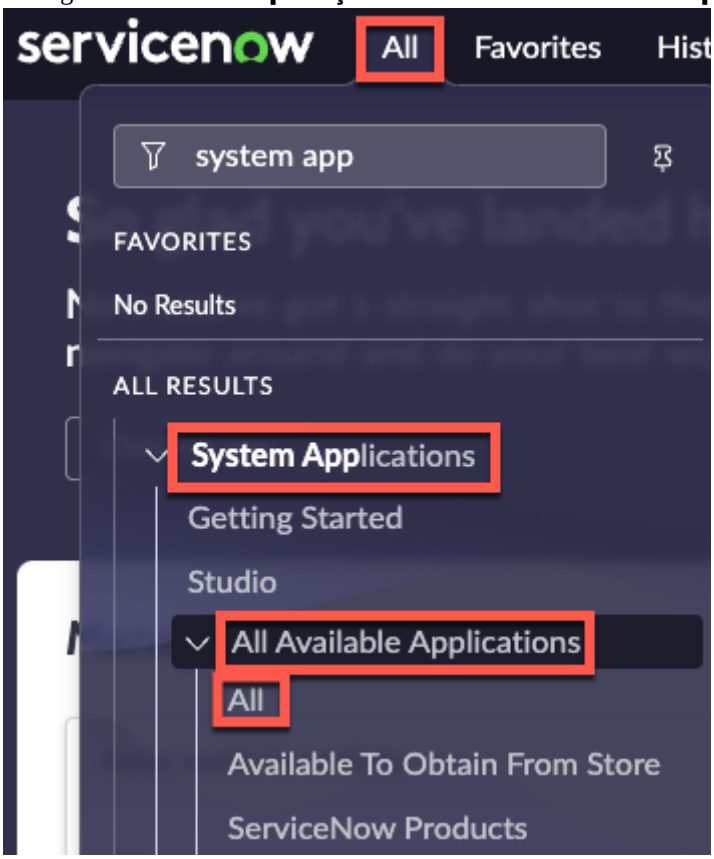
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A avaliação de ACL para relatórios é um app da Store. Para obter mais informações sobre como instalar aplicações da loja, consulte Instalação de uma aplicação da ServiceNow Store .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Insira a avaliação de ACL na barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar uma aplicação, talvez seja necessário solicitá-la na ServiceNow Store.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

Executar a verificação de avaliação da Exibição de relatório

Verifique sua instância em busca de relatórios que os usuários não conseguiriam exibir com base nas ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) existentes.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin e security_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A verificação de avaliação retorna uma lista de relatórios afetados. Um relatório será afetado se um usuário vir o relatório e não conseguir vê-lo com base em uma ACL report_view ou bloquear uma ACL READ, no caso de relatórios baseados em tabelas sem ACLs report_view.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O tempo que a verificação de avaliação leva pode variar de acordo com o número de registros na instância. Considere executar a avaliação durante a noite. Considere também filtrar os relatórios aos quais a avaliação se aplica. Para obter mais informações, consulte Filtrar verificações de avaliação de relatório.

Procedimento

1. Eleve sua função para security_admin.
   Para obter mais informações, consulte Elevar para uma função privilegiada .
2. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Avaliação de ACL para relatórios** > **Painel de ACL de relatório**.
3. Selecione **Executar verificação de avaliação**.
   A verificação de avaliação pode demorar muito em instâncias com muitos relatórios. Você pode optar por exibir resultados parciais enquanto a verificação estiver em andamento ou selecionar **Exibir resultado** quando a verificação estiver concluída. Quando a verificação for concluída, uma mensagem mostrará quem executou a avaliação e a hora de início e término da avaliação.

   Nota:
   A verificação calcula o número de execuções de cada relatório afetado. Se a propriedade `sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only` for falsa, a coluna **Total de execuções** na lista Relatórios afetados estará sempre vazia e `process_reports_executed_within_X_days_ago` será ignorado.

   A verificação inicial mostra:

   - O usuário que executou a verificação e as horas de início e término da verificação
   - O número de relatórios afetados
   - A porcentagem de relatórios na instância afetados
   - O número de tabelas com listas de controle de acesso report_view
4. **Opcional:** Se a lista de relatórios afetados estiver vazia, navegue até **report_executions.list**.
   a. Se esta tabela estiver vazia, não há problemas de ACL.
   b. Se **report_executions.list** tiver entradas, altere a propriedade do sistema `sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only` para falsa e execute a verificação novamente.
   Desta vez, a verificação mostra todos os relatórios afetados, não apenas os relatórios que foram executados. A segunda verificação geralmente leva mais tempo para ser executada.
5. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Avaliação de ACL para relatórios** > **Lista de relatórios afetados** para exibir a lista de relatórios afetados.
   A lista Relatórios afetados mostra os relatórios afetados pelas ACLs.

Exibir a lista de relatórios afetados

Você pode exibir uma lista de todos os relatórios afetados identificados pela avaliação de ACL para relatórios. Use esta lista para corrigir relatórios e usuários afetados.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin e security_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Avaliação de ACL para relatórios** > **Lista de relatórios afetados**.
   O relatório de lista mostra os relatórios afetados.
2. Aborde os relatórios e usuários afetados conforme descrito em Gerenciar avaliações de ACL de relatório.

Gerenciar avaliações de ACL de relatório

Quando você executa a verificação de avaliação da ACL de relatório (lista de controle de acesso), o resultado é uma lista de relatórios afetados. A avaliação detalha os usuários que viram um relatório, incluindo o criador do relatório. A avaliação também inclui as funções às quais o relatório está limitado e os grupos que contêm essas funções.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin e security_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para relatórios que são bloqueados por uma ACL de leitura no nível da tabela, a avaliação exibe a tabela que contém a ACL de bloqueio e quais usuários estão bloqueados. A aplicação de avaliação não fornece mais ferramentas de gestão. Para relatórios que estão bloqueados porque não têm uma ACL report_view ou uma ACL de leitura, o relatório é marcado como afetado, mas não exibe os usuários afetados.

Importante:
As funções associadas às ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) e às ACLs de coluna de bloqueio vêm da tabela sys_security_acl_role. As ACLs que não têm um registro de função nesta tabela não aparecem na lista de ACLs de exibição de relatório ou em listas de tabelas, colunas e ACLs de leitura afetadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Avaliação de ACL para relatórios** > **Lista de relatórios afetados**.
2. Selecione o botão de ⓘ) ao lado do relatório que você deseja abordar e selecione **Abrir registro** para ver as opções associadas ao relatório.
   Este resultado mostra as seguintes informações.
   a. Os usuários, funções e grupos aos quais o proprietário do relatório pertence e com os quais compartilhou o relatório. Se o campo **É global** estiver marcado, o relatório será compartilhado com todos os usuários. Caso contrário, **Compartilhado com usuários**, **Compartilhado com funções**e/ou **Compartilhado com grupos** serão selecionados.
   b. O número de vezes que os usuários visualizaram o relatório.

      Este campo estará vazio se a propriedade `run_scan_based_on_report_execution_only` for falsa.

   c. O campo **Está bloqueado pela ACL de leitura** é selecionado quando não há ACLs report_view na tabela em que o relatório se baseia, mas as ACLs de leitura bloqueiam o acesso.
   d. A tabela com ACLs de leitura que se aplicam ao relatório.
   e. O campo **Está bloqueado sem RVA ou ACL de leitura** é selecionado quando o relatório é bloqueado por um motivo que não é ACL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. ACLs de tabela (e ACLs de coluna que se aplicam a todas as colunas da tabela) que se aplicam ao relatório

g. Funções associadas a ACLs de tabela de bloqueio

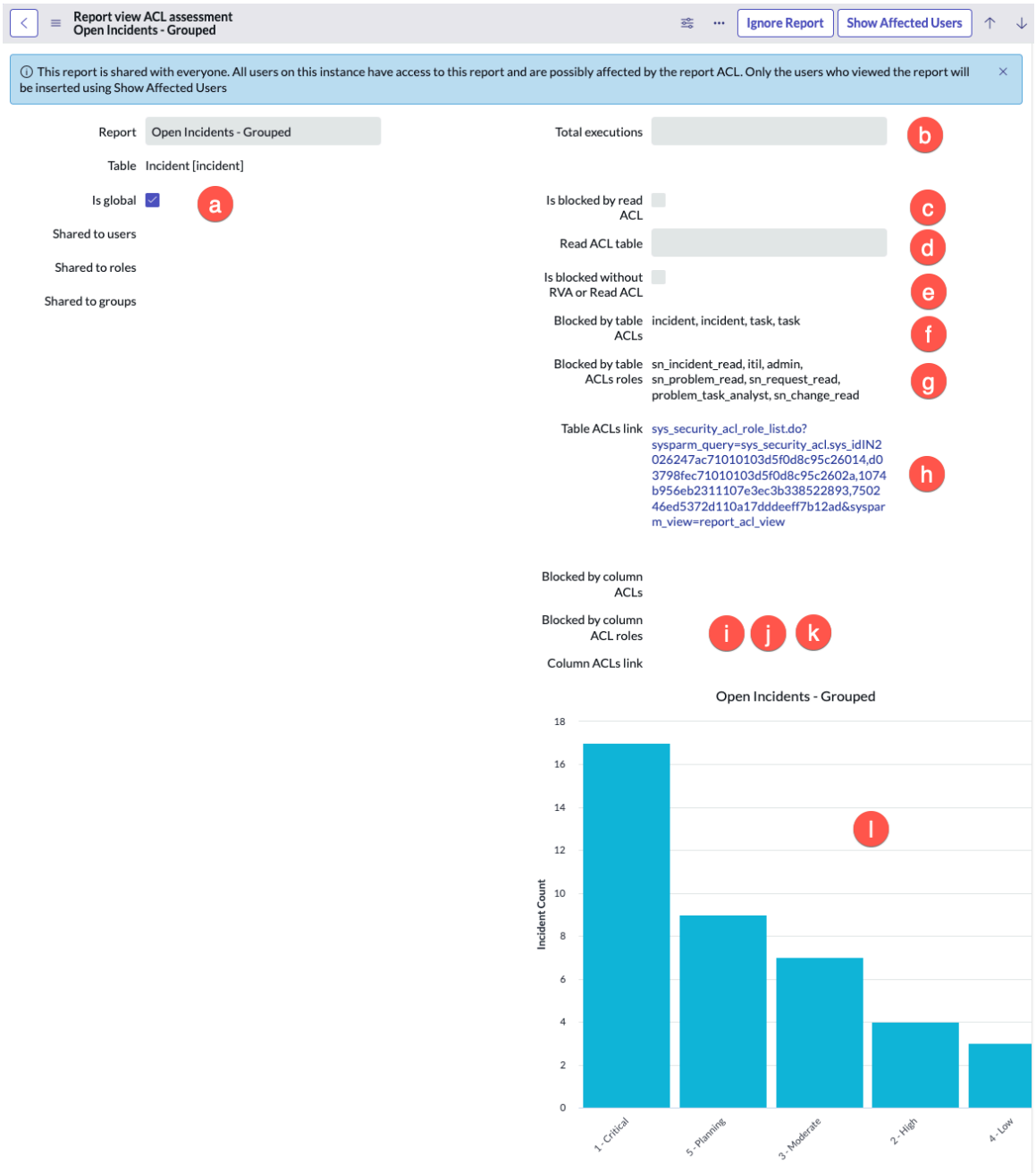
h. Links para ACLs de tabela de bloqueio associadas

i. ACLs de coluna que se aplicam ao relatório

j. Funções associadas a ACLs de coluna de bloqueio

k. Links para as ACLs da coluna de bloqueio associadas

l. Uma renderização em tempo real do relatório



3. **Opcional:** Selecione **Ignorar relatório** para remover este relatório de avaliações futuras. Para revisar esses relatórios posteriormente, consulte Reavaliar relatórios ignorados.

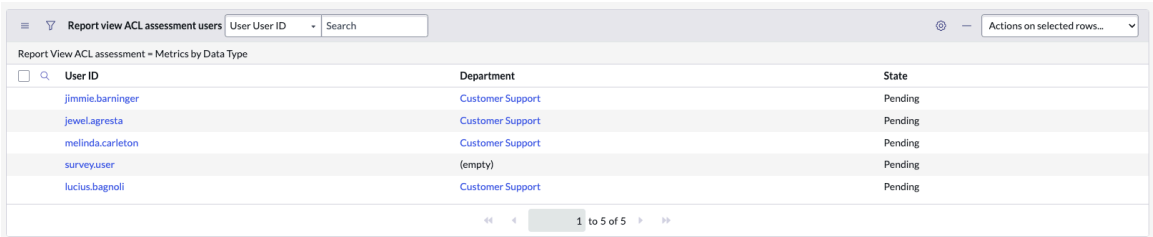
4. Selecione **Mostrar usuários afetados** e **Exibir resultado**.

Tradução automática

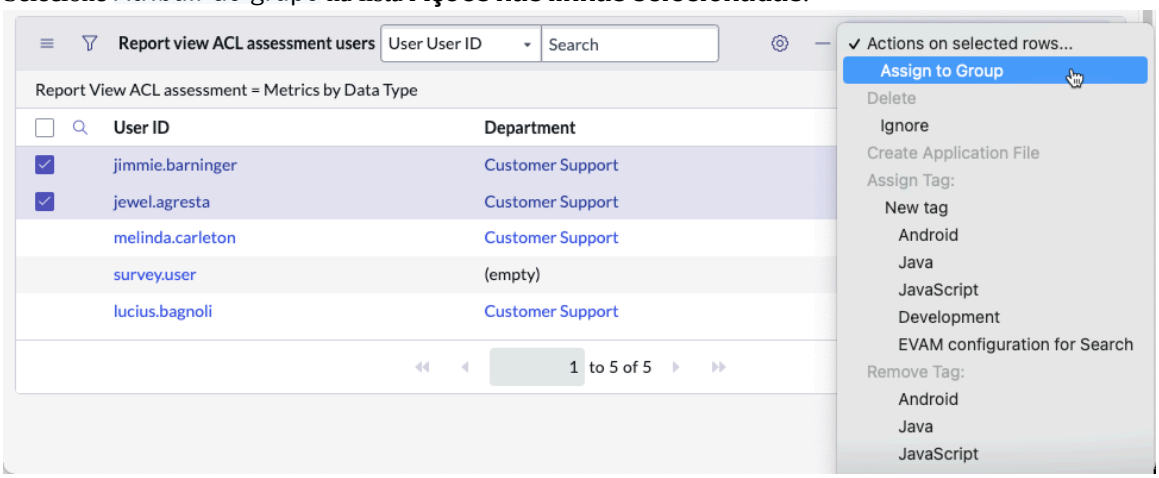
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os primeiros usuários afetados aparecem em uma lista relacionada abaixo da avaliação do relatório. Usuários afetados são usuários com os quais o proprietário do relatório compartilhou o relatório, mas que não podem ver o relatório com base nas ACLs report_view.

O número padrão de usuários afetados mostrado é cinco. Para mostrar mais, configure a propriedade *sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.max_affected_users*. Para obter mais informações, consulte Filtrar verificações de avaliação de relatório.



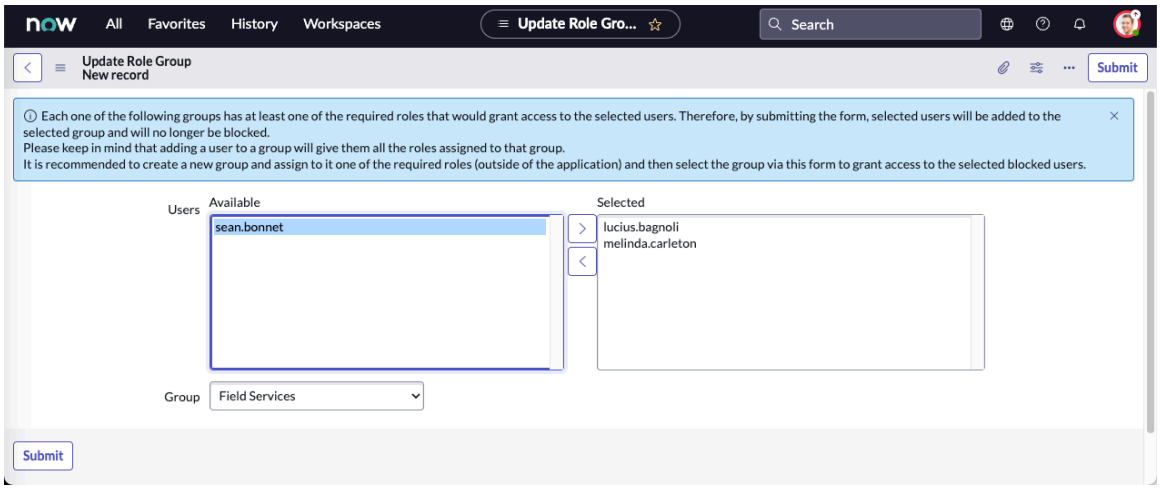
5. **Opcional:** Selecione um ou mais usuários afetados e escolha **Ação em linhas selecionadas** > **Ignorar** para deixar inalterado o acesso dos usuários ao relatório.
   Os usuários selecionados ainda não podem exibir o relatório, mas seus nomes não serão exibidos na próxima vez que você executar a verificação de avaliação.
6. Adicione usuários a um grupo.
   a. Escolha um ou mais usuários afetados.
   b. Selecione Atribuir ao grupo na lista **Ações nas linhas selecionadas**.



   c. Escolha um grupo e uma função (se disponível) para adicionar os usuários selecionados e selecione **Enviar**.
   Mova todos os usuários que você não deseja adicionar ao mesmo grupo para a coluna **Disponível**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Se nenhum grupo tiver pelo menos uma função de bloqueio, selecione um grupo apropriado e adicione uma das funções de bloqueio.
Se nenhum grupo for apropriado para os usuários, crie um grupo e atribua uma das funções necessárias a ele fora da aplicação. Em seguida, na aplicação, conceda acesso aos usuários bloqueados selecionados.
Para obter mais informações sobre como criar grupos, consulte Criação de um grupo de usuários .

e. Selecione **Enviar**.

Resultado

Na lista Usuários afetados, o status dos usuários atribuídos muda para Processado. Na próxima vez que você exibir esta lista, esses usuários atribuídos não aparecerão mais nela.

Tópicos relacionados

Atribuir uma função a um grupo

Gerenciar relatórios com ACLs em campos estendidos

Adicione uma propriedade do sistema para identificar relatórios afetados por ACLs report_view em campos de referência com pontos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin e security_admin.

Procedimento

1. Crie a propriedade do sistema `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collect_dotwalk` e defina-a como `verdadeira`.
   Para obter mais informações sobre como criar propriedades do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .
2. Executar a verificação de avaliação da Exibição de relatório.

Resultado

A lista Relatórios afetados tem uma nova coluna, **Campos**de referência com pontos . Esta coluna fica visível somente quando um relatório afetado é identificado com base em uma ACL em um campo em uma tabela estendida.

Tópicos relacionados

Relatório sobre tabelas estendidas

Tradução automática

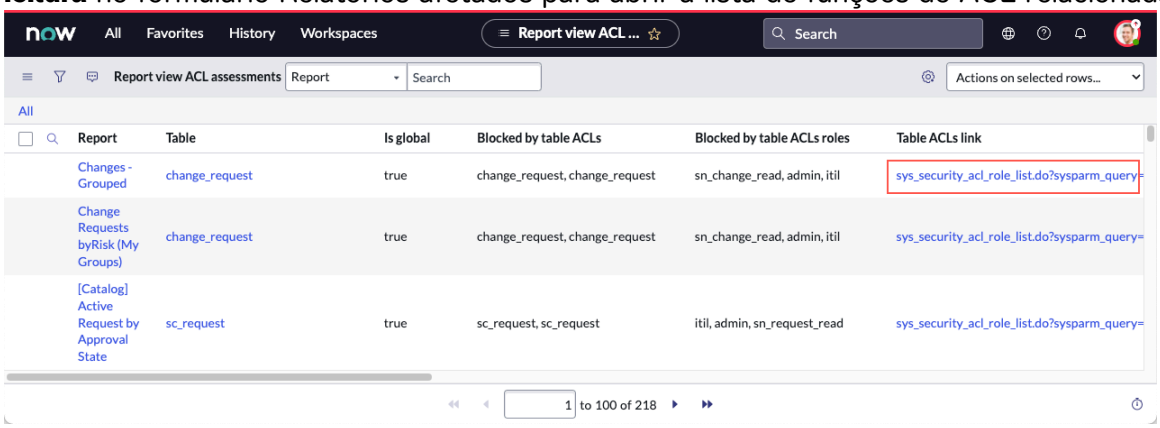
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Outras tarefas de correção de relatório

Depois de executar a avaliação do relatório, você pode abordar os usuários afetados. Você pode alterar funções de lista de controle de acesso (ACL), alterar opções de compartilhamento em relatórios ou adicionar usuários de relatório a um grupo para conceder a eles funções de bloqueio.

Editar funções de ACL

Eleve sua função para security_admin e adicione uma ou mais funções a uma ACL de bloqueio. Selecione o **link de ACLs de tabela, o link**de **ACLs de coluna**ou o **link de ACLs de leitura** no formulário Relatórios afetados para abrir a lista de funções de ACL relacionada.



Editar as opções de compartilhamento de relatório

- Para relatórios criados no ambiente Clássico, abra o relatório no Designer de relatórios e altere com quem o relatório é compartilhado. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um relatório.
- Para relatórios criados em um espaço configurável, abra o relatório no Designer de visualizações e altere com quem o relatório é compartilhado. Para obter mais informações, consulte Compartilhar uma visualização no Designer de visualizações.

Filtrar verificações de avaliação de relatório

Especialmente em instâncias grandes, a avaliação de ACL para relatórios pode levar muito tempo. Para reduzir o tempo de avaliação, você pode usar as propriedades do sistema para filtrar os relatórios aos quais a avaliação se aplica.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: admin e security_admin.

Você pode trabalhar com todas as propriedades na Avaliação de ACL para relatórios, exceto duas:

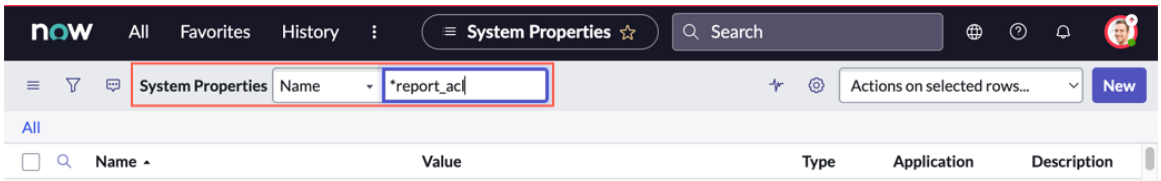
- `sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.report_view.sys_ids`
- `sn_report_acl.glide.script.block.client.globals`

Procedimento

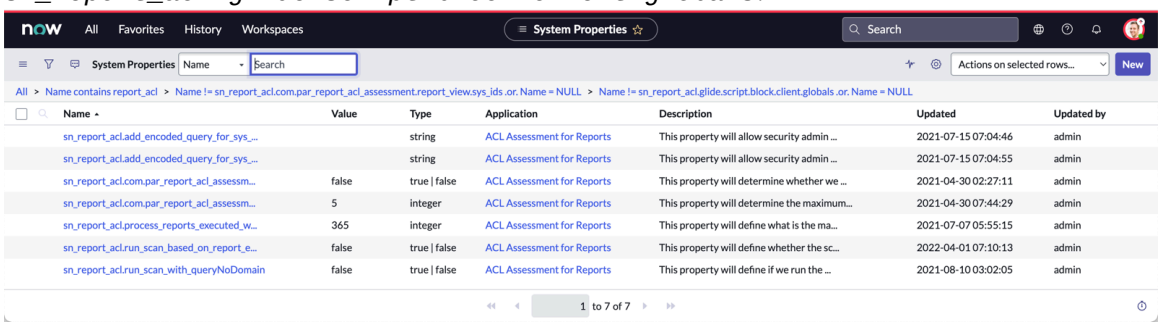
1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.
2. Filtre a lista para mostrar somente as propriedades que contêm report_acl no nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Filtrar as propriedades *sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.report_view.sys_ids* e *sn_report_acl.glide.script.block.client.globals*.



4. Use as propriedades restantes para configurar a verificação de avaliação.

Propriedades do sistema de avaliação de relatório

Use essas propriedades para configurar a avaliação de ACL para verificação de relatórios.

Para configurar as propriedades do sistema, navegue até sys_properties.list e filtre o nome da propriedade.

Propriedade	Descrição
sn_report_acl.run_scan_with_queryNoDomain	Válido somente em instâncias separadas por domínio. Define se o app considera o domínio do usuário quando você executa a consulta. Se falso, o security_admin obterá resultados somente para os domínios para os quais ele tem visibilidade. Um security_admin global pode definir a propriedade como verdadeira e recuperar os resultados de todos os domínios na instância. Os security_admins individuais podem exibir os resultados coletados para seus próprios domínios. Para obter mais informações, consulte Avaliação de relatório e Separação de domínios. Se você definir esta propriedade como verdadeira em uma instância que não seja separada por domínio, a avaliação será executada como uma consulta normal. Se você excluir esta propriedade, o valor padrão no código será falso. Tipo: verdadeiro/falso Padrão: falso
sn_report_acl.add_encoded_query_for_sys_report_table	Permite que os usuários administradores de segurança adicionem uma condição de consulta E codificada à consulta que a verificação de avaliação está executando na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	tabela sys_report. Por exemplo, você pode adicionar uma consulta codificada que avalia relatórios somente em tabelas especificadas. A validade da consulta codificada é de responsabilidade do usuário. Por motivos de desempenho, o app não valida consultas adicionais no código antes da execução. Se você excluir esta propriedade ou ela tiver um valor vazio, a verificação de avaliação será executada somente com as condições originais. Tipo: cadeia de caracteres
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collect_dotwalk	Determina se o app verifica os campos de referência com pontos para relatórios afetados. Quando falso, o desempenho do aplicativo melhora, mas o aplicativo fornece apenas um subconjunto dos resultados totais. Tipo: verdadeiro/falso Padrão: falso
sn_report_acl.add_encoded_query_for_sys_user_table	Permite que os usuários administradores de segurança adicionem uma condição de consulta E codificada à consulta que a verificação de avaliação executa na tabela sys_user. Por exemplo, você pode adicionar uma consulta codificada que avalia somente as funções especificadas. A validade da consulta codificada é de responsabilidade do usuário. Por motivos de desempenho, o app não valida consultas adicionais no código antes da execução. Se você excluir esta propriedade ou ela tiver um valor vazio, a verificação de avaliação será executada somente com as condições originais. Tipo: cadeia de caracteres
sn_report_acl.process_reports_executed_within_X_days_ago	Define o número máximo de dias desde a última vez que um relatório foi exibido por qualquer usuário que o app considera ao executar a verificação de avaliação. Tipo: inteiro Padrão: 365
sn_report_acl.run_scan_based_on_report_execution_only	A verificação calcula o número de execuções de cada relatório afetado. Se esta propriedade for falsa, a coluna **Total de execuções** na lista Relatórios afetados estará sempre vazia e *process_reports_executed_within_X_days_ago* será ignorado. Tipo: verdadeiro/falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Padrão: verdadeiro
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.max_affected_users	O número máximo de usuários afetados recuperados quando você clica em **Mostrar usuários afetados**. Aplica-se a relatórios que podem ser visualizados por usuários com funções especificadas ou a relatórios que podem ser visualizados por todos. Para relatórios que podem ser exibidos por grupos, este valor é o número máximo de usuários afetados recuperados por grupo. Tipo: inteiro Padrão: 5
sn_report_acl.com.par_report_acl_assessment.collect_dotwalk	Captura campos de relatório em tabelas estendidas que fazem com que um relatório seja bloqueado. Esta propriedade adiciona a coluna **Campos** de referência com pontos à tabel Relatórios afetados se esses campos existirem. Tipo: verdadeiro/falso Padrão: verdadeiro

Tradução automática

A lista de ACLs report_view

Exiba a lista inteira de ACLs report_view e suas funções associadas para ter uma exibição de nível superior do controle de acesso em sua instância.

Cada instância tem um número diferente de ACLs report_view. O número depende dos plug-ins ativados na instância.

Para exibir a lista de ACLs report_view, navegue até **Todos** > **Relatórios** > **Avaliação de ACL para relatórios** > **Lista de ACLs de exibição de relatório**.

Colunas da lista de ACLs report_view

As ACLs se aplicam a apenas uma função de cada vez. Pode haver várias instâncias de uma ACL se houver várias funções às quais ela se aplica. Por exemplo, a mesma ACL concede mais acesso a relatórios a um administrador do que a um usuário itil.

Coluna	Descrição
ACL	O nome da ACL report_view.
Ativo	Indica se a ACL está ativa. Verdadeiro/Falso.
Aplicação	A aplicação à qual a ACL se aplica.
Pacote	O plug-in associado à ACL.
Descrição	O que a ACL impede ou permite para a função associada.
Função	O nome da função à qual a ACL se aplica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Descrição	Descrição da função.

Reavaliar relatórios ignorados

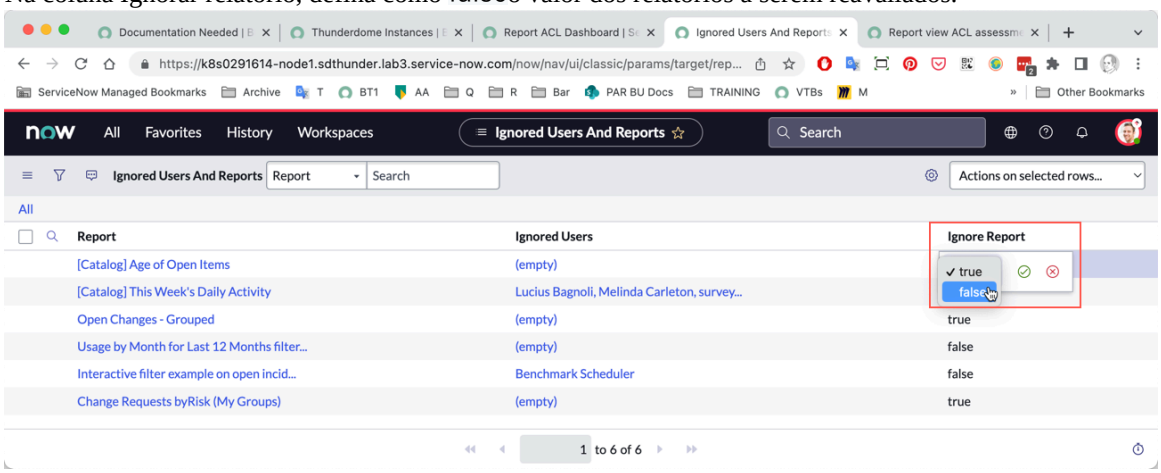
Ao abordar a avaliação de ACL para relatórios, você pode ignorar qualquer relatório. Exiba esses relatórios para considerar seus status novamente.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin e security_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Avaliação de ACL para relatórios** > **Lista de relatórios e usuários ignorados**.
2. Na coluna Ignorar relatório, defina como `falso` o valor dos relatórios a serem reavaliados.



Resultado

A avaliação de ACL para relatórios avalia os relatórios `falsos` na próxima vez que você executar a avaliação.

Reavaliar usuários ignorados

Ao abordar a avaliação de ACL para relatórios, você pode ignorar qualquer usuário individual. Exiba esses usuários para considerar seus status novamente.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin e security_admin.

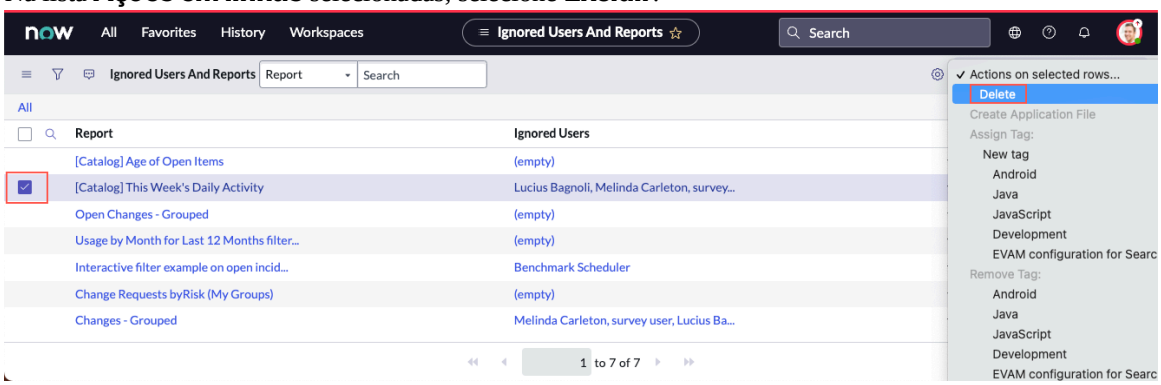
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Avaliação de ACL para relatórios** > **Lista de relatórios e usuários ignorados**.
2. Selecione a linha com o Usuário ignorado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista **Ações em linhas** selecionadas, selecione **Excluir**.



Resultado

A aplicação Avaliação de ACL para relatórios inclui os usuários que você excluiu deste relatório na próxima vez que executar a avaliação.

Avaliação de relatório e Separação de domínios

Em instâncias separadas por domínio, a avaliação de ACL para relatórios tem determinadas limitações.

Propriedade do Domain Separation

Configure a propriedade verdadeiro/falso *sn_report_acl.run_scan_with_queryNoDomain* para especificar se a avaliação se aplica à instância inteira ou a um domínio individual.

Esta propriedade só é válida em instâncias separadas por domínio. Ele define se o app considera o domínio do usuário quando você executa a consulta. Se falso, security_admins obterá resultados somente para os domínios para os quais eles têm visibilidade.

Um security_admin global pode definir a propriedade como verdadeira e exibir os resultados de todos os domínios na instância. Os security_admins individuais podem recuperar os resultados coletados para seus próprios domínios. Para obter mais informações, consulte Filtrar verificações de avaliação de relatório.

A avaliação é executada como uma consulta normal quando esta propriedade está definida como verdadeira em uma única instância de domínio. A aplicação trata a avaliação como se a propriedade fosse falsa se a propriedade for excluída.

Nota:
Ao executar a avaliação como um security_admin global, certifique-se de definir a propriedade novamente como falsa. Se verdadeiro, qualquer security_admin poderá consultar a instância inteira. Outros security_admins não veem os dados que não têm o direito de exibir, mas os dados coletados são substituídos.

Controle de acesso de exibição de coluna para relatórios de lista

Para relatórios de lista, a propriedade do sistema **glide.report.add_to_list_supported** habilita a lista de controle de acesso add_to_list. Esta lista de controle de acesso (ACL) impede que os usuários elaborem relatórios em colunas de relatório de lista com dados confidenciais.

Um gerente pode impedir que os usuários gerem relatórios na coluna **Atribuído a** ao criar um relatório, por exemplo. Se um campo de tabela for restrito para o usuário, ele não aparecerá na coluna **Disponível**. Portanto, os usuários não podem selecioná-lo nos relatórios que criam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a propriedade está habilitada: um usuário que não passa na lista de controle de acesso add_to_list para uma coluna vê as colunas restritas que já estão incluídas no relatório na coluna **Selecionada**. Este usuário também vê os dados dessas colunas no relatório. Se o usuário remover a coluna da coluna **Selecionada**, ela não será mais listada na coluna **Disponível**. O usuário não pode selecioná-lo novamente para incluir em um relatório.

A ACL add_to_list se aplica somente à tabela de nível superior na qual o relatório se baseia.

Esta propriedade está inativa por padrão. Para habilitá-lo, navegue até **sys_properties.list** (tabela de propriedades do sistema) e defina **glide.report.add_to_list_supported** como **verdadeiro**. Função de administrador necessária.

Depois de habilitar a propriedade, os relatórios existentes não são afetados. As colunas só estão invisíveis em relatórios de lista recém-criados com campos especificados como restritos.

Tópicos relacionados

Tipos de regra de ACL

Relatar problemas de permissão

Existem vários motivos pelos quais um relatório mostra menos informações do que o esperado ou possivelmente nenhum dado. Isso inclui permissões insuficientes no relatório e o relatório não está sendo compartilhado.

Relatório não compartilhado

Um motivo comum pelo qual um relatório pode não estar visível é que o relatório não foi compartilhado com os usuários que estão tentando acessá-lo. Por padrão, um relatório recém-criado não será compartilhado e, portanto, ficará inacessível para qualquer pessoa, exceto o criador do relatório ou usuários com a função de administrador. Um relatório pode ser compartilhado com um usuário individual, com um ou mais grupos ou atribuído a uma ou mais funções.

Os relatórios não compartilhados não aparecem em listas de relatórios às quais um usuário tem acesso ou em outras opções nas quais um relatório pode ser aberto ou selecionado. Quando os usuários podem ver um painel ao qual o relatório foi adicionado, mas não o relatório em si, uma mensagem indica que o "Relatório está visível somente para um usuário ou grupo específico".

Para corrigir esse problema, o proprietário do relatório (ou um administrador) pode compartilhar esse relatório com os indivíduos que devem ter visibilidade e acesso a esse relatório. Você pode compartilhar um relatório diretamente do ícone de compartilhamento do relatório. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um relatório.

Os relatórios de lista mostram menos linhas do que o esperado

Outro problema comum é que menos linhas aparecem nos relatórios de lista do que o visualizador espera. Por exemplo, um usuário vê 100 linhas em um relatório de lista, mas outro usuário, exibindo o mesmo relatório, pode ver menos linhas ou até mesmo nenhuma linha. Quando uma ou mais linhas forem removidas do relatório, uma mensagem indicará o número de linhas removidas devido a restrições de segurança.

A causa comum é que cada linha de um relatório de lista é comparada primeiro com qualquer lista de controle de acesso (ACLs) de leitura definida nas tabelas de origem do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A ACL é considerada para cada linha de lista que pode ser exibida em um relatório. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso Report_view.

Relatórios fora da lista mostram dados incompletos

Relatórios gráficos (definidos como qualquer tipo de relatório que não seja de lista) podem mostrar um conjunto incompleto de dados para um usuário, em comparação com outro usuário que está revisando o mesmo relatório.

Esse problema é causado pelo fato de que as regras de negócio Antes da consulta são executadas nos dados da tabela de origem antes que um relatório seja gerado e renderizado. As regras de negócio, encontradas nas tabelas de origem de um relatório, limitam os dados com base em permissões ou critérios semelhantes. Todos os registros que não atendem aos critérios da regra não são incluídos no relatório. Portanto, usuários com diferentes níveis de permissão (principalmente devido a permissões de grupo ou função) veem o mesmo relatório mostrando resultados diferentes. Para obter mais informações, consulte Antes de consultar regras de negócio .

Estatísticas de relatórios

A lista **Estatísticas de relatório** permite que você exiba com que frequência cada um dos seus relatórios IU principal é executado e quanto tempo leva para os relatórios serem executados.

Para exibir estatísticas de relatório, navegue até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Estatísticas de relatórios**. A função admin ou report_admin é necessária. Por padrão, a lista Estatísticas de relatório exibe todos os relatórios que foram executados. Para exibir relatórios que não foram executados, selecione o ícone do menu de contexto (☰) e escolha **Adicionar relatórios não usados**.

Nota:

- Adicionar relatórios não utilizados a esta lista leva algum tempo, especialmente se sua instância tiver muitos relatórios.
- A lista **Estatísticas de relatórios** oferece suporte a um máximo de 500 relatórios.

Visão geral e sugestões sobre como gerenciar relatórios no ambiente da ServiceNow.

A lista de **estatísticas de relatório** tem as seguintes colunas:

Coluna	Descrição
Relatório	O nome do relatório. Selecione o hiperlink para exibir as propriedades do relatório.
Última execução	A data e a hora em que o relatório foi executado pela última vez.
Execuções	O número de vezes que o relatório já foi executado.
Execução na página	O número de vezes que o relatório foi executado em um painel.
Tempo de execução recente	O tempo médio de execução do relatório em milissegundos com base nas 25 execuções mais recentes. Edite a propriedade `glide.report.recent_executions_number` para mudar o número de execuções usadas para calcular este valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Tempo de execução	O tempo médio de execução em milissegundos de todas as execuções do relatório.
Número de execuções recentes	O número de vezes em que o relatório foi carregado recentemente do servidor. O número máximo de execuções recentes é determinado pela propriedade `glide.report.recent_executions_number`.

- Para exibir os relatórios que levam mais tempo para serem executados, classifique **Tempo de execução recente** de za.
- Para exibir relatórios usados, filtre o valor 0 da coluna **Execuções**.
- Para exibir os relatórios mais usados, classifique a coluna **Execuções** de za.

Painel de uso de relatórios

O painel Uso de relatórios fornece uma visão geral de como os relatórios são usados em uma instância ou domínio ServiceNow.

Para exibir estatísticas de relatório, navegue até **Análise de desempenho** > **Console do administrador** e selecione **Relatar uso** no bloco Uso.

Nota:
A função report_admin não pode exibir este console. A função admin ou pa_admin é necessária.

O painel Uso de relatórios mostra os seguintes widgets:

Widget	Tipo	Descrição
Número de Relatórios	Pontuação única com mudança percentual mês a mês.	O número de relatórios na instância. Clique na pontuação para exibir um painel com gráfico e listas de detalhamentos, registros e pontuações.
Percentual de relatórios não exibidos nos últimos seis meses	Pontuação única com mudança percentual mês a mês.	A porcentagem de relatórios no domínio ou na instância que não foram exibidos nos últimos seis meses. Clique na pontuação para exibir um painel detalhado com um gráfico no qual você pode ajustar o período, o cálculo usado e informações adicionais sobre o relatório.
10 Principais Tabelas de Relatório	Lista	Uma lista das 10 principais tabelas usadas em relatórios. Aponte para o nome de uma tabela para ler sua descrição. Clique no nome da tabela ou no número de relatórios para mostrar um painel com um gráfico ampliado, uma lista dos registros na tabela, as pontuações e informações adicionais sobre o relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget	Tipo	Descrição
Relatórios por Tipo de Visualização	Gráfico de barras (com a opção de mudar a visualização para um de vários outros tipos de relatório)	O número de vezes que o relatório foi executado no painel. Clique em um segmento de relatório para mostrar um painel com um gráfico ampliado, uma lista dos registros na tabela, as pontuações e informações adicionais sobre o relatório.

Fontes do relatório

As origens de relatório são conjuntos de dados predefinidos para criar relatórios.

Use origens de relatório para relatórios que contêm as mesmas condições, para que você não precise definir as condições mais de uma vez. Você também pode usar origens de relatório para implementar as mesmas definições em sua organização.

No Designer de visualizações, suas origens de relatório estão disponíveis quando você filtra uma tabela em condições predefinidas.

Uma origem de relatório sempre consiste em uma tabela e várias condições. Ao criar um novo relatório, você pode usar uma origem de relatório ou selecionar uma tabela. Alguns exemplos de fontes de relatório são incidentes em aberto, problemas encerrados e assim por diante.

Criando origens de relatório; usando dados de relatório de campos em tabelas relacionadas; usando listas relacionadas.

Use a opção para criar uma origem de relatório com base nas condições de um relatório existente ou consulte as etapas a seguir para criar uma origem com base nas novas condições adicionadas.

Para obter mais dicas sobre como usar origens de relatório, consulte Como economizar tempo com origens de relatório .

Criar uma origem de relatório

Crie um conjunto personalizado de dados que você pode usar para criar relatórios. No Designer de relatórios, as origens de relatório são chamadas de Fontes de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você atualizar as condições em uma origem de relatório, essas condições serão propagadas automaticamente para todos os relatórios baseados nessa origem de relatório.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Fontes do relatório**.
   Para criar uma origem de relatório a partir de um relatório existente, abra o relatório e selecione Salvar como fonte de dados no menu **Salvar**. A tabela e as condições da tarefa são preenchidas no registro de origem do relatório.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	O nome da origem do relatório. Por exemplo, Incidentes em aberto
Tabela	A tabela na qual a origem do relatório se baseia. Por exemplo, **Incidente [incidente]**.
Descrição	Uma descrição mais detalhada do que a origem do relatório faz e sua finalidade.
Filtrar	Condições para as quais os registros da tabela serão incluídos na origem do relatório. Por exemplo, para incluir incidentes abertos, selecione **[State] [is] [Active]** para a tabela Incidente. **Nota:** A classificação em campos de dados pode ser acessada em relatórios para alguns tipos de relatório. Para obter informações sobre como acessar, pesquise a descrição do campo **Adicionar classificação** em um tópico Tipos de relatório para o tipo de relatório para classificar os dados. ○ Se a origem do relatório for usada para um relatório que inclui condições OR, somente os registros que corresponderem ao relatório e às condições da origem do relatório serão incluídos. ○ Se uma origem de relatório especificar uma condição de lista relacionada, um relatório baseado na origem de relatório ignorará todas as condições de lista relacionadas adicionais especificadas no relatório. ○ Um relatório gerará erros se for baseado em uma origem de relatório que especifica uma condição de lista relacionada e também inclui condições de lista relacionada adicionais com condições de referência com pontos.

4. Para exibir relatórios com base em uma origem de relatório, selecione o link relacionado **Relatórios usando esta origem de relatório** no registro de origem de relatório.
5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Use a origem do relatório para criar um relatório.

Nota:
Enquanto uma origem de relatório for usada por relatórios ativos, você não poderá excluí-la.

Intervalos de relatório

Use um intervalo de relatório para definir intervalos de dados que são usados em gráficos de barras e de pizza.

Às vezes, pode ser útil agrupar os resultados em intervalos ou buckets em vez de exibir cada resultado como uma pontuação individual. Pense em um gráfico de barras ou de pizza que mostra um resultado percentual. Por padrão, cada valor individual de 0% a 100% seria um ponto de dados separado, criando um visual desnecessariamente sobrecarregado. No entanto, segmentar os resultados em grupos lógicos de pontuações pode adicionar contexto e ajudar o público a entender quais intervalos são bons, ruins ou relativos. Um intervalo de relatório é usado para definir intervalos de dados para gráficos de barras, pizza e rosca. Por exemplo, se você estiver interessado em entender quantas tarefas foram bem concluídas dentro do ANS versus quantas decorridas durante o ANS.

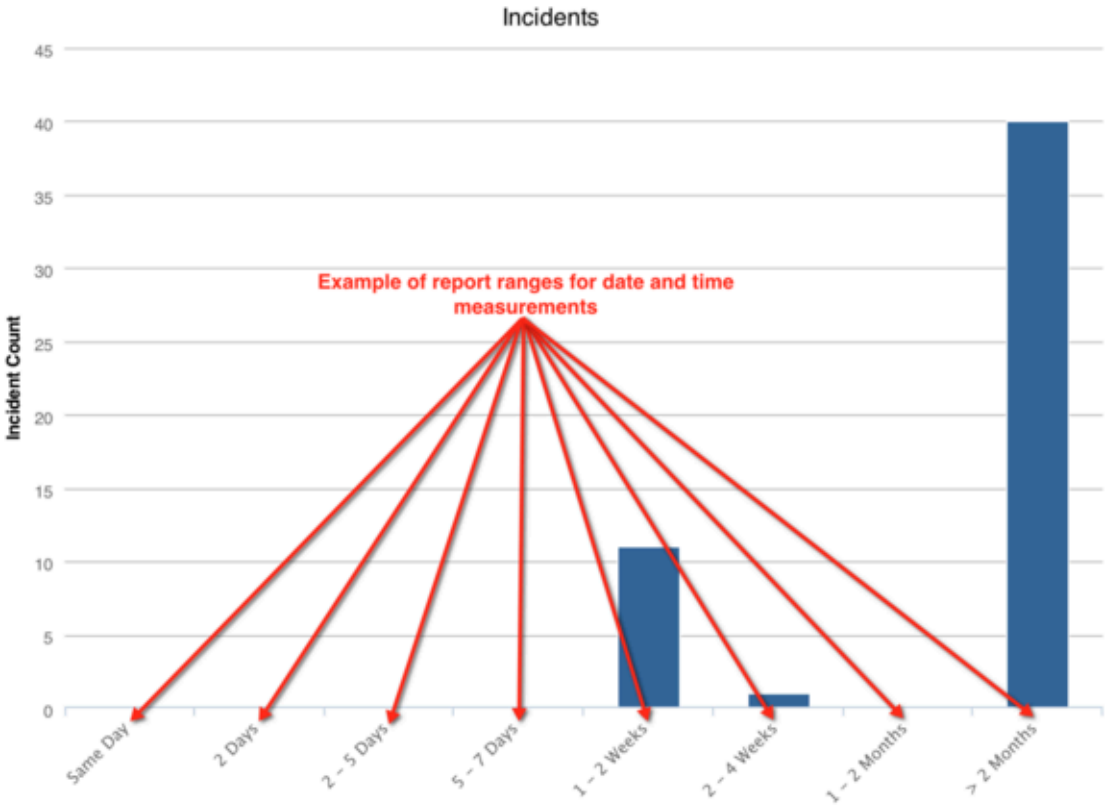
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: há um custo significativo envolvido para um negócio sempre que um ANS é violado em uma empresa. Um gerente de serviço pode entender quais SLAs estão sendo atendidos facilmente e quais estão sendo violados ou próximos de serem violados. Essas informações a ajudam a identificar quais SLAs podem precisar de ajuste.

Nota:
Os relatórios mostram somente dados históricos. Não é possível definir intervalos de relatório para datas no futuro.

Data de criação dos incidentes com intervalos



Tradução automática

Como funcionam os intervalos do relatório

Intervalos de relatório funcionam com elementos que contêm somente datas, listas ou números inteiros.

Lista de elementos do intervalo do relatório

Tipo	Exemplos
Datas	Usando o campo *Criado* na tabela Incidente: Mesmo dia, 2 dias, 2–5 dias, 5–7 dias, 1–2 semanas, 2–4 semanas, 1–2 meses, > 2 meses
Listas	Usando o campo *Prioridade* na tabela Incidente: Baixo, Moderado, Alto, Crítico, Planejamento
Inteiros	Usando o campo *Contagem* na tabela Incidente: Sobrecarregado, Otimizado, Subutilizado

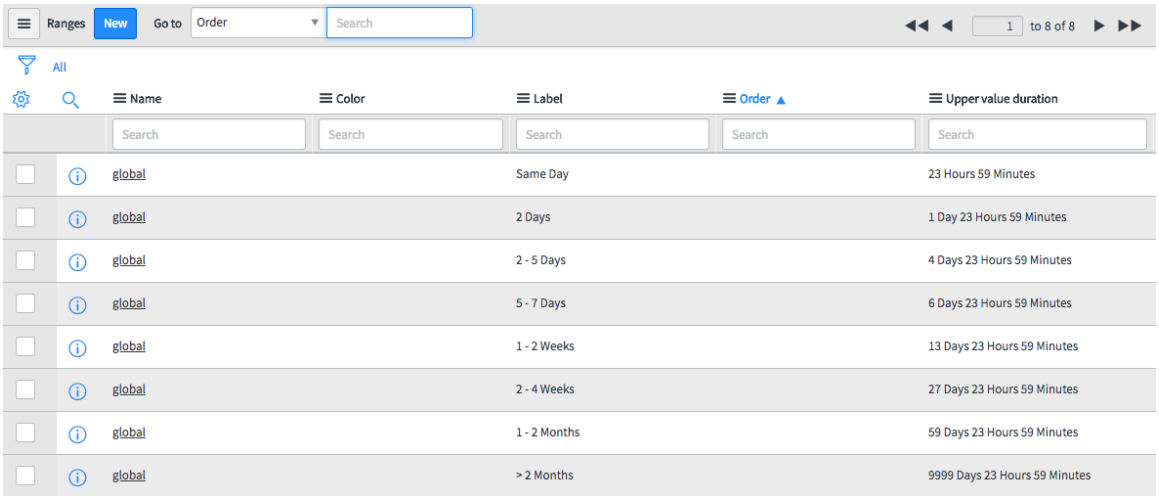
Os intervalos do relatório podem ser aplicados globalmente a todos os campos de tipo de data (data, data de vencimento, duração, data/hora, data e hora) ou você pode limitar os intervalos do relatório a uma tabela específica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir todos os intervalos do relatório

Para exibir todos os intervalos de relatório configurados no momento, navegue até **Relatórios** > **Administração** > **Extensão do relatório**.

Lista de intervalos do relatório



A seguir estão as colunas importantes e os tipos de dados associados:

Campo da lista de intervalo do relatório

Campo	Tipo de dados correspondente
Duração do valor superior	Data - funciona com elementos que armazenam datas.
Valor superior int	Inteiro - funciona com elementos que armazenam números.
Lista de valores	Lista - funciona com elementos que armazenam um item de lista.

Criar um intervalo de relatório

Crie um intervalo de relatório para definir intervalos de dados que são usados em gráficos de barras e de pizza.

Antes de Iniciar

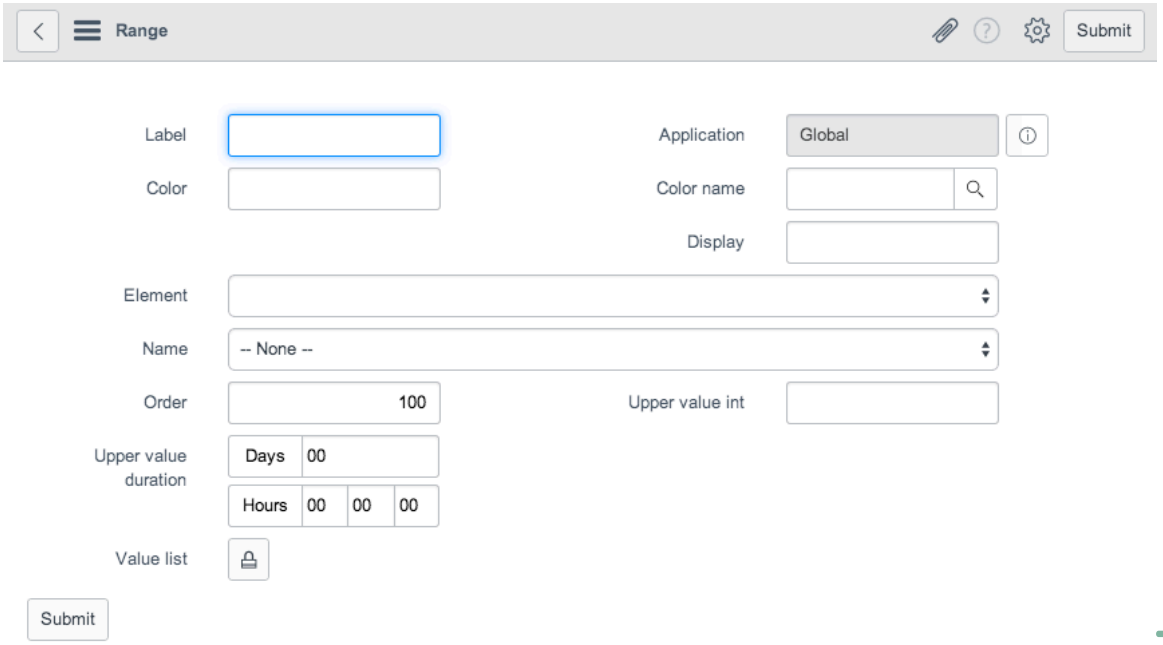
Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Extensão do relatório**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário (ver tabela):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Use os seguintes campos para refinar os dados exibidos no relatório e projetar a aparência da visualização do relatório:

Campos do formulário de intervalo do relatório

Campo	Descrição
Nome	O nome da tabela da qual os valores serão extraídos. **Nota:** Este campo é obrigatório antes que você possa selecionar na lista **Elemento**.
Elemento	O campo da tabela para extrair os valores.
Rótulo	O nome do intervalo do relatório exibido nos relatórios.
Lista de valores	Para elementos de lista, este campo define quais valores estão dentro do intervalo. Depois que o intervalo é salvo, a lista de valores é preenchida com as opções do elemento.
Nome da cor	A cor para exibir este intervalo de relatório. A cor aparece no campo **Exibir**. Se você inserir um nome de cor, não precisará inserir um valor de cor. **Nota:** Ao criar relatórios, as cores podem não ser exibidas conforme especificado para intervalos em Agrupar por campos de relatório selecionados por meio de referência com pontos. Para que este recurso funcione corretamente, selecione os campos Agrupar por aplicáveis somente na tabela base.
Cor	O valor hexadecimal da cor para relatar este intervalo de relatório. A cor aparece no campo **Exibir**. Se você inserir um valor para a cor, não precisará inserir um nome de cor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Ao criar relatórios, as cores podem não ser exibidas conforme especificado para intervalos em Agrupar por campos de relatório selecionados por meio de referência com pontos. Para que este recurso funcione corretamente, selecione os campos Agrupar por aplicáveis somente na tabela base.
Valor superior int	Para elementos do tipo inteiro, este campo define o limite superior do intervalo. O valor superior do intervalo do relatório com a **Ordem** inferior mais próxima define o limite inferior deste intervalo. Se não houver nenhum intervalo com uma **Ordem** mais baixa, o limite inferior será zero. Exemplo: um intervalo de relatório tem um limite superior de 10 e uma **Ordem** de 20. Um segundo intervalo de relatório tem um limite superior de 5 e a **Ordem** de 19. Valores de 5 a 10 exibem a formatação especificada por este intervalo.
Duração do valor superior	Para elementos do tipo duração, este campo define o limite superior do intervalo. O valor superior do intervalo do relatório com a **Ordem** inferior mais próxima define o limite inferior deste intervalo. Se não houver nenhum intervalo com uma **Ordem** mais baixa, o limite inferior será zero. Exemplo: um intervalo de relatório tem um limite superior de 10 e uma **Ordem** de 20. Um segundo intervalo de relatório tem um limite superior de 5 e a **Ordem** de 19. Valores de 5 a 10 exibem a formatação especificada por este intervalo.
Exibição	Somente leitura. Mostra a cor usada para o intervalo de relatório específico.
Ordem	A ordem na qual os intervalos do relatório são usados. Se um valor for definido em mais de um rótulo, ele será relatado no intervalo de relatório com a ordem mais baixa.

Nota:
Depois de configurado, um intervalo de relatório será exibido como vazio se não houver dados disponíveis no relatório. Campos de contexto, como rótulos de dados ou legenda relacionada ao intervalo de relatório configurado, ainda serão exibidos e realçados.

Habilitar o módulo de intervalo do relatório

Para usar intervalos de relatório em seus gráficos de barras e de pizza, você deve habilitar o módulo de intervalo de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

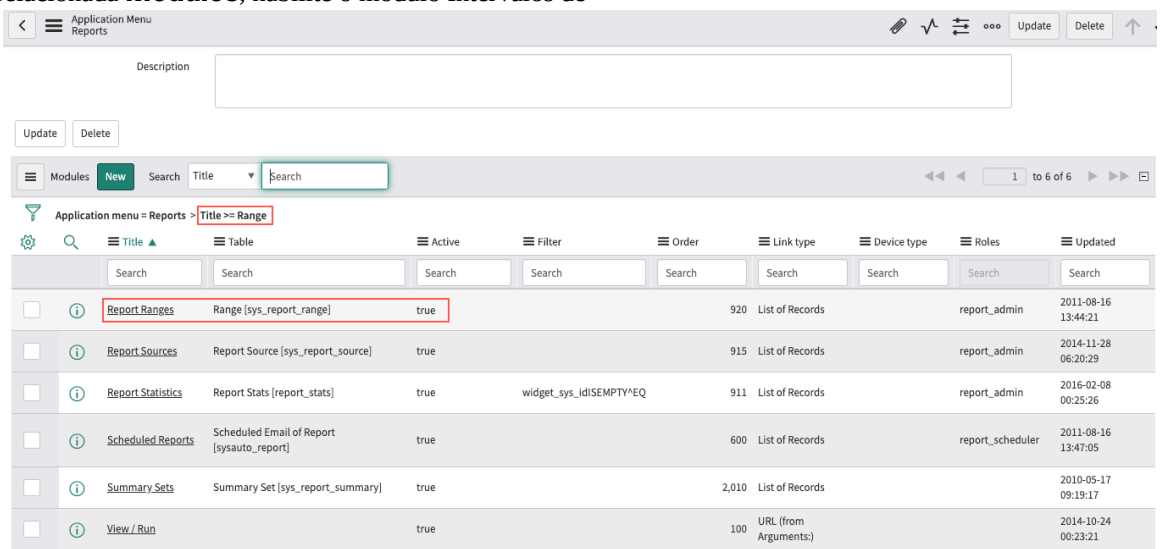
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Abra o menu da aplicação **Relatórios**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada **Módulos**, habilite o módulo Intervalos de relatório.



A lista relacionada de módulos pode ter mais de 100 entradas. Filtre-o no intervalo de palavras para encurtar a pesquisa.

Resultado

Você pode definir intervalos de relatório para seus gráficos de pizza e de barras.

Usando dados de relatório importados

As planilhas do Excel importadas permitem gerar relatórios com base em dados mantidos fora de sua instância e distribuir esses relatórios.

Usuários com funções admin, sys_admin, report_admin, pa_admin e pa_power_user podem carregar arquivos .xlsx. Os dados carregados são temporários e têm uma data de expiração especificada, após a qual os relatórios baseados nesses arquivos não estarão mais disponíveis.

Você deve ter a versão de assinatura do Performance Analytics para criar relatórios com dados importados. Consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics.

Nota:
Importar dados de relatório dessa forma é útil quando você tem informações que são mantidas fora de sua instância. Para importar um conjunto de dados externo para sua instância permanentemente, consulte Importação fácil .

Emissão de relatórios sobre tabelas do sistema

As tabelas do sistema são, por padrão, restritas ao módulo Emissão de relatórios.

Essas tabelas incluem, entre outras:

- Auditoria do sistema [sys_audit]
- Registrar [syslog]
- Log de transações [syslog_transaction]
- Anexo [sys_attachment]
- E-mail [sys_email]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O motivo para isso é porque `sys_audit` é normalmente a maior tabela em qualquer instância. Não é incomum que a tabela de auditoria, mesmo em uma instância de tamanho médio, tenha vários gigabytes. Em uma instalação grande, esta tabela pode ter 50 GB ou mais.

Quando acessamos a tabela `sys_audit` de forma programática, sabemos como será o nosso padrão de consulta, portanto, adicionamos índices de dados apropriados para corresponder às nossas consultas. Isso significa que quando você abre, por exemplo, o histórico de um incidente, o banco de dados pode usar um índice para extrair com eficiência as poucas dezenas de linhas necessárias para essa consulta.

Com a emissão de relatórios de forma livre, no entanto, não podemos prever como será o seu padrão de consulta. Talvez você queira agrupar por `fieldname`ou classificar por `oldvalue`. Portanto, é possível que suas consultas não sejam indexadas. O resultado líquido é que você solicitará que o banco de dados verifique na tabela um arquivo de vários gigabytes, o que é ruim pelos seguintes motivos:

- É lento, portanto, seu relatório levará um tempo inaceitavelmente longo para ser executado.
- Enquanto o banco de dados estiver verificando sua tabela, sua instância ficará lenta ou até mesmo indisponível porque outras consultas não poderão obter os recursos de que precisam.

Se você precisar relatar em uma tabela do sistema, poderá adicioná-la à propriedade *`glide.ui.permitted_tables`*. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU** e localize a propriedade rotulada como **Lista de tabelas do sistema (começando com "sys_", separadas por vírgula), que são passíveis de relatório. Por padrão, as tabelas do sistema não são reportáveis**. Prossiga com cuidado.

Mapear administração de relatório

Saiba como sobre os diferentes objetos que são usados em relatórios de mapa e como criá-los e modificá-los.

Mapear objetos de relatório

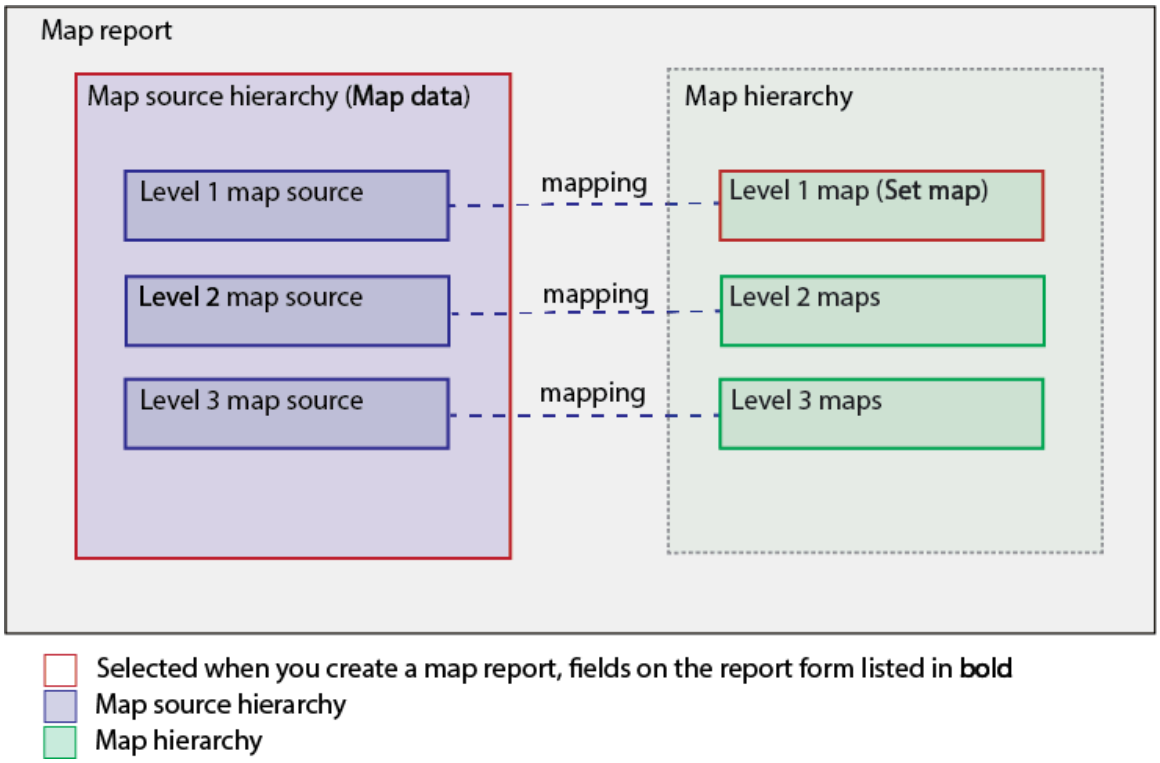
Os objetos de mapa definem os diferentes níveis em que os usuários podem fazer o detalhamento ativo em um relatório de mapa e os dados exibidos nesses níveis. Os administradores podem criar e gerenciar esses objetos.

Cada relatório de mapa contém uma hierarquia de origem de mapa, que configura os dados para um nível de mapa. O relatório também contém uma hierarquia de mapa, que define os níveis de detalhamento do mapa. O campo **Nível** conecta níveis para essas hierarquias. Por exemplo, os dados no mapa de Nível 1 são exibidos no objeto de mapa de Nível 1.

Nota:
Um conjunto de origens de mapa predefinidas e mapas estão disponíveis por padrão. Use esses objetos predefinidos sempre que possível. Se você precisar de uma origem de mapa que não existe, gere-a automaticamente usando o link **Gerar níveis de origem** de mapa no formulário de origem de mapa e personalize-a. Você pode gerar automaticamente níveis de origem de mapa somente para origens de mapa que fazem referência à tabela de locais. Essas origens de mapa têm um campo que termina em .location.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Mapear objetos

Objeto	Descrição
Fonte do mapa	Define um conjunto de dados a ser exibido em um relatório de mapa. A origem de mapa que um usuário seleciona no campo **Mapear dados** ao criar um relatório de mapa é, na verdade, uma hierarquia de origem de mapa. Há um nível de origem de mapa para cada nível de detalhamento no mapa. A origem do mapa superior na hierarquia não é um nível, mas sim um wrapper para outros níveis de hierarquia. Cada origem de mapa contém os dados para um único nível de detalhamento de hierarquia de mapa, sendo que ambos têm o mesmo **nível**. Como ambos especificam os dados que são usados para um relatório, uma origem de mapa é semelhante a uma origem de relatório. No entanto, em uma origem de mapa, você seleciona um campo para relatar em vez de uma tabela.
Mapa	O mapa em que os dados são exibidos. Os mapas são configurados em uma hierarquia definida por relacionamentos primário-secundário. Cada nível de hierarquia é um nível de detalhamento no relatório de mapa. Uma definição JSON (definição geoJSON para mapas geográficos) define o layout do mapa real. Selecione um mapa existente ou crie um novo. Opcionalmente, você pode definir condições para um mapa, o que filtra ainda mais os dados exibidos.
Mapeamentos	Transforme os dados em uma origem de mapa em um valor que possa ser exibido em um mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapear objetos

Objeto	Descrição
	Os mapeamentos são organizados nos grupos de mapeamento **Países** e **Estado/Província**. Durante a configuração da origem do mapa, você seleciona o grupo de mapeamento para transformar os dados nessa origem. O grupo de mapeamento selecionado deve corresponder ao **Campo** selecionado. Por exemplo, uma origem de mapa que tem um valor de **campo** de **País de locais** usaria o grupo de **mapeamentos** de país. Uma origem de mapa que tem um valor de **Campo** de **Localizações Estado/Província** usaria o grupo de mapeamentos de **região e estado**.

Gerar automaticamente uma hierarquia de origem de mapa

Uma hierarquia de origem de mapa é uma fonte de dados usada para criar um relatório de mapa. Exceto para o wrapper de nível superior, cada nível de origem de mapa na hierarquia define os dados para um nível de detalhamento de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Um conjunto de origens de mapa predefinidas e mapas estão disponíveis por padrão. Use esses objetos predefinidos sempre que possível. Se você precisar de uma origem de mapa que não existe, gere-a automaticamente usando o link **Gerar níveis de origem** de mapa no formulário de origem de mapa e personalize-a. Você pode gerar automaticamente níveis de origem de mapa somente para origens de mapa que fazem referência à tabela de locais. Essas origens de mapa têm um campo que termina em .location.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Origens do Mapa**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha estes campos.

Campos de origem do mapa

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo. Por exemplo, Incidente por local. Os usuários selecionam a origem do mapa com este nome no campo **Dados do mapa** ao criar um relatório de mapa.
Tabela	Selecione a tabela que contém o campo que você deseja mapear. Todos os níveis de origem de mapa na hierarquia usam esta tabela.
Campo	Selecione o campo com os dados que você deseja exibir no relatório do mapa. Este campo deve fazer referência à tabela de locais. Por exemplo, **incident.caller.location** ou **incident.location**. Você pode fazer referência com pontos até este campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Marque esta caixa de seleção para disponibilizar a origem do mapa ao criar relatórios de mapa.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Clique **em Gerar níveis de origem de mapa**.
   Três níveis de origem de mapa são criados. Somente a origem do mapa de nível 1 está visível na lista relacionada **Map Sources**.

Nota:
Uma origem de mapa pode ter até quatro níveis, mas somente três são gerados automaticamente. Se a hierarquia de mapa que você está usando exigir um nível de detalhamento extra, você poderá criar uma origem de mapa de quarto nível.

O que Fazer Depois

A origem do mapa está pronta para uso em um relatório de mapa.

Personalizar um nível de origem do mapa

Uma origem de mapa configura os dados a serem exibidos em um relatório de mapa. Personalize as origens de mapa existentes de acordo com suas necessidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Um conjunto de origens de mapa predefinidas e mapas estão disponíveis por padrão. Use esses objetos predefinidos sempre que possível. Se você precisar de uma origem de mapa que não existe, gere-a automaticamente usando o link **Gerar níveis de origem** de mapa no formulário de origem de mapa e personalize-a. Você pode gerar automaticamente níveis de origem de mapa somente para origens de mapa que fazem referência à tabela de locais. Essas origens de mapa têm um campo que termina em .location.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Origens do Mapa**.
2. Abra a origem do mapa cujo nível você deseja personalizar e navegue até o nível apropriado usando as listas relacionadas **Map Sources**.
   Por exemplo, clique no nome da origem do mapa de nível 1 para reabrir o formulário Map Source com a origem do mapa de nível 2 na lista relacionada, e assim por diante.
3. Modifique esses campos conforme apropriado.

Mapear campos de origem

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a origem do mapa. Inclua o nível nos nomes dos níveis de origem do mapa. Por exemplo, Incidente por local - nível 2.
Tabela	A mesma tabela é usada em toda uma hierarquia de origem de mapa e é especificada na origem de mapa de nível superior.
Campo	Selecione o campo cujos dados você deseja exibir no mapa. Você pode fazer referência com pontos para outros campos. Selecione um campo que seja um nível mais granular do que o mapa no qual você deseja exibir os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, suponha que você esteja configurando dados para uma origem de mapa de nível 1 que é exibida no mapa-múndi. Como os dados dos países são exibidos no mapa do mundo, selecione **País do local**. Da mesma forma, se você estiver configurando dados a serem exibidos em um mapa da Alemanha ou dos Estados Unidos, selecione **Estado/província do local**. **Nota:** O rótulo da cidade é o nível mais granular que pode ser exibido ao detalhar um relatório de mapa. Por exemplo: se você quiser relatar vários locais de site em uma cidade e definir o campo de origem do mapa de nível inferior para incluir location.name, o relatório de mapa exibirá os vários locais como os rótulos de cidade correspondentes. Como resultado, a emissão de relatórios sobre vários locais que têm o mesmo valor de location.city resulta na exibição de vários pontos de mapa com o mesmo rótulo, mas com diferentes valores agregados e que detalham diferentes locais. A maioria das origens de mapa usa um campo na tabela Local.
Nível	Selecione um nível de hierarquia para esta origem de mapa. Você pode ter no máximo quatro níveis. Cada nível de origem do mapa corresponde a um nível de detalhamento na hierarquia do mapa e esses níveis são muito correspondentes. Cada nível deve existir em uma hierarquia apenas uma vez.
Ativo	Desmarque esta caixa de seleção para tornar esta origem de mapa indisponível ao criar relatórios de mapa.

4. Na seção **Transformação de dados**, modifique esses campos conforme apropriado.

Campo	Descrição
Dados	Selecione como usar os dados nesta origem de mapa. ○ **Usar dados na tabela**: use os dados na plataforma ServiceNow sem transformá-los. Selecione esta opção quando os dados já corresponderem aos valores de chave JSON para os quais você está mapeando. ○ **Usar mapeamento**: transforme esses dados para que correspondam aos valores de chave JSON para os quais você está mapeando. Para origens de mapa geográfico que usam a chave geoJSON hc-key, sempre selecione esta opção. ○ **Usar longitude e latitude**: use coordenadas de latitude e longitude para plotar seus dados. Sempre selecione esta opção para o nível de mapa inferior, como o nível 3. Certifique-se de que seus dados tenham valores de latitude e longitude. **Aviso:** Como a opção **Usar longitude e latitude** desabilita o mapa térmico e o detalhamento de mapas que usam essa origem de mapa, selecione essa opção somente nos níveis de origem de mapa que são o nível inferior em uma hierarquia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Use estes mapeamentos	Se você selecionou **Usar mapeamento**, selecione um grupo de mapeamento a ser usado. Um grupo de mapeamento é uma coleção de mapeamentos de pares de chave-valor que transformam dados. Para revisar os mapeamentos em um grupo de mapeamento, acesse a tabela Mapeamentos de locais [sys_report_map_source_mapping]. Por exemplo, se você estiver transformando o valor do campo **EUA** em valor hc-key **us**, selecione **Mapeamentos de país**, que contém o mapeamento do par de chave-valor relevante.

5. Na seção **Chave JSON**, selecione uma chave JSON para conectar os dados de origem do mapa aos mapas. Mapas geográficos normalmente usam hc-key.

   Cada mapa de relatório tem uma definição JSON. Selecione um par de chave-valor JSON para o qual os dados serão mapeados. Os dados a serem exibidos no mapa devem corresponder aos valores da chave JSON. Portanto, a chave selecionada determina se você deve transformar seus dados com as configurações na seção **Como usar dados**. Todos os mapas e mapeamentos de plataforma padrão usam os valores padrão geoJSON hc-key e ISO 3166. Para mapas personalizados, você pode inserir uma chave JSON diferente.

6. Clique em **Atualizar**.

Criar um mapeamento de par de chave-valor

Os mapeamentos de par de chave-valor transformam dados na plataforma ServiceNow em um valor que pode ser representado graficamente em um mapa. Os mapeamentos são usados durante a configuração da origem do mapa quando os dados exigem transformação. Cada mapeamento existe em um grupo de mapeamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: report_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os pares de chave-valor do sistema padrão mapeiam dados para valores de hc-key geoJSON. Todos os valores de hc-key seguem os padrões ISO 3166. Existem mapeamentos padrão para os valores de dados usados com mais frequência. Se seus dados usarem um valor diferente, você deverá criar um mapeamento de par de chave-valor.

Por exemplo, o mapeamento padrão para Estados Unidos da América mapeia a chave EUA para o valor ISOus. Se seus dados tiverem o valor de Estados Unidos em vez de EUA, você deverá criar um novo par de chave-valor para mapear Estados Unidos para o valor ISO us.

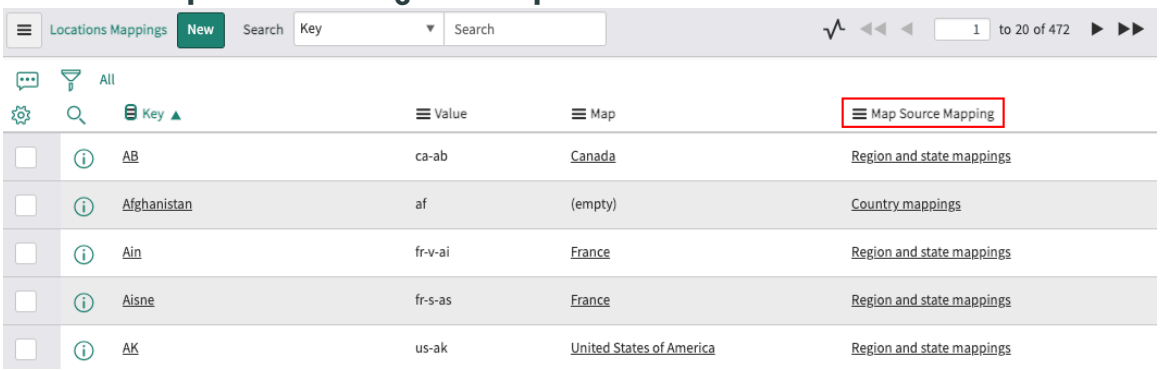
Procedimento

1. Navegue até a tabela Mapeamentos de locais [sys_report_map_source_mappings].
2. Na coluna **Mapeamento de origem** do mapa, selecione o grupo de mapeamento ao qual o mapeamento será adicionado.
   Selecione o grupo de mapeamento que corresponde ao tipo de objeto para o qual você deseja criar um mapeamento. Por exemplo, se você estiver criando um mapeamento para o valor do campo Estados Unidos, selecione o grupo **Mapeamentos de país**. Observe que os valores de Chave e Mapa na linha com o mapeamento não são levados em conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionar mapeamento de origem de mapa



3. Selecione **Novo**.
4. Preencha estes campos.

Formulário Mapeamentos de locais

Campo	Descrição
Chave	O valor de campo para transformar. Por exemplo, EUA.
Valor	O valor para o qual a chave será transformada. Por exemplo, nós. Este valor é normalmente um valor padrão ISO 3166. Cada valor pode ser usado apenas uma vez por mapa.
Mapa	O mapa a ser associado a este mapeamento. Se você não preencher este campo, este mapeamento poderá ser usado com qualquer mapa.

5. Selecione **Enviar** para salvar suas mudanças.

O que Fazer Depois
Adicione o mapeamento a uma origem de relatório, para que ele possa ser usado para mapear dados dessa origem para um mapa.

Criar um mapa

Crie um mapa que possa ser usado em uma hierarquia de mapas.

Antes de Iniciar
Função necessária: report_admin ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Mapas**e clique em **Novo**.
2. Preencha os seguintes campos conforme apropriado.

Formulário Mapas de relatório

Campo	Descrição
Chave	Especifique uma chave exclusiva que vincule este mapa a outros mapas. Para mapas padrão, a chave é o valor hc-key. A chave deve ser incluída no geoJSON do mapa primário.
Nome	Insira um nome para o mapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nível	Especifique o nível deste mapa na hierarquia de mapas.
Definição do JSON	Defina o geoJSON para o mapa. Você pode baixar mapas predefinidos de Highcharts .
Primário	Selecione um mapa primário para este mapa. Os relacionamentos primário-secundário definem níveis de detalhamento em uma hierarquia de mapa.
Ativo	Desmarque esta caixa de seleção para tornar o mapa indisponível ao criar relatórios de mapa.
Mapa geográfico	Se o seu mapa não for geográfico, desmarque esta caixa de seleção. Por exemplo, desmarque esta caixa de seleção para um mapa de piso.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
4. Para adicionar condições que filtram os dados no mapa:
   a. Clique em **Novo** na lista relacionada **Condições do mapa**.
   b. Preencha estes campos.

Mapear formulário de condição

Campo	Descrição
Ativo	Marque esta caixa de seleção para aplicar esta condição.
Tabela	Especifique a tabela à qual essas condições se aplicam. As condições não podem ser compartilhadas entre tabelas.
Fonte do mapa	Selecione a origem do mapa à qual a condição se aplica.
Condições	Adicione condições de filtro a serem aplicadas a este mapa.

   c. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Na lista relacionada **Mapas de relatório**, crie um mapa secundário para estender a hierarquia do mapa.
6. Clique em **Atualizar** para salvar o mapa.

Definir o mapa padrão para relatórios de mapa

Você pode mudar o mapa que aparece por padrão no campo **Definir mapa** ao criar um relatório de mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou report_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**.
2. No campo **Definir o mapa padrão para relatórios do tipo "Mapa"**, digite a chave do mapa que você deseja definir como padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode encontrar uma lista de mapas em **Relatórios** > **Administração** > **Mapas**.

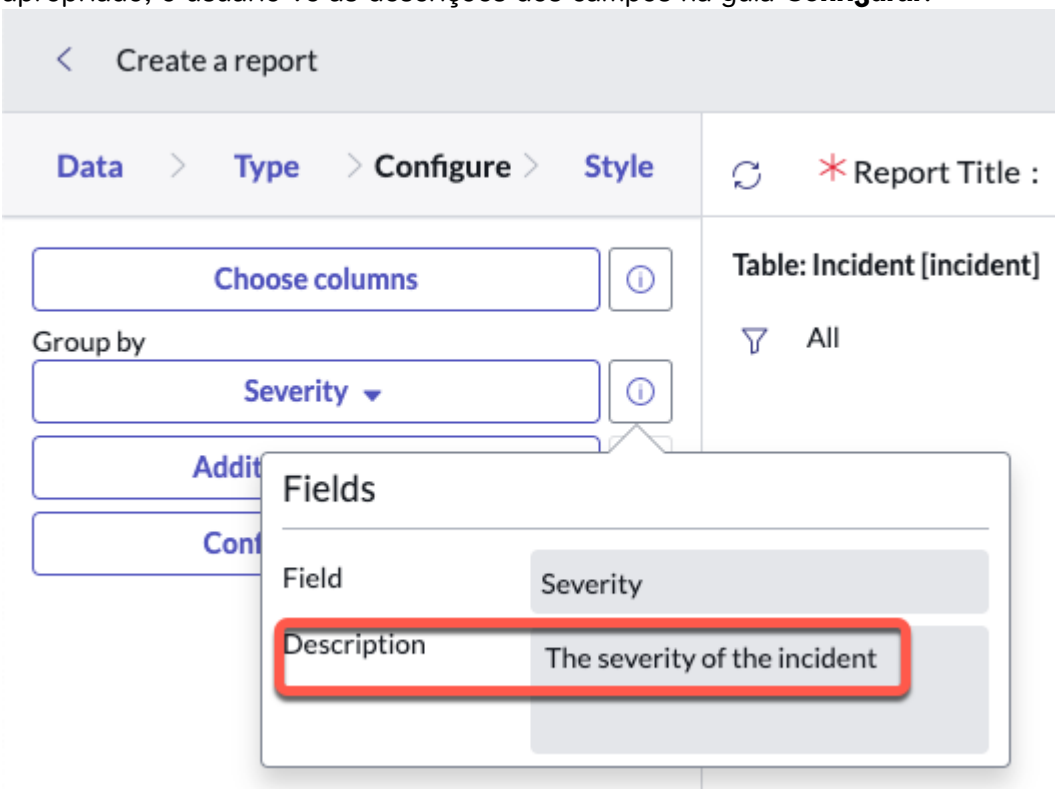
3. Clique em **Salvar**.

Administrar tabelas e descrições de campo

Usuários com a função report_description_admin podem adicionar e editar tabelas e descrições de campo que os usuários veem ao criar relatórios.

Um usuário com a função de administrador deve habilitar a função report_description_admin. O usuário com a função report_description_admin pode editar as descrições de campo e tabela. Os administradores de relatório herdam essa função por padrão quando ela é ativada.

No Designer de relatórios, o usuário vê as descrições da tabela na guia **Dados**. Quando apropriado, o usuário vê as descrições dos campos na guia **Configurar**.



Habilitar a função de administrador de descrição do relatório

Usuários com a função de administrador podem habilitar a função report_description_admin. Usuários com esta função podem adicionar e editar tabelas e descrições de campo.

Antes de Iniciar

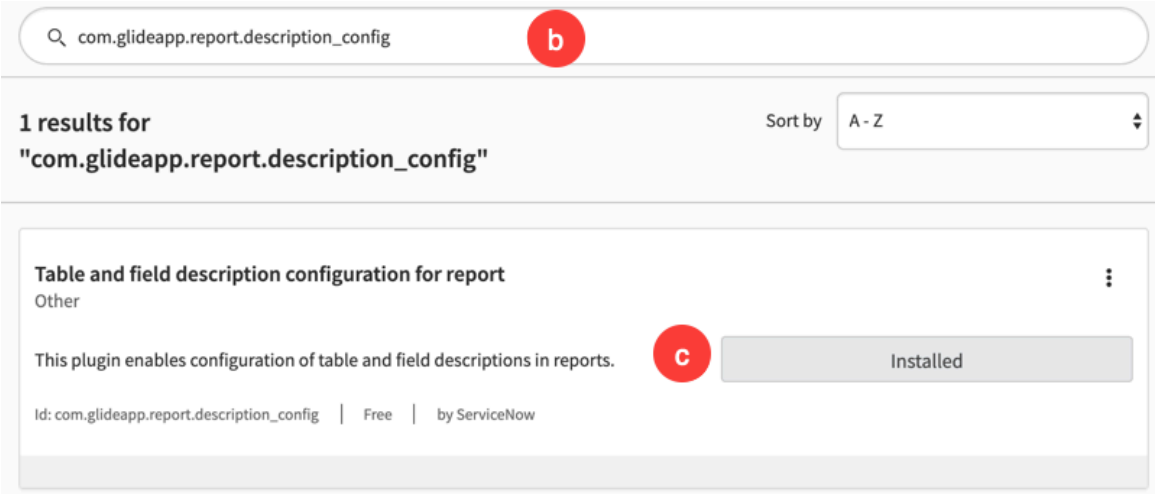
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Insira `com.glideapp.report.description_config` na barra de pesquisa.
3. Instale a **configuração de tabela e descrição de campo para o plug-in de relatório**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Atribua a função report_description_admin.

   Para obter mais informações, consulte Atribuir uma função a um usuário e Atribuir uma função a um grupo

   Usuários com a função report_admin têm a nova função automaticamente.

Resultado

No Designer de relatórios, o usuário vê as descrições da tabela na guia **Dados** e as descrições dos campos, quando apropriado, na guia **Configurar**.

Editar descrições de tabela e campo

Usuários com a função report_description_admin podem adicionar e editar tabelas e descrições de campo que os usuários veem ao criar relatórios.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_description_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Descrições de Campo**.
   A lista **de Rótulos de campo** tem quatro colunas:

   Tabela

   Lista a tabela à qual o elemento está associado. Há uma entrada nesta coluna para cada campo na tabela, mais uma para a própria tabela.

   Elemento

   O campo na tabela ao qual a descrição se aplica. Se o valor do **Elemento** estiver vazio, a descrição se aplicará à tabela.

   Idioma

   Código de duas letras do idioma em que o campo está localizado. Somente leitura.

   Nota:
   Clique com o botão direito do mouse no código do idioma no qual você está adicionando descrições e selecione **Mostrar correspondência**. Dessa forma, você limita a tabela somente aos campos necessários para esta tarefa.

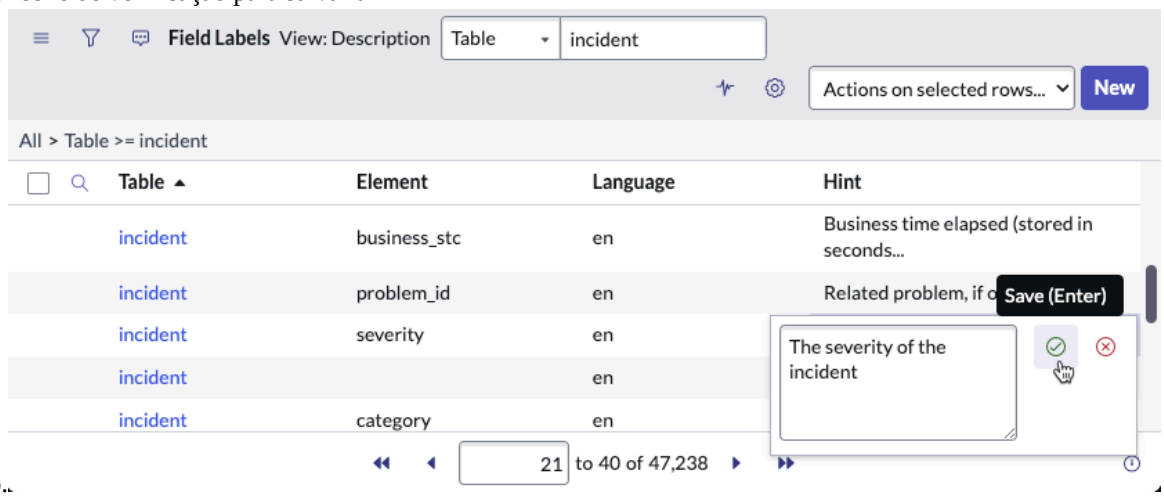
   Dica

   Contém as descrições das tabelas e campos que os usuários veem no Designer de relatórios.

Tradução automática

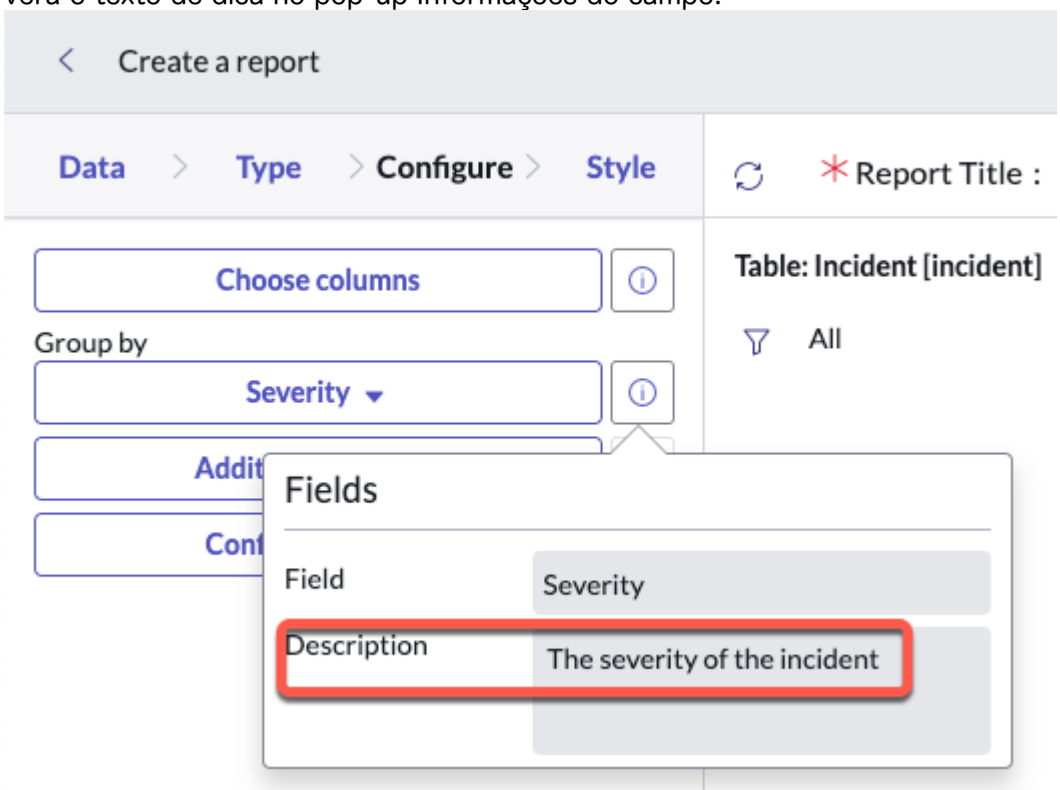
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Clique duas vezes na célula na coluna **Dica** e adicione ou edite a descrição.
   Clique no ícone de verificação para salvar a descrição..



Resultado

No Designer de relatórios, ao agrupar por um campo ao qual você adicionou uma dica, você verá o texto de dica no pop-up Informações do campo.



Criar regras de coloração para relatórios dinâmicos multiníveis

Configure regras para como os valores numéricos são exibidos em um relatório de tabela dinâmica multinível. As regras de coloração facilitam o realce dos valores mais importantes. A regra de cor é aplicada ao conteúdo das células em relatórios dinâmicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: report_admin ou admin

Nota:

Não é possível aplicar regras de coloração às células Total em relatórios dinâmicos multiníveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na guia **Estilo** do Designer de relatórios, selecione **Editar regras de coloração**.
   Se você vir a mensagem de erro "As restrições de segurança impedem o acesso à página solicitada", uma lista de controle de acesso está impedindo o acesso. Se necessário, um com a função security_admin deve criar listas de controle de acesso (ACLs) de leitura e gravação na tabela Regra dinâmica multinível [sys_report_mpivot_rule].
2. Na caixa de diálogo Regras dinâmicas multiníveis, selecione **Nova regra**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de Regra Dinâmica Multinível

Campo	Descrição
Operador	O operador usado ao avaliar valores em células, como **maior que** ou **entre**. Por exemplo, para estilizar células com um valor menor que 5, selecione **menor que** e especifique um valor de **Valor 1** de 5.
Valor 1	O número para avaliar os valores da célula. Quando o valor do **Operador** estiver **entre**, insira o valor mais baixo no campo **Valor 1**. **Nota:** Ao criar regras com base em um valor de duração, especifique a duração em segundos.
Valor 2	O valor máximo que uma célula pode conter para corresponder a esta regra. Este campo só aparece quando o valor do **Operador** está **entre**.
Cor da fonte	A cor da fonte a ser aplicada às células que correspondem a esta regra.
Cor de fundo	A cor de fundo a ser aplicada às células que correspondem a esta regra. Esta opção se aplica somente a relatórios de tabela dinâmica multinível.
Ordem de regra	Um valor numérico que determina a ordem na qual as regras se aplicam. Regras com uma ordem de regra superior são aplicadas posteriormente e substituem regras de ordem inferior. Por exemplo, uma regra corresponde a células com um valor maior que 140 e outra regra corresponde a células com um valor inferior a 150. A regra com a ordem superior se aplica a células com valores de 141 a 149.

4. Selecione **Enviar** para salvar a regra e criar outra regra ou selecione **OK** para salvar a regra e retornar ao Designer de relatórios.

Criar regras de coloração para relatórios de pontuação única

Configure regras para como os valores numéricos são exibidos em relatórios de pontuação única, para destacar por que um valor é importante.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin.

Esta tarefa faz parte da configuração das opções de estilo de um relatório de pontuação única.

Consulte Exemplo de visualização de pontuação única para ver exemplos de etapas para implementar uma regra de coloração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na guia **Estilo** do Designer de relatórios, clique em **Editar regras de coloração**.
2. Na caixa de diálogo **Regras dinâmicas multiníveis [exibição de Regra de cor de pontuação única]**, selecione **Nova regra**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de regra de cor de pontuação única

Campo	Descrição
Operador	O operador usado ao avaliar valores, como **maior que** ou **entre**. Por exemplo, para estilizar valores inferiores a 5, selecione **inferior a** e especifique um valor de **Valor 1** de 5.
Valor 1	O número para avaliar os valores da célula. Quando o valor do **Operador** estiver **entre**, insira o valor mais baixo no campo **Valor 1**. **Nota:** ◦ A regra de cor é aplicada aos valores agregados. ◦ Ao criar regras com base em um valor de duração, especifique a duração em segundos.
Valor 2	O valor máximo para corresponder a esta regra. Este campo só aparece quando o valor do **Operador** está **entre**.
Cor da fonte	A cor da fonte a ser aplicada aos valores que correspondem a esta regra. Selecione o ícone de pesquisa ( ) para escolher cores em uma lista existente ou insira um valor hexadecimal de cor.
Ordem de regra (opcional)	Um valor numérico que determina a ordem na qual as regras de cor se aplicam. As regras são avaliadas do valor mais baixo para o mais alto. Por exemplo, uma regra aplica a cor azul ao valor 7 e uma segunda regra aplica a cor vermelha aos valores de 1 a 10. Se você quiser que o 7 apareça em azul, o valor da **Ordem da regra** para a primeira regra deve ser maior para que a segunda regra não o substitua. Se você não especificar uma ordem de regra, as regras de coloração serão aplicadas na ordem em que foram criadas.

4. Clique em **Enviar** para salvar a regra e criar uma nova regra ou clique em **OK** para salvar a regra e retornar ao Designer de relatórios.

Resultado

As cores especificadas nas regras se aplicam ao relatório de pontuação única que você está editando.

Separação de domínios e Emissão de relatórios

A separação de domínios é compatível com a emissão de relatórios e está relacionada à criação e à administração de relatórios. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

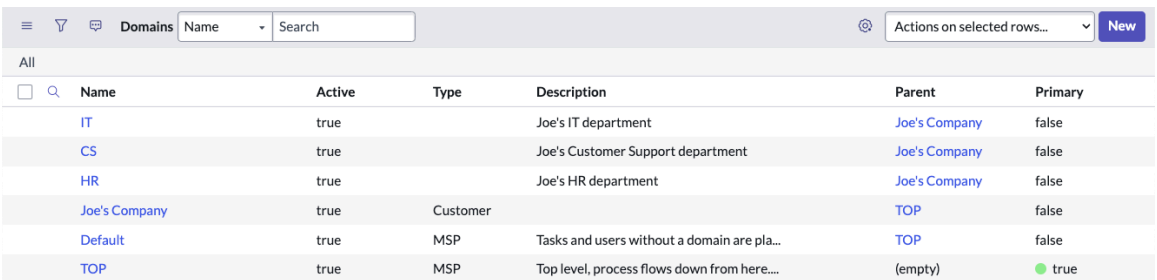
Visão geral

Para ativar o plug-in Domain Separation, consulte Solicitar Domain Separation .

Como o Domain Separation funciona na Emissão de relatórios

Na Emissão de relatórios, os dados separados incluem designs e conteúdo de relatório. Um relatório definido no nível global fica visível para os usuários em todos os domínios secundários.

- Os relatórios criados no domínio TOP ficam visíveis para os usuários no domínio Joe's Company e nos domínios secundários de RH, CS e TI da Joe's Company.
- Os relatórios criados nos domínios secundários de TI, CS ou RH não estão visíveis para os usuários nos outros domínios secundários, mas estão visíveis para os usuários no domínio primário da Empresa de Joe.
- Os relatórios criados no domínio primário (Joe's Company) estão disponíveis somente para usuários nesse domínio, mas não para usuários nos domínios secundários.



Name	Active	Type	Description	Parent	Primary
IT	true		Joe's IT department	Joe's Company	false
CS	true		Joe's Customer Support department	Joe's Company	false
HR	true		Joe's HR department	Joe's Company	false
Joe's Company	true	Customer		TOP	false
Default	true	MSP	Tasks and users without a domain are pla...	TOP	false
TOP	true	MSP	Top level, process flows down from here....	(empty)	true

Se você criar um relatório em um domínio e copiá-lo para outro, a estrutura do relatório permanecerá a mesma, mas os dados do relatório serão ajustados para o domínio. Por exemplo, um relatório de incidente ativo mostra todos os incidentes ativos para um usuário no domínio primário, mas somente incidentes de TI para um usuário no domínio de TI.

Tópicos relacionados

Compatibilidade de aplicações com o Domain Separation

Noções básicas sobre o Domain Separation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar Domain Separation em relatórios

Ative o plug-in Domain Separation para permitir que os relatórios exibam conteúdo com base em dados, regras e configurações do domínio do usuário conectado.

Antes de Iniciar

Função necessária: security_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o plug-in Domain Support separa os dados em determinadas tabelas por domínio. No entanto, ele não separa relatórios por domínio, a menos que o plug-in MSP Extensions esteja instalado. O relatório exibe somente dados do domínio do usuário, mas o usuário pode ver todos os relatórios.

Siga estas etapas para garantir a separação de domínio em relatórios se o plug-in MSP Extensions não estiver instalado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** e selecione um relatório para separar por domínio.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. Configure o dicionário no campo `sys_domain` e preencha o campo **Referência** com o domínio deste relatório.
   Se for deixado em branco, o relatório será global.
   Os campos de**domínio** aparecem em relatórios e esse campo faz referência a uma tabela. Depois que um campo de domínio existir em um formulário, todos os registros na tabela terão o campo de domínio habilitado. Por padrão, todos esses registros são globais.

Tópicos relacionados

Solicitação de separação de domínios

Testes de início rápido para Emissão de relatórios

Valide se Emissão de relatórios ainda funciona depois de fazer qualquer mudança na configuração, como aplicar um upgrade. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

O plug-in de teste de início rápido Emissão de relatórios Automated Test Framework - Emissão de relatórios (com.glide.automated_testing_impl.report) está ativo por padrão ou reinicialização da instância.

Nota:
Os testes de início rápido Emissão de relatórios não testam o acesso a relatórios nos painéis. Para testar painéis, consulte Testes de início rápido para painéis.

Testes de início rápido Emissão de relatórios

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Visibilidade de relatório	Confirme se os relatórios ainda estão visíveis para os usuários com quem eles são compartilhados.	Madrid

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas do teste de visibilidade do relatório

Você pode personalizar essas etapas de teste de exemplo pré-configuradas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O teste de visibilidade do relatório contém dois tipos de etapas:

Representar

Ao configurar esta etapa, selecione qual usuário representar ao executar as etapas de Confirmação a seguir. Selecione um usuário com a função ou funções cujo acesso você está testando.

Visibilidade de relatório

Ao configurar esta etapa, selecione qual relatório testar. Selecione também se o teste será bem-sucedido com resultados positivos ou negativos. Em outras palavras, defina se a Visibilidade do relatório é bem-sucedida quando o usuário pode exibir o relatório ou quando o usuário não pode exibir o relatório.

O teste de exemplo incluído no plug-in inclui as três etapas a seguir.

Procedimento

1. Representar o usuário.
2. Confirme se um relatório de teste pode ser exibido pelo usuário de teste.
3. Confirme se um relatório de teste não pode ser exibido pelo usuário de teste.

O que Fazer Depois
No entanto, ao personalizar um teste, você pode combinar etapas em qualquer sequência lógica adicionando e configurando os dois tipos de etapas. Por exemplo, você pode configurar o teste de Visibilidade do relatório da seguinte forma:

1. Representar um usuário.
2. Confirme se este usuário pode exibir um relatório.
3. Confirme se este usuário pode exibir outro relatório.
4. Confirme se este usuário não pode exibir um terceiro relatório.

Personalizar relatórios de calendário

Você pode especificar os campos que são exibidos nas tarefas de calendário.

Por padrão, os campos **number**e **short_description** são exibidos, mas esse comportamento é configurável. Botões de opção em relatórios podem ser configurados para vários campos para realçar entradas de calendário por propriedades como nível de prioridade e status de aprovação. Você pode selecionar uma cor de destaque exclusiva para cada propriedade de tarefa.

Configurar a aparência das entradas de calendário

Para configurar como as entradas de calendário aparecem para uma tabela, adicione atributos calendar_elements à entrada Dicionário do sistema dessa tabela.

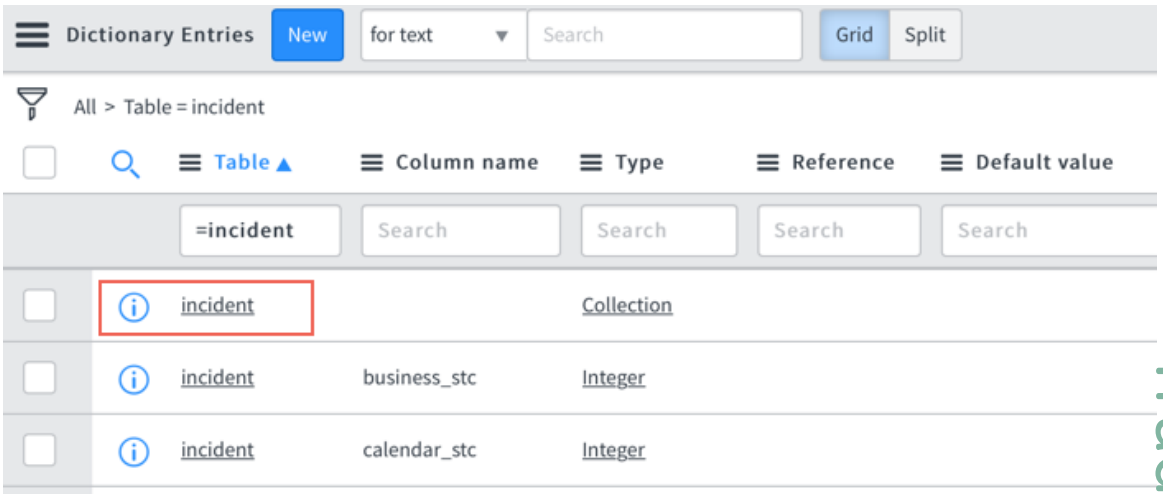
Antes de Iniciar
Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

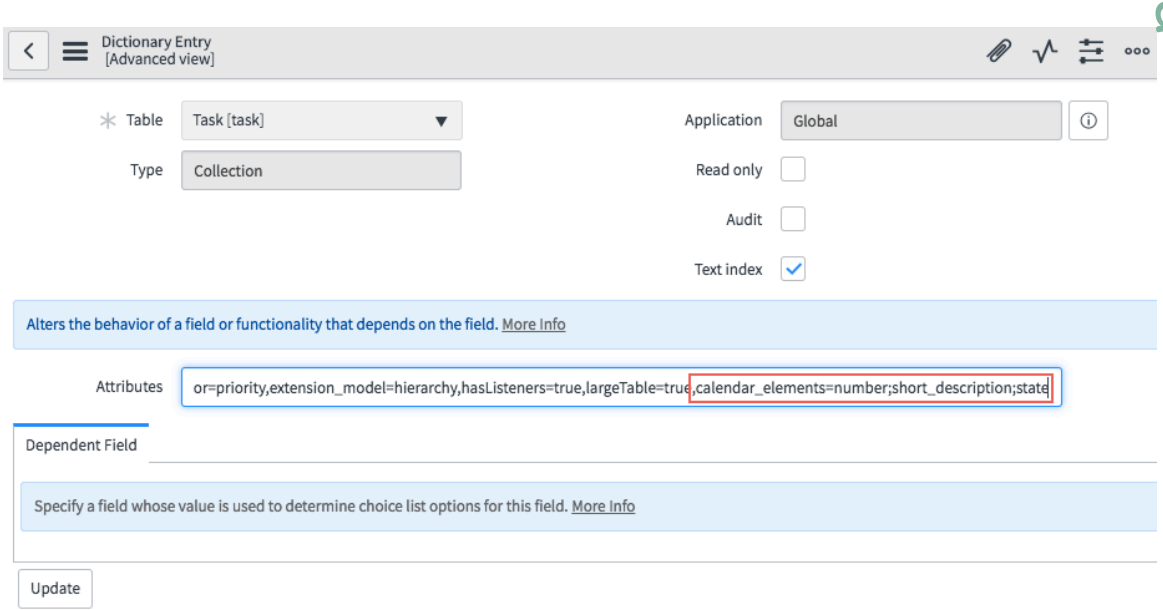
1. Abra um formulário para qualquer registro nessa tabela.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista de registros que aparece, selecione o primeiro registro que não tenha um valor no campo **Nome da coluna**.



4. Alterne o formulário de **entrada de dicionário** para a exibição **avançada**.
5. No campo **Atributos**, adicione `calendar_elements=<field name>;<field name>`, listando os campos que você deseja que apareçam em cada entrada do relatório de calendário separados por ponto e vírgula.

Nota:
Ao definir atributos para elementos de calendário, você substitui os elementos de exibição padrão de **number** e **short_description** pelos atributos listados neste campo. Para adicionar atributos adicionais à entrada do calendário e manter o número e a descrição resumida da mudança, inclua os campos **number** e **short_description** em seus atributos. Por exemplo, para adicionar informações de estado ao calendário de tarefas, adicione o seguinte atributo à tabela de tarefas:

```
calendar_elements=number;short_description;state
```



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

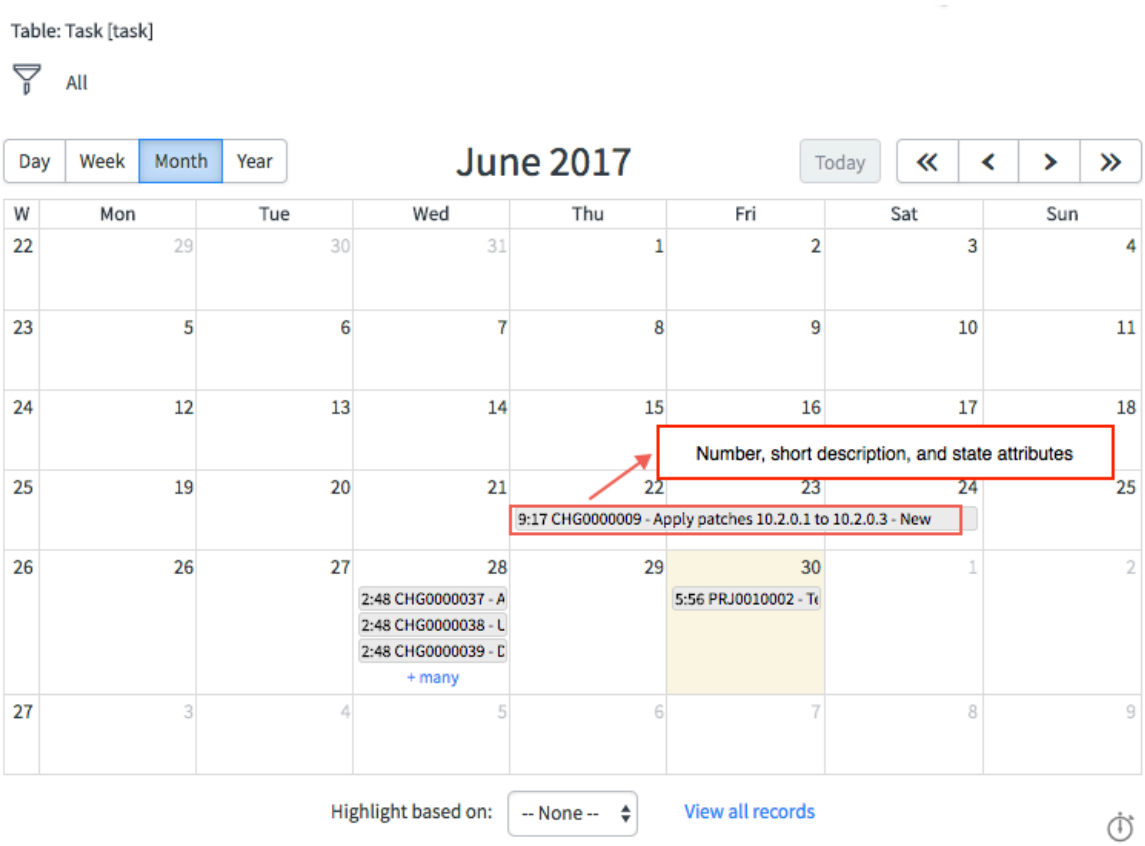
6. Se a tabela já tiver um atributo, separe-o do atributo que você está adicionando com uma vírgula, por exemplo:

```
reference_index_include=active,calendar_elements=number;short_description;state
```

7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

As entradas de calendário exibem os atributos que você adicionou à tabela selecionada.



Modificando e adicionando propriedades do sistema de relatório de calendário

Especifique valores de propriedade do sistema para substituir o realce da tabela de tarefas em eventos de calendário, limitar o número de eventos em uma célula de calendário ou mudar o dia em que a semana do calendário começa.

Substituir estilos de campo da tabela de tarefas para realçar eventos de calendário

O realce para eventos de relatório de calendário é configurado com estilos de campo, que são definidos para uma tabela específica. Você pode configurar se os relatórios de calendário usam estilos de campo das tabelas ou fontes de relatório em que se baseiam.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os estilos de campo na tabela Tarefa [task] são aplicados aos relatórios de calendário. Se os relatórios de calendário estiverem configurados para usar estilos de campo de suas tabelas ou origens de relatório, esses estilos de campo substituirão os estilos da tabela de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No navegador de filtros, insira: sys_properties.list
2. Selecione a propriedade *glide.ui.report.extend_calendar_choices* para especificar quais estilos de campo são usados durante o realce do calendário.
   - Se for falso, os relatórios de calendário usarão somente os estilos da tabela de tarefas ao determinar as opções de realce do calendário. Por exemplo, um relatório de calendário na tabela Solicitação de Mudança [change_request] usará somente estilos da tabela Tarefa [task] em vez de estilos de uma combinação das duas tabelas.
   - Se for verdadeiro, os relatórios de calendário usarão estilos de campo da tabela na qual o relatório de calendário se baseia.
3. Clique em **Atualizar**.

Limitar o número de eventos exibidos em dias corridos

Em relatórios de calendário, você pode configurar o número máximo de eventos que aparecem em algumas exibições de calendário.

Antes de Iniciar
Função necessária: report_admin, admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o número máximo de eventos for excedido, um **+** <number> O link é exibido, o que abre uma janela pop-up com eventos adicionais. Você também pode configurar o número máximo de eventos que aparecem nesta janela pop-up. Quando esse máximo é excedido, um link **+ muitos** aparece, o que abre uma lista de eventos em vez de uma janela pop-up.

Você pode definir essas configurações para as seguintes exibições de calendário:

- Um dia do calendário quando o calendário está na exibição de mês ou ano
- A seção superior de "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Configure as propriedades *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell* e *glide.report.calendar.max_more_events_per_day*.
3. Clique em **Atualizar**.

Alterar o dia em que as semanas do calendário começam

Por padrão, as semanas dos relatórios de calendário começam na segunda-feira. Você pode adicionar uma propriedade do sistema para iniciar semanas no domingo ou em outro dia.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador
A propriedade do sistema *glide.ui.date_format.first_day_of_week* modifica o valor de data/hora gerado usado na consulta e define o dia de início da semana no calendário renderizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

glide.ui.filter.first_day_of_week também deve ser definido com o mesmo valor que *glide.ui.date_format.first_day_of_week* para que o dia definido seja exibido corretamente.

Se você alterar a propriedade *glide.ui.filter.first_day_of_week* depois de coletar os dados de pontuação Performance Analytics, não poderá exibir as pontuações dos indicadores semanais. Para acessá-los, você deve coletar pontuações novamente.

Procedimento

1. Adicione a propriedade do sistema *glide.ui.date_format.first_day_of_week*.
2. Defina um dos seguintes valores inteiros.

Opção	Descrição
Semanas de início no domingo	Definir **valor** como 1
Semanas de início na segunda-feira	Definir **valor** como 2
Semanas de início na terça-feira	Definir **valor** como 3
Semanas de início na quarta-feira	Definir **valor** como 4
Semanas de início na quinta-feira	Definir **valor** como 5
Semanas de início na sexta-feira	Definir **valor** como 6
Semanas de início no sábado	Definir **valor** como 7

Nota:
Somente domingo e segunda-feira são explicitamente compatíveis.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Configure a propriedade do sistema *glide.db.week_numbering* para especificar como as semanas são calculadas. Para obter mais informações, consulte Personalizar semanas do calendário.

Personalizar semanas do calendário

Configure uma propriedade do sistema para especificar como os números de semana do calendário são determinados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Adicione a propriedade do sistema *glide.db.week_numbering*.
   Para obter mais informações, consulte Add a system property .
3. Defina um dos seguintes valores de cadeia de caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
iso_week	Semana 1 é a semana com 4 de janeiro, o primeiro dia útil ou a primeira quinta-feira. (São mutuamente equivalentes.) Não há Semana 00.
domingo_semana	Semana 1 é a semana com o primeiro domingo do ano. Os dias anteriores a ele estão na Semana 0.
segunda-feira_semana	Semana 1 é a semana com a primeira segunda-feira do ano. Os dias anteriores a ele estão na Semana 0.
jan1_semana	A semana 1 é de 1 a 7 de janeiro; os próximos sete dias são a semana 2 e assim por diante.

4. Selecione **Enviar**.

Definir limite de registro do calendário

Por padrão, os relatórios de calendário salvam até 10.000 registros. Mude este limite definindo a propriedade do sistema `glide.ui.max_calendar_records`. Se o número de registros obtidos exceder esse limite, você será solicitado a filtrar os dados e executar o relatório novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione a propriedade do sistema `glide.ui.max_calendar_records`.
2. Preencha o formulário com os seguintes valores.

Opção	Descrição
Nome	`glide.ui.max_calendar_records`
Descrição	Insira uma frase que descreva a função da propriedade, como Número máximo de registros de calendário salvos.
Tipo	Inteiro
Valor	Insira o valor desejado para o número de registros retidos pela plataforma. O valor padrão se esta propriedade não estiver configurada é 10.000.

3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Adicionar propriedade do sistema

Alterar o realce dos eventos do relatório de calendário

Os estilos de campo controlam o realce de eventos em relatórios de calendário. Gerencie estilos de campo para mudar como o realce funciona.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode aplicar estilos de campo para a tabela na qual um calendário se baseia ou estilos de campo para a tabela Tarefa [task] a um calendário. Os estilos de campo que são aplicados para o realce do calendário dependem da propriedade do sistema `glide.ui.report.extend_calendar_choices`.

Você pode mudar somente a cor de fundo dos eventos do calendário. Todos os outros CSS são ignorados. Eventos sem um estilo de campo definido exibem um fundo branco quando o realce é aplicado a um relatório de calendário.

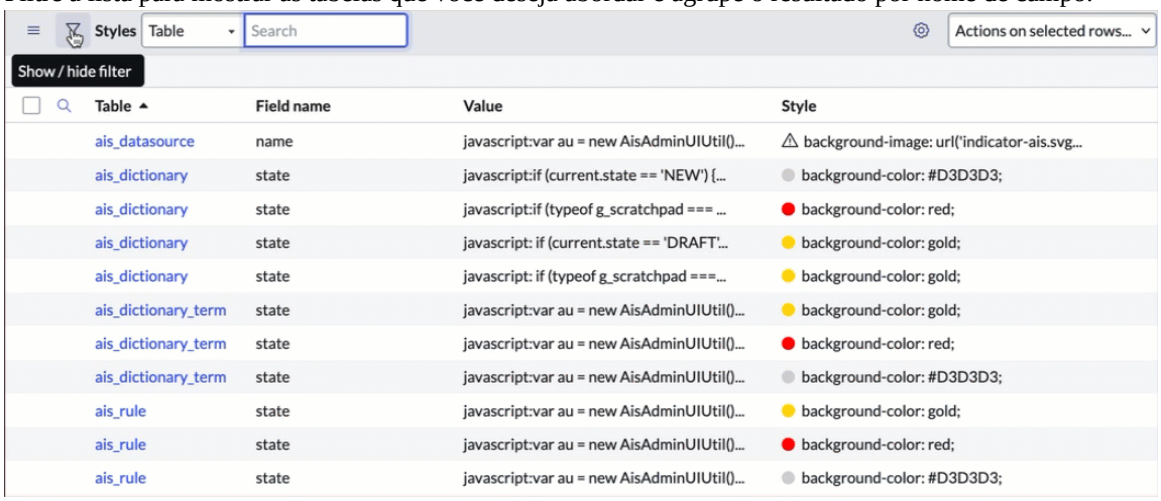
Nota:

Defina estilos de campo para a tabela apropriada.

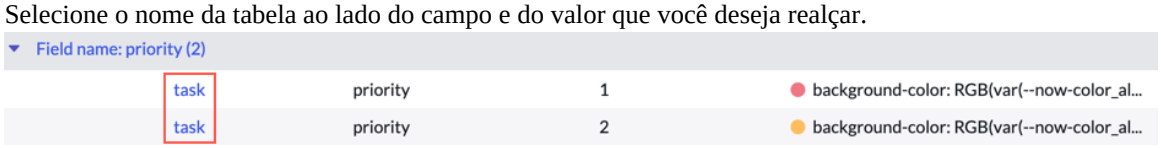
- Para definir estilos de campo para todos os relatórios de calendário, defina o estilo na tabela Tarefa [task].
- Para definir estilos de campo que se aplicam somente a calendários baseados em uma tabela ou origem de relatório específica, defina os estilos de campo nessa tabela.

Se os relatórios de calendário estiverem configurados para usar estilos de campo de suas tabelas ou origens de relatório, esses estilos de campo substituirão os estilos de tabela Tarefa [task].

Procedimento
1. Navegar até **IU do Sistema** > **Estilos de Campo**.
2. Filtre a lista para mostrar as tabelas que você deseja abordar e agrupe o resultado por nome de campo.



3. Selecione o nome da tabela ao lado do campo e do valor que você deseja realçar.



4. Altere o valor da cor de fundo conforme desejado.
   Nomes de cores e valores RGB são válidos.
5. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir realce persistente para um critério de calendário

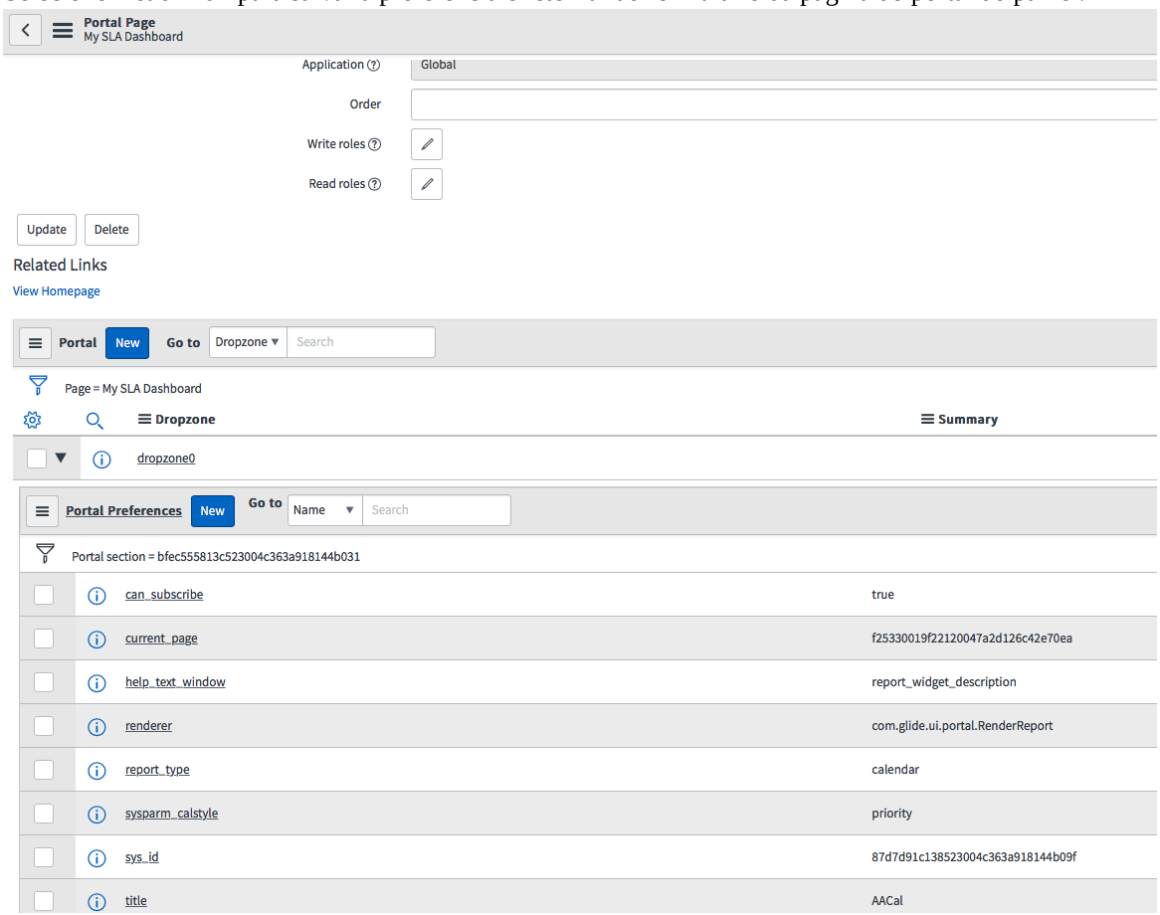
O realce do relatório do calendário e dos critérios do widget é removido quando você fecha o relatório ou o widget. Defina o realce de um critério selecionado para permanecer persistentemente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administrador da página inicial** > **Páginas**.
2. Selecione o título do painel em que o relatório do calendário está localizado.
3. Selecione o Dropzone em que o tipo de relatório de calendário está listado.
4. Selecione **Novo** para definir uma nova preferência de portal.
5. Preencha estes campos.
6. Selecione **Atualizar** para salvar a preferência e retornar ao formulário da página do portal do painel.

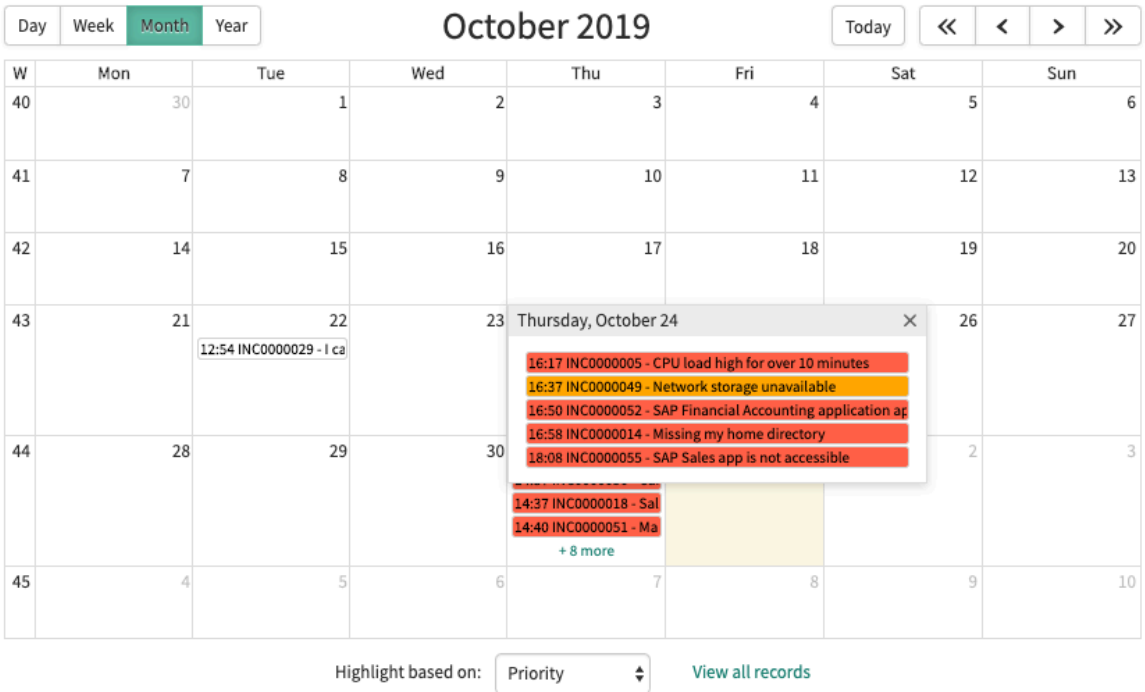


Resultado

Cada vez que você abrir o relatório, o critério selecionado será realçado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Personalizar datas de início e término

Você pode configurar relatórios de calendário para oferecer suporte à extensão de eventos de vários dias em células de calendário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do dicionário ou administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma solicitação de mudança com uma data de **início de trabalho** na segunda-feira e uma data de **término de trabalho** na terça-feira é exibida em ambos os dias quando exibida em um campo de **calendário**. No entanto, quando dois campos personalizados chamados **Primeira data** e **Última data** são usados, o mesmo comportamento não ocorre.

O código procura um campo final com o mesmo nome do campo de data de início, exceto pelo uso da palavra end em vez de start. Se os campos personalizados forem **Minha data de início** e **Minha data de término**, o sistema interpretará corretamente o significado desses campos porque seus nomes são os mesmos, exceto pelas palavras início e fim.

Procedimento

1. Siga as etapas em Adicionar e personalizar um campo em uma tabela .
2. Insira os seguintes valores no formulário para criar o campo de período de data de início.
3. Adicione outro campo usando os seguintes valores para o campo de período de data de término.

Traduzir rótulos de agrupamento de um relatório

Ao executar relatórios que agrupam resultados por um campo Texto traduzido, para garantir que os rótulos e valores de campos individuais sejam exibidos como traduzidos, use o tipo translated_text.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A emissão de relatórios só oferece suporte a colunas do tipo translated_text.

Ao executar relatórios, por exemplo, relatórios dinâmicos de vários níveis ou de barras, que agrupam resultados por um campo Texto traduzido, nem todos os rótulos são exibidos como traduzidos quando o idioma da instância é alterado de inglês para outro idioma. Esses rótulos de campo são entradas da Tabela Nome/Campo Traduzido.

Erros de tradução podem ocorrer ao traduzir mais do que a primeira linha ou coluna de um relatório ou ao criar um campo personalizado para agrupamento. Use o tipo translated_text para traduzir rótulos e valores de campos individuais. Consulte Tipos de relatório para obter as opções de agrupamento disponíveis na guia Configurar para o tipo de relatório específico.

Se você criar um campo personalizado para um relatório, o rótulo não será adicionado automaticamente. Você precisa adicionar o rótulo na tabela Rótulo do campo e traduzir manualmente um rótulo de campo.

Tópicos relacionados

- Tabelas de conversão
- Tradução de campos de texto
- Suporte à internacionalização

Módulo de administração de relatório

Aprenda a administrar relatórios na plataforma ServiceNow usando o **Relatórios** > **Administração** módulo.

Este módulo não está habilitado por padrão e deve ser ativado. Para obter uma lista das funções de emissão de relatórios fornecidas com a plataforma ServiceNow, consulte Funções de Emissão de relatórios.

Nota:
Restringir um relatório por função restringe quem pode exibir um relatório. Usuários sem a função de administrador não podem editar relatórios globais. Se um usuário não administrador editar um relatório global, salvar esse relatório criará uma versão personalizada pertencente a esse usuário

Use a exibição de lista de registros para filtrar, exibir ou modificar relatórios usando qualquer um dos controles de lista de registros padrão. Clique em **Novo** para criar relatórios ou selecione qualquer um dos registros para exibir o relatório como um formulário. Todos os controles de formulário padrão ServiceNow se aplicam.

Você pode selecionar a tabela e o campo sobre os quais relatar e as características do formato do relatório. Crie uma condição no campo **Filtro** para restringir ainda mais os dados apresentados no relatório e selecione uma função que possa usar o relatório.

Segurança do relatório

O plug-in Segurança de relatório impor verificações de controle de acesso permite que os administradores usem regras de lista de controle de acesso (ACL) para restringir o acesso ao relatório. Esta funcionalidade evita que usuários não autorizados editem, atualizem ou excluam relatórios por meio da IU ou de uma construção de URL. Consulte Regras da lista de controle de acesso para obter mais informações.

Campos de relatório disponíveis

Os seguintes campos podem ser manipulados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
Título	Um nome exclusivo e descritivo para o relatório.
Tabela	A tabela ServiceNow na qual este relatório é executado.
Nome do Campo	O nome do campo agrupar por.
Tipo	O tipo de relatório para este relatório.
Tamanho do Gráfico	Grande, médio ou pequeno.
Visível para	Selecione um grupo cujos membros estão autorizados a ver o relatório. Selecione **Todos** para conceder acesso a todos os usuários.
Usuário	O usuário que pode exibir o gráfico. Insira `GLOBAL` para tornar o relatório acessível a todos.
Filtrar	O filtro aplicado aos dados do relatório.
Funções	As funções necessárias para exibir o relatório.
Se adicionados ao formulário, os seguintes campos estarão disponíveis	
Agregado	Determine como você deseja que os dados no relatório sejam agregados. O padrão é **Contagem**, que exibe o número de registros selecionados. Ao selecionar **Média**, **Soma** ou **Contagem distinta**, você pode selecionar em uma lista de campos adicionais cujos valores deseja usar para agregar os dados. Valores típicos a serem usados como uma média ou uma soma são as medições de tempo, como **Duração dos negócios** (expressa em dias, horas e minutos) e **Tempo** de resolução (expressa em segundos). Outros campos, como **Prioridade**, têm valores numéricos associados a seus níveis e podem ser usados como agregadores. **Nota:** As médias são calculadas dividindo a soma de todos os campos pelo número de campos que contêm um valor. Campos vazios ou que contêm um zero cinza claro não são incluídos na contagem de campos usada ao dividir a soma.
Conteúdo	Um campo HTML para descrever o conteúdo do relatório. Não processado na geração do relatório.
Grade de exibição	Selecione para exibir uma tabela sob o gráfico que contém um detalhamento dos dados solicitados. As unidades de agregação são **Contagem**, **Média**, **Soma**ou **Contagem distinta**. A porcentagem do total de dados representados por cada parte discreta é exibida.
Grupo	Selecione um grupo cujos membros estão autorizados a ver o relatório. selecione **Todos** para conceder acesso a todos os usuários.
Intervalo	Para gráficos de tendência ou caixa de tendências, o intervalo de tempo a ser medido.
Não há grupos	Use os valores nesta lista para limitar o número de barras que aparecem no gráfico. A plataforma exibe 12 barras por padrão, de valores altos a valores baixos, e coloca os dados restantes em uma categoria **Outro**. Você pode selecionar para exibir 10, 12, 15, 20 ou todas as barras.
Outros	Caixa de seleção para incluir o grupo **Outro** no relatório.
Selecionar campos para lista	Os campos exibidos em um relatório de lista.
Selecionar campos	A ordem dos campos exibidos no relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
para orderBy	
Mostrar vazio	Se as categorias vazias devem ser exibidas.
Sumfield	O campo para executar uma soma para Gráficos de Tendência ou Caixa de Tendência.
Campo de Tendência	O campo a ser rastreado ao longo do tempo para Gráficos de Tendência ou Caixa de Tendência.

Referência de emissão de relatórios

Tabelas diversas de funções, propriedades e outras informações.

Nesta seção, você encontrará tabelas que descrevem os tipos de agregação de dados para relatórios, funções de relatório, propriedades e atalhos de teclado do Designer de relatórios.

Agregação na emissão de relatórios

A agregação permite que você aplique cálculos aos dados exibidos em relatórios.

- A agregação de contagem fornece o número de registros em cada elemento de um relatório.
- Contagem distinta fornece a contagem de valores exclusivos para um determinado campo.
- Média mostra a média aritmética dos valores de um determinado campo.
- Soma mostra o total de valores agregados.
- Mínimo e Máximo mostram os valores mínimos ou máximos de cada categoria exibida.
- O desvio padrão mostra a variação de dados do valor médio de um determinado campo.

Se você escolher **Média**,**Soma**, **Contagem distinta**, **Mínimo**, **Máximo**ou **Desvio padrão**, poderá agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar em tabelas estendidas.

Para obter informações sobre como agregar valores de moeda FX, consulte Valores de moeda de FX na emissão de relatórios.

Nota:
A agregação não é compatível com relatórios de histograma, pareto, pontuação única, caixa, calendário e lista.

Agregações de contagem

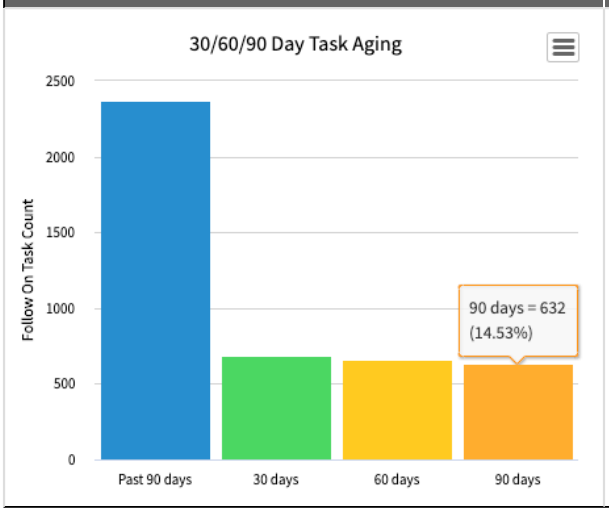
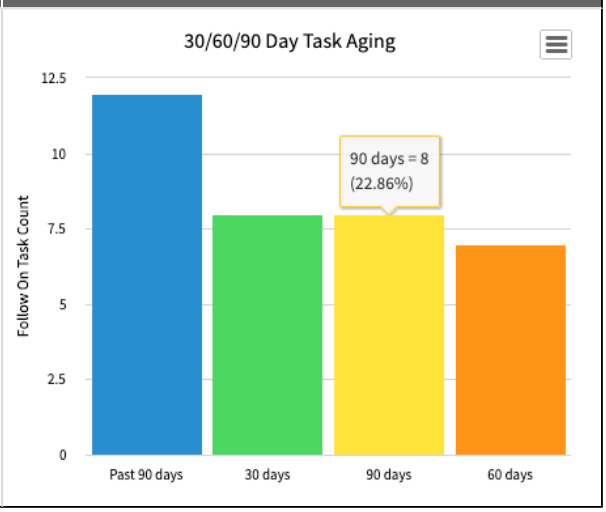
A agregação padrão é **Contagem**. A agregação de contagem mostra o número de registros selecionados.

Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Por exemplo, você deseja mostrar o valor do número distinto de tipos de tarefa que estão sendo executadas. Os tipos de tarefa que estão sendo executadas para vários clientes são contados várias vezes, a menos que você use **Contagem separada**.

As imagens a seguir comparam Contagem e Contagem separada. O primeiro mostra que a contagem bruta de para uma coluna é 632. O segundo mostra que a contagem distinta para a mesma coluna é de apenas 8.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contagem	Contagem separada
	

Média

A média mostra a média aritmética do campo em que você agrega. Por exemplo, selecione um campo de duração. Os dados agregados são expressos em termos de dias, horas, minutos e segundos. (Você pode configurar durações para mostrar o nível de detalhe desejado.) Se você selecionar um campo inteiro, como **Prioridade**, os dados serão expressos como um número de valor decimal.

Ao escolher a agregação média, você também pode especificar o **Cálculo** de porcentagem O cálculo de porcentagem é exibido quando você seleciona **Mostrar tabela de dados**.

Usar agregação

Mostra a porcentagem como uma parte do valor total de médias em uma coluna chamada **Porcentagem da média**. Nesta tabela de dados, por exemplo, a duração média dos incidentes de consulta, rede e software foi de aproximadamente um dia e 16 horas ou 30% (ou mais) da duração média total dos negócios. A média de incidentes de hardware levou 12 horas, aproximadamente 9% da duração média total dos incidentes.

Aggregation

Category	Average Business duration	Percentage of Average
Inquiry / Help	1 Day 16 Hours 52 Minutes 26 Seconds	30.63%
Network	1 Day 16 Hours 40 Minutes 27 Seconds	30.48%
Software	1 Day 15 Hours 54 Minutes 58 Seconds	29.91%
Hardware	12 Hours 0 Minutes 0 Seconds	8.99%
Total	**1 Day 9 Hours 21 Minutes 57 Seconds**	**100%**

Usar contagem de registros

Mostra o número de registros em cada categoria como uma porcentagem do número total de registros na visualização em uma coluna chamada **Percentual de incidentes**. Nesta tabela de dados, vemos a mesma duração média de negócios para cada categoria, mas a porcentagem é do número de incidentes nessa categoria. Por exemplo, os incidentes de consulta representam aproximadamente 17% de todos os incidentes e os incidentes de software representam

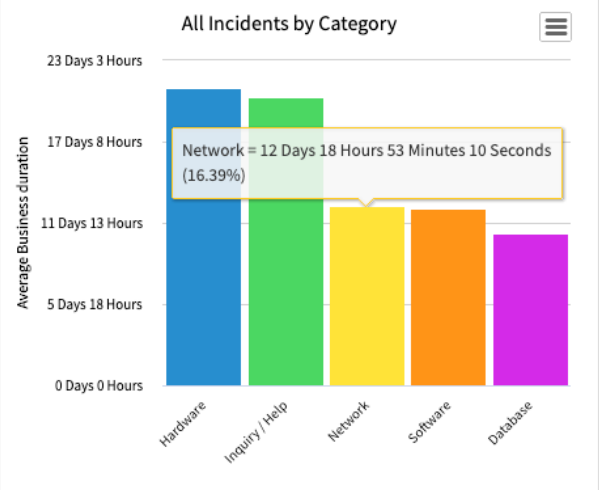
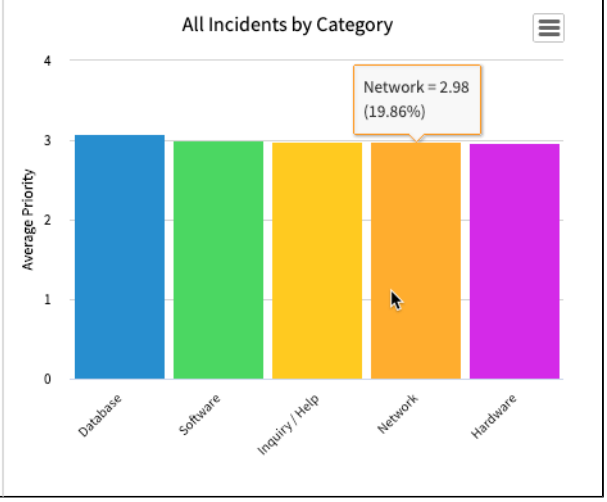
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aproximadamente 77% de todos os incidentes, embora o tempo médio para resolver esses incidentes ainda seja de 30% (ou mais). Por outro lado, os incidentes de hardware representam menos de 1% de todos os incidentes, mas a duração média é de 9% do tempo médio total de resolução.

Aggregation

Category	Average Business duration	Percentage of Incidents
Inquiry / Help	1 Day 16 Hours 52 Minutes 26 Seconds	16.69%
Network	1 Day 16 Hours 40 Minutes 27 Seconds	6.58%
Software	1 Day 15 Hours 54 Minutes 58 Seconds	76.67%
Hardware	12 Hours 0 Minutes 0 Seconds	0.06%
Total	**1 Day 9 Hours 21 Minutes 57 Seconds**	**100%**

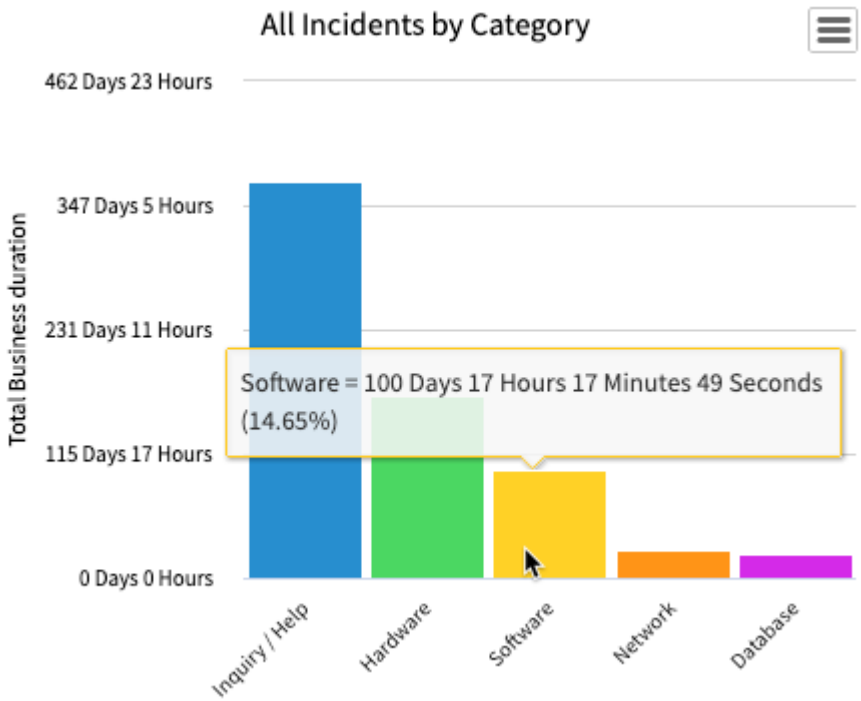
Duração média	Prioridade média
	

Soma

Selecione **Soma** para mostrar a soma do campo que você agrega. Por exemplo, selecione um campo de duração. Os dados agregados são expressos em termos de dias, horas, minutos e segundos. (Você pode configurar durações para mostrar o nível de detalhe desejado.) Selecione um campo inteiro, como **Prioridade**e os dados serão expressos como um número inteiro.

Tradução automática

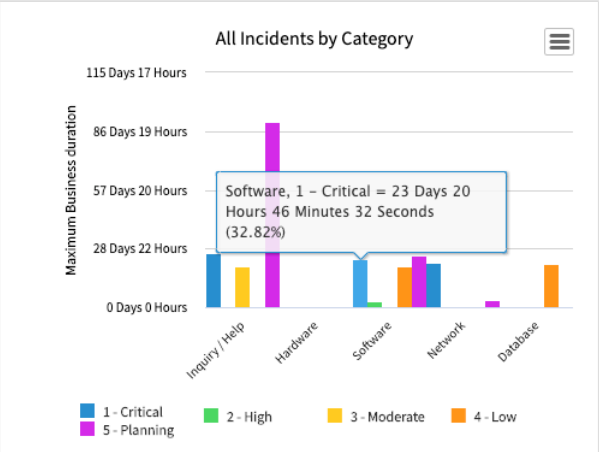
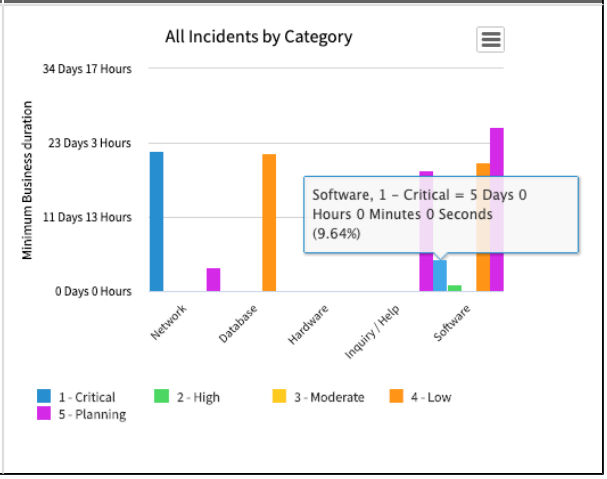
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Mínimo e máximo

Selecione **Mínimo** ou **Máximo** para mostrar o valor máximo ou mínimo de cada segmento do relatório. Por exemplo, aplique a Agregação máxima a incidentes agrupados por prioridade. O relatório mostra uma barra para o incidente em cada prioridade com a maior duração de negócios.

As imagens a seguir ilustram a duração máxima e mínima usando barras agrupadas para mostrar lado a lado as diferentes prioridades de cada categoria de incidente. As barras empilhadas dão a impressão de que o elemento no topo da pilha tem um valor maior. Na verdade, a barra mostra apenas o valor relativo dos dois elementos.

Duração máxima	Duração mínima
	

Desvio padrão

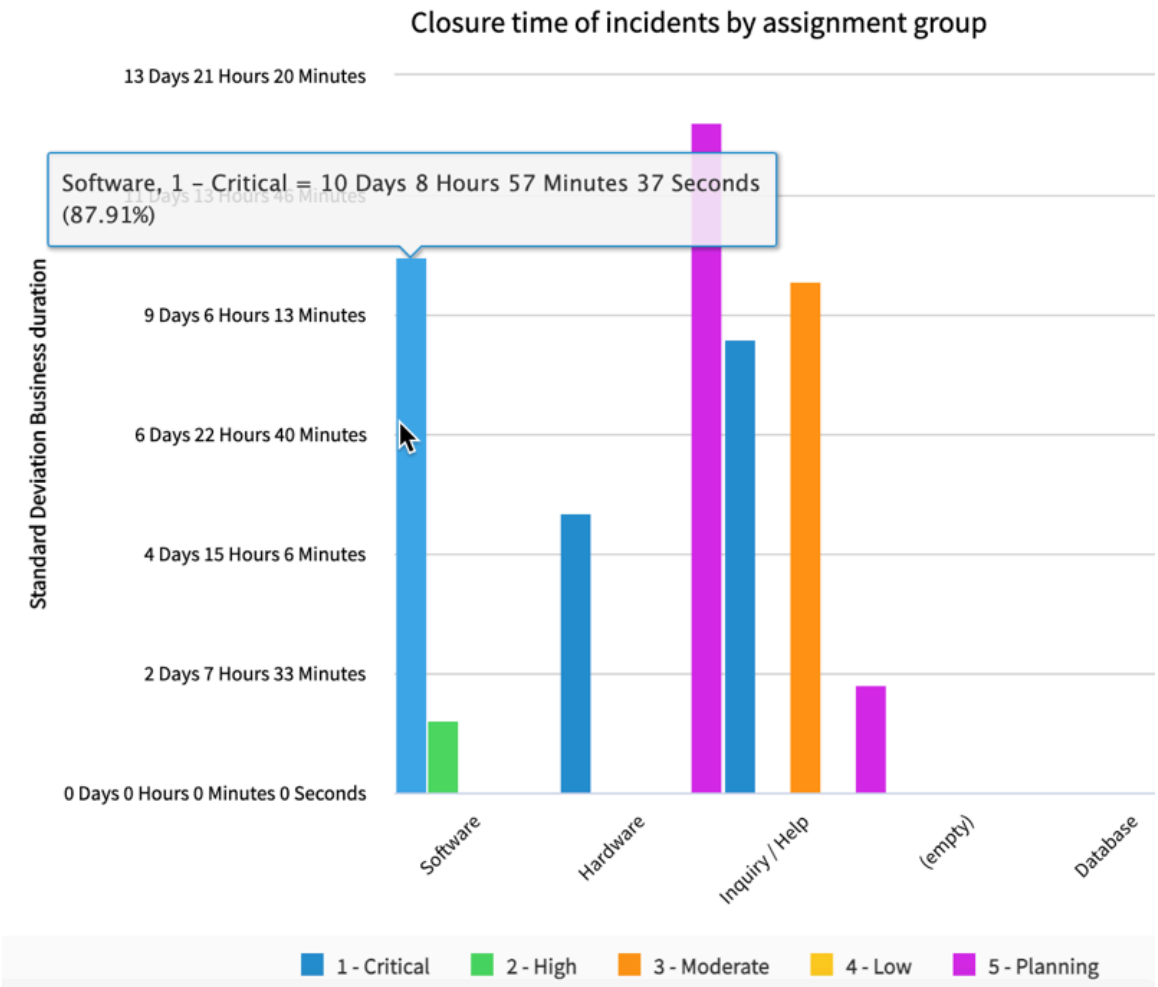
Selecione **Desvio padrão** (DP) para ver a variação dos valores médios de uma duração ou campo numérico. Por exemplo, aplique a agregação de desvio padrão à duração comercial

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dos incidentes. O relatório mostra o desvio da duração média dos incidentes em cada prioridade.

O desvio padrão é sempre expresso na mesma unidade que os dados. No exemplo a seguir, os dados estão em unidades de tempo, assim como o SD.



Agregar um relatório na contagem

Ao criar um relatório, você pode agregar os dados em vários cálculos, incluindo o número de registros, médias e desvio padrão. A agregação de contagem fornece o número de registros em cada elemento de uma visualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Para mostrar somente registros exclusivos, selecione **Contagem separada**. Por exemplo, você deseja mostrar o valor do número distinto de tipos de tarefa que estão sendo executadas. Os tipos de tarefa que estão sendo executadas para vários clientes são contados várias vezes, a menos que você use **Contagem separada**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório que você deseja agregar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia Configurar, escolha **Contagem** ou **Contagem separada** na lista **Agregação**.
4. Selecione **Executar**.

Resultado
As seções da visualização são agrupadas pela contagem de registros.

Agregar um relatório na soma

Ao criar um relatório, você pode agregar os dados em vários cálculos, incluindo o número de registros, médias e desvio padrão. A agregação de soma mostra a soma do campo em que você agrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório que você deseja agregar.
3. Na guia Configurar, escolha Soma na lista **Agregação**.
4. Escolha o campo a ser agregado.
5. Selecione **Executar**.

Resultado
As seções da visualização são agrupadas pela soma dos registros selecionados. Selecione um campo de duração e os dados agregados serão expressos em termos de dias, horas, minutos e segundos. Selecione um campo inteiro, como **Prioridade**e os dados serão expressos como números inteiros.

Agregar um relatório em médias

Ao criar um relatório, você pode agregar os dados em vários cálculos, incluindo o número de registros, médias e desvio padrão. A agregação de soma mostra a soma do campo em que você agrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório que você deseja agregar.
3. Na guia Configurar, escolha Média na lista **Agregação**.
4. Escolha o campo a ser agregado.
5. Selecione **Executar**.

Resultado
As seções da visualização são agrupadas pela média dos registros selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agregar um relatório em mínimo ou máximo

Ao criar um relatório, você pode agregar os dados em vários cálculos, incluindo o número de registros, médias e desvio padrão. As agregações máximas e mínimas mostram o valor máximo ou mínimo de cada segmento da visualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório que você deseja agregar.
3. Na guia Configurar, escolha **Máximo** ou **Mínimo** na lista **Agregação**.
4. Selecione **Executar**.

Resultado

As seções da visualização são agrupadas pelo valor mais alto ou mais baixo dos registros selecionados.

Agregar um relatório sobre desvio padrão

Ao criar um relatório, você pode agregar os dados em vários cálculos, incluindo o número de registros, médias e desvio padrão. A agregação de desvio padrão mostra a variação dos valores médios de uma duração ou campo numérico em uma visualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione o relatório que você deseja agregar.
3. Na guia Configurar, escolha **Desvio padrão** na lista **Agregação**.
4. Selecione **Executar**.

Resultado

As seções da visualização são agrupadas pelo valor mais alto ou mais baixo dos registros selecionados.

Funções de Emissão de relatórios

Emissão de relatórios está instalado com funções que limitam a criação de relatórios. As listas de controle de acesso (ACLs) também podem limitar a exibição e a criação de relatórios.

Nota:

- Os usuários devem ter a função report_user para ver o módulo **Relatórios** no navegador de aplicações (painel de navegação esquerdo).
- Usuários com qualquer função de emissão de relatórios ou a função itil podem acessar as seguintes opções de relatório para todos os relatórios que estão visíveis para eles: **Inserir**, **Inserir e permanecer**, **Adicionar ao painel**e **Exportar para PDF**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Na tabela a seguir, o termo *gerenciar* indica o acesso às seguintes opções de relatório: **Atualizar**, **Excluir**e **Exportar configurações**.

Acesso sem funções

Pode exibir relatórios compartilhados com eles.

Acesso à emissão de relatórios com ACL

Os controles de acesso report_view em tabelas e campos limitam a capacidade de ler, editar e criar relatórios. Os administradores podem criar outras regras de ACL. Você precisa de uma função que conceda acesso aos dados que são o assunto do relatório. Para obter mais informações, consulte Restringir criação de relatório com uma regra de ACL e Controle de acesso Report_view.

Nota:
As funções de Fornecedor de relatório [report_publisher] e Administrador de alias de relatório [report_alias_admin] também existem, mas são compatíveis com funções desativadas.

Denunciar usuário [report_user]

Crie e exiba relatórios que foram compartilhados com eles. Não é possível compartilhar, editar ou excluir relatórios que foram compartilhados com eles. Usuários com a função itil também têm essas limitações.

Contém as funções

A função Usuário de relatório [report_user] contém a função Criador de visualizações [viz_creator].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Programador de relatório [report_scheduler]

Programe o envio por e-mail de todos os relatórios que eles podem ver, incluindo relatórios que não podem gerenciar. Os usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.

Contém as funções

A função Programador de relatório [report_scheduler] contém a função Usuário de relatório [report_user].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Usuário de relatório de grupo [report_group]

Pode gerenciar e compartilhar relatórios que são compartilhados com os grupos dos quais são membros (listados em Grupo).

Contém as funções

A função report_group contém a função Usuário de relatório [report_user].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Usuário de relatório global [report_global]

Pode compartilhar um relatório compartilhado com todos. Esta função pode ser compartilhada com todos. Não é possível compartilhar um relatório que é compartilhado com o usuário ou um grupo.

Contém as funções

A função report_global contém a função Usuário de relatório [report_user].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Administrador de relatório [report_admin]

Gerencie, compartilhe, publique e programe todos os relatórios. Access **Relatórios** > **Administração** e gerenciar todos os objetos relacionados ao relatório.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- relatório_programador
- análise_filtro_admin
- relatório_global
- relatório_grupo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- medidor_criador
- viz_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Administrador de descrição de relatório [report_description_admin]

Leia e atualize as descrições da tabela e do campo para relatórios. Incluído no plug-in Tabela e configuração de descrição de campo para o relatório [com.glideapp.report.description_config].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Para obter mais informações, consulte Administrar tabelas e descrições de campo.

Propriedades da Emissão de relatórios

Use as propriedades para ajustar o comportamento e a aparência do relatório.

Introdução

Navegar até **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** para configurar as principais propriedades de emissão de relatórios. No Navegador de filtros, insira sys_properties.list para configurar outras propriedades de emissão de relatórios.

Propriedades da Emissão de relatórios

Propriedade	Descrição
Habilitar Natural Language Queries (NLQ) no Report Designer com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Trunca os rótulos do eixo x para 20 caracteres. (Aplicável somente a gráficos gerados com o plug-in de gráficos v2) glide.chart.truncate.x_axis_labels	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**
glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels	Define o número máximo de colunas em um gráfico de barras horizontais antes de inclinar os rótulos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
Ative e desative animações para gráficos gerados com o plug-in v2 de criação de gráficos glide.chart.animation	Habilita animações para relatórios e visualizações do Performance Analytics que oferecem suporte a animações. **Nota:** Os relatórios de mapa não são compatíveis com animações e, portanto, não seguem esta propriedade. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**
Define o truncamento padrão para valores truncados. glide.chart.data_labels.remove_leading	Quando habilitado, o truncamento padrão é o lado esquerdo. Quando desabilitado, o padrão é o truncamento do lado direito. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: falso • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** Esta propriedade será aplicável somente se glide.chart.truncate.data_labels estiver definido.
Número de compartimentos em um gráfico de histograma (mínimo 1, máximo 20) glide.chart.histograma.bins	Determina o número de seções que aparecem no eixo Y do histograma. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 (Intervalo permitido de valores de 1 a 20) • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** Esta propriedade se aplica a relatórios de histograma.
Cor do ponto do valor médio em gráficos de caixa e de caixa de tendências. glide.chart.box.mean.color	Define a cor do ponto de valor "médio" em um relatório de caixa ou caixa de tendência. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #2f7ed8 • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Esta propriedade se aplica a relatórios de caixa e caixa de tendência.
glide.chart.drill.open_new_win	Se habilitado, abre o detalhamento da lista padrão em uma nova guia se nenhum detalhamento estiver definido. Aplica-se somente a relatórios do tipo que não são de lista. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**
Cor da caixa e da plotagem em gráficos de caixa glide.chart.box.color	Define a cor do relatório de caixa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #FF0000 • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** Esta propriedade se aplica a relatórios de caixa.
Nome da lista de cores padrão de cada conjunto de dados glide.ui.report.datasets.default_colors	Define as cores padrão a serem usadas ao adicionar vários conjuntos de dados a um único gráfico. Esses valores são usados quando o valor de **Cor do gráfico** é **Usar uma cor**. Insira uma lista separada por vírgulas de valores de **nome** de cor da cor do gráfico. Você pode exibir as cores disponíveis e definir novas cores na tabela Cores do gráfico [sys_report_chart_color]. Cada cor é usada em ordem como a cor do gráfico padrão ao adicionar um conjunto de dados a um gráfico. Se houver mais conjuntos de dados do que cores padrão, as cores serão repetidas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: cor padrão • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades**
Lista de nomes de paletas de cores que são usadas como uma paleta de cor padrão para cada conjunto de dados glide.ui.report.datasets.default_palettes	Define a paleta padrão a ser usada ao adicionar vários conjuntos de dados a um único gráfico. Esses valores são usados quando o valor de **Cor do gráfico** é **Usar paleta de cores**. Insira uma lista separada por vírgulas de valores de **Nome** do esquema de cores do gráfico. Você pode exibir as paletas disponíveis e definir novas paletas na tabela Esquemas de cores do gráfico [pa_chart_color_schemes]. Cada paleta é usada em ordem como a paleta de gráfico padrão ao adicionar um conjunto de dados a um gráfico. Se houver mais conjuntos de dados do que paletas padrão, as paletas serão repetidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: IU14 padrão • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** Esta propriedade se aplica a relatórios de pizza, barra, barra horizontal, rosca e semi-rosca.
Definem o mapa padrão para relatórios do tipo 'Mapa' glide.ui.report.map.default_map	Especifica o mapa padrão a ser usado ao criar relatórios do tipo mapa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: mundo • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** Esta propriedade se aplica a relatórios de mapa.
glide.ui.chart.color	Especifique a cor do gráfico. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: #006DDA • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.ui.chart.use_full_color_palette	Habilite esta propriedade para gerar barras em gráficos de barras e de Pareto com cores diferentes para cada barra. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: #falso • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** Esta propriedade se aplica a relatórios de barra, barra horizontal e Pareto.
glide.chart.label.legend.truncate_to	Trunca rótulos de legenda para alinhamento de legenda à esquerda ou à direita para todos os tamanhos de gráfico, exceto gráficos grandes. Impede o encolhimento de gráficos quando os rótulos são muito longos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 14 • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
glide.chart.label.legend.truncate_to.large	Trunca rótulos de legenda para alinhamento de legenda à esquerda ou à direita para gráficos grandes. Impede o encolhimento de gráficos quando os rótulos são muito longos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
glide.report.new_calendar	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
glide.report.calendar.max_days_back	Permite que você especifique o número de dias com eventos que são retornados quando você navega para frente e para trás em um relatório de calendário. Avaliado no campo **Calendário por** no criador do relatório. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Esta propriedade se aplica a relatórios de calendário.
glide.report.calendar.default_event_duration	A duração padrão de um evento sem uma data de término especificada. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 01:00:00 (uma hora, zero minutos, zero segundos) • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties] Esta propriedade se aplica a relatórios de calendário.
glide.report.calendar.max_more_events_per_day	Define o número máximo de eventos de calendário que podem aparecer no **+** <number> janela pop-up para: • Um dia do calendário quando o calendário está na exibição de mês ou ano • A seção superior de "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana Quando esse número é excedido, um link **+ muitos** aparece, o que abre uma lista de eventos em vez de um pop-up. Para obter mais informações, consulte a propriedade do sistema *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cel* • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell	Define o número máximo de eventos que podem aparecer no relatório de calendário para: • Um dia do calendário quando o calendário está na exibição de mês ou ano • A seção superior de "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Os eventos que excedem esse valor são visíveis por meio de um link na célula do calendário. Consulte *glide.report.calendar.max_more_events_per_day* para obter mais informações. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.ui.report.extend_calendar_choices	Controla quais estilos de campo são aplicados durante o realce do calendário. Se esta propriedade estiver definida como falsa, os estilos de campo somente na Tabela de tarefas serão usados. Se esta propriedade estiver definida como verdadeira, o calendário usará primeiro os estilos de campo da tabela na qual o relatório se baseia. Se não houver estilos aplicáveis nessa tabela, o calendário usará estilos de campo da tabela de tarefas. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
glide.ui.filter.first_day_of_week	Identifica o primeiro dia da semana do calendário da empresa. Por padrão, o início da semana é segunda-feira, o que significa que a semana do calendário começa com segunda-feira e termina com domingo. Para mudar esse comportamento, adicione a propriedade *glide.ui.filter.first_day_of_week* à instância como uma propriedade de número inteiro. Insira o número inteiro correspondente ao dia da semana em que o calendário começa. 1 é domingo, 2 é segunda-feira e assim por diante. A função afeta todos os gráficos e cálculos em que o dia da semana é usado como parâmetro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2 • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels	Define o número máximo de colunas em um gráfico de barras horizontais antes de inclinar os rótulos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Esta propriedade se aplica a relatórios de barras horizontais.
glide.ui.chart.ie.rótulos	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) rótulos em fatias de gráfico de pizza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.ui.chart.ie.labels.max_items	Define o número máximo de valores de fatia de gráfico de pizza que poder ser retornados para exibir seus rótulos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 8 • Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.chart.data.label.truncate_to	Define o tamanho máximo de um rótulo de dados para um gráfico. Se for mais longo, o rótulo será truncado e uma reticências (...) será anexada. **Nota:** Esta propriedade não se aplica a relatórios de gráfico de barras empilhadas. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 13 • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]
glide.report.pivot.fixed_headers	Quando desabilitada, a linha de cabeçalho de uma tabela dinâmica de vários níveis é descongelada e rola para fora do quadro quando o usuário rola pela tabela. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Esta propriedade se aplica a tabelas dinâmicas multiníveis.
glide.report.metric_max_data_points	Configure o número máximo de pontos de dados por relatório MetricBase. Normalmente, somente os relatórios de série temporal MetricBase exibem dados suficientes para exigir essa limitação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2000 • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.report.metric_max_series	Configure o número de séries por conjunto de dados em um relatório MetricBase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Valor máximo: 100 • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.report.report_view.read_acl	Configure a segurança no nível READ na execução do relatório. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: impor • Valores possíveis: **ignorar** Nenhuma avaliação é realizada em relação à ACL de leitura e todos os usuários podem ver o relatório como se tivessem sido aprovados na ACL. **impor** A avaliação é realizada em relação à ACL de leitura. Os usuários só poderão exibir o relatório se forem aprovados na ACL de leitura. **log** A verificação de ACL de leitura não é imposta, mas o administrador pode ver quais usuários seriam bloqueados se a verificação de segurança fosse imposta. • Local: adicione uma propriedade do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Propriedades de Filtros interativos

Propriedade	Descrição
glide.homepage_interactivity.ui_ctrls_max_display_options	Número máximo de opções para filtros interativos de botão de opção e caixa de seleção. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 25 • Local: **Relatórios** > **Administração** > **Propriedades** Categoria: lista de seleção, campo de referência, data, grupo

Atalhos de teclado do Designer de relatórios

Os atalhos do teclado permitem que você execute determinadas funções no Designer de relatórios sem usar o mouse.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar os seguintes atalhos de teclado.

Tópicos relacionados

Atalhos do teclado

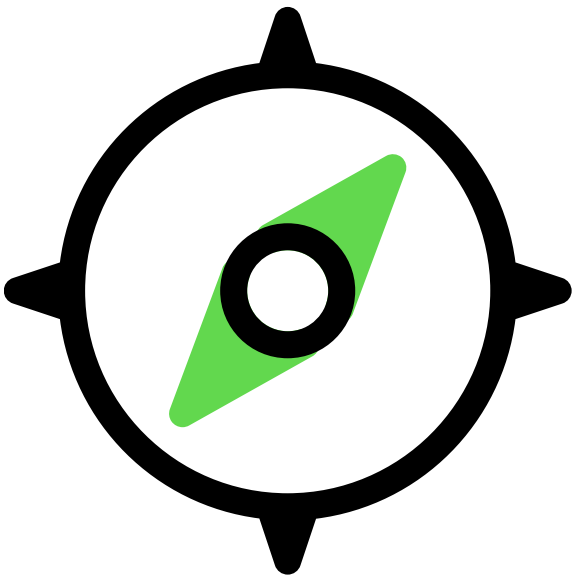
Painéis dinâmicos no IU principal

Os Painéis dinâmicos permitem mostrar várias análises de desempenho, relatórios e outros widgets em uma só tela. Use painéis para criar uma história com dados que você possa compartilhar com vários usuários.

Iniciar

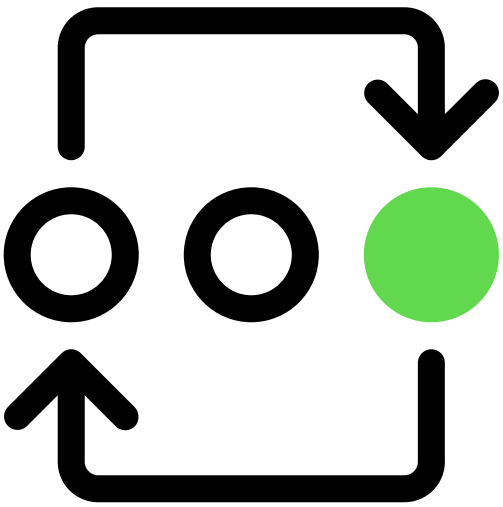
Nota:
Você pode migrar seus painéis IU principal (UI16) para a experiência Análise da plataforma. Para obter mais informações, consulte Centro de migração de Análise da plataforma.

Explorar



ServiceNow Painéis dinâmicos permitem que você compartilhe relatórios e outras visualizações de dados, bem como filtros para o uso de pessoas em sua organização.

Criar

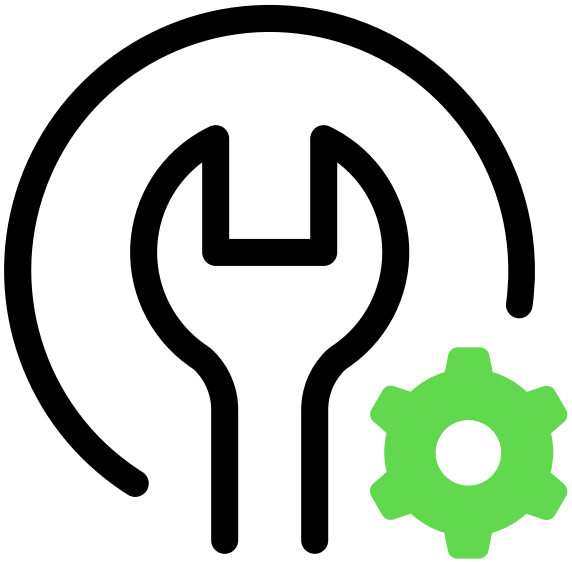


Aprenda a contar a história de seus dados criando, editando, exibindo e compartilhando painéis.

Tradução automática

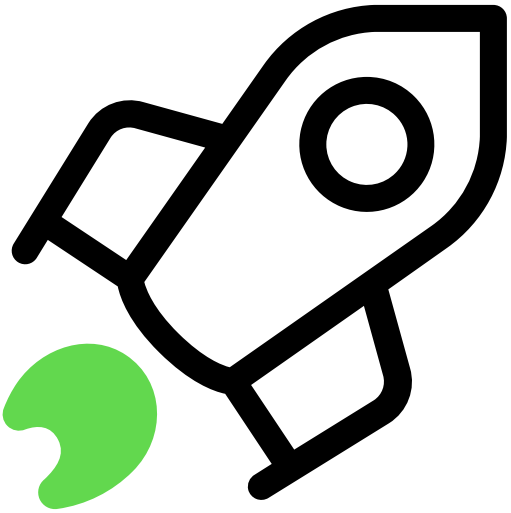
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administrar



Aprenda a agrupar painéis, mover painéis com conjuntos de atualizações, solucionar problemas de permissões e muito mais.

Migrar



Migre seus painéis para a experiência Análise da plataforma.

Explorando Painéis dinâmicos

Saiba mais sobre painéis com um exemplo de fluxo de trabalho e analisando os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários.

Visão geral Painéis

A aplicação Painéis permite criar e compartilhar painéis que mostram visualizações de dados, detalhes de KPIs, filtros interativos e outras partes da história dos dados em sua instância.

Fluxo de trabalho do Painéis

Assista a este vídeo de sete minutos para saber mais sobre layouts flexíveis, várias guias, compartilhamento, conversão de páginas iniciais em painéis e habilitação de painéis dinâmicos.

Visão geral dos recursos do painel, incluindo layouts flexíveis, várias guias, compartilhamento, conversão de páginas iniciais e ativação.

Assista a este vídeo de sete minutos para saber como Performance Analytics beneficia diferentes tipos de usuários em diferentes painéis.

Este vídeo descreve os painéis do Performance Analytics para executivos, proprietários de processo e trabalhadores da linha de frente que têm objetivos e necessidades diferentes em relação aos painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Painéis

Benefício	Recurso	Usuários
Exiba uma lista de painéis e escolha painéis para ver informações atualizadas sobre sua instância no contexto de dados relacionados.	Encontrar um painel dinâmico	Não há permissões específicas necessárias para trabalhar com painéis. Você deve ter permissão para exibir pelo menos um painel para ver a Visão geral dos painéis e o seletor de painel.
Crie um painel para contar uma história com dados da instância atual que você pode compartilhar.	Criar ou configurar um painel dinâmico	
Gerencie painéis, incluindo a exclusão, cópia e edição do acesso do usuário.	Gerenciar painéis dinâmicos	Você deve ter um painel ou ser um administrador para copiar, excluir ou gerenciar permissões nele.
Compartilhe painéis para criar uma exibição compartilhada de dados que você pode usar para colaborar. Você pode conceder direitos de exibição a outros usuários ou direitos de exibição e edição.	Compartilhar um painel dinâmico	Você deve ter um painel ou ser um administrador para compartilhar um painel.

Criar e usar painéis

Saiba mais sobre os diferentes tipos de painéis e como usá-los.

Assista a este vídeo de sete minutos para saber mais sobre layouts flexíveis, várias guias, compartilhamento, conversão de páginas iniciais em painéis e habilitação de painéis dinâmicos.

Visão geral dos recursos do painel, incluindo layouts flexíveis, várias guias, compartilhamento, conversão de páginas iniciais e ativação.

Assista a este vídeo de sete minutos para saber como Performance Analytics beneficia diferentes tipos de usuários em diferentes painéis.

Este vídeo descreve os painéis do Performance Analytics para executivos, proprietários de processo e trabalhadores da linha de frente que têm objetivos e necessidades diferentes em relação aos painéis.

Use painéis para compartilhar relatórios e outras visualizações de dados, filtros e outros conteúdos com pessoas em toda a organização. Consulte Relatórios, Filtros interativose Widgets do Performance Analytics para obter mais informações.

Visão geraldos painéis

Para criar um painel dinâmico, consulte Criar ou configurar um painel dinâmico.

Edite um painel dinâmico

Você pode editar o conteúdo de um painel, incluindo Performance Analytics widgets, relatórios e guias. Como os painéis são compartilhados, todas as modificações feitas são aplicadas globalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: os usuários podem editar os painéis que pertencem a eles ou os que têm o direito de editar. Consulte Permissões do painel para obter mais informações sobre como exibir e editar direitos em painéis.

Nota:
Os painéis dinâmicos não são compatíveis com o widget Notas autoadesivas

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. No seletor de painel, selecione o painel que deseja editar.
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Tópicos relacionados

Compartilhar um painel dinâmico

Configurar o layout de um painel dinâmico

Você pode mudar a aparência dos widgets; mudar layouts de widget; mudar as cores do título, cabeçalho e plano de fundo do widget; e mostrar ou ocultar cabeçalhos de widget.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário. os usuários podem editar os painéis que pertencem a eles ou os que têm o direito de editar. Consulte Permissões do painel para obter mais informações sobre como exibir e editar direitos em painéis.

Nota:
Os painéis dinâmicos não são compatíveis com o widget Notas autoadesivas

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. No seletor de painel, selecione o painel que deseja editar.
3. Clique no sinal de mais (+) para colocar o painel no modo de edição.
4. Realize qualquer uma das ações a seguir.
5. **Opcional:** Adicione blocos de conteúdo para dividir o conteúdo do painel ou para fornecer outro conteúdo. Na lista **Adicionar widgets**, selecione Blocos de conteúdo. Para obter informações sobre blocos de conteúdo estático, consulte Configuração de um bloco HTML estático .

Trabalhar com painéis dinâmicos

Os painéis dinâmicos permitem compartilhar widgets, como relatórios e visualizações Performance Analytics no ambiente clássico. Uma tela de arrastar e soltar fácil de usar ajuda a criar, editar e organizar o conteúdo e, em seguida, compartilhá-lo com colegas.

Use os painéis para:

- Criar e editar visualizações Performance Analytics e outros widgets diretamente do painel.
- Encontrar e visualizar widgets rapidamente e adicioná-los ao painel a partir do painel Adicionar Widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Compartilhar painéis facilmente com outros usuários do painel Compartilhamento integrado.
- Encaixe os widgets em um layout predefinido e ajuste o layout conforme desejado.
- Acessar informações usadas com frequência, definindo painéis como sua **página inicial**.

Assista a este vídeo de três minutos para saber mais sobre layouts flexíveis, várias guias, compartilhamento, conversão de páginas iniciais em painéis e habilitação de painéis dinâmicos. (Este vídeo reflete a versão Jakarta, mas suas informações são precisas para Xanadu.) Como começar a usar painéis dinâmicos

Benefícios

- Otimize o desempenho com o carregamento de widget configurável. Para obter mais informações sobre os benefícios do carregamento do widget configurável, consulte Otimização do tempo de renderização do widget em painéis dinâmicos.
- Use o campo **Restringir a funções** para especificar as funções necessárias para acessar o painel. Usuários com qualquer uma das funções especificadas podem acessar o painel se tiverem acesso no painel **Compartilhar** do painel.

Limitação

ServiceNow Os aplicativos para celular não concedem acesso a painéis, pois eles não são otimizados para tamanhos de tela de dispositivos móveis. É possível acessar painéis em um tablet usando a interface de web padrão. É possível criar aplicativos para celular que exibem relatórios e Performance Analytics visualizações, mas esses painéis não são totalmente dinâmicos. Para obter mais informações, consulte Configure an analytics UI section .

Tópicos relacionados

Definir painéis dinâmicos como sua página inicial

Criar ou configurar um painel dinâmico

Crie um painel onde você pode adicionar Performance Analytics widgets e outros widgets que você usa com frequência. Você pode compartilhar o painel com outros usuários.

Antes de Iniciar

Se você é novo nos painéis, as seções Painéis e Widgets do treinamento ServiceNow University Performance Analytics Essentials fornecem uma visão geral desses recursos. (Registro e inscrição necessários.)

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione **Criar um painel**.
3. Preencha os seguintes campos:

4. **Opcional:** Selecione o ícone de edição **Restringir a funções** ( ) para especificar as funções que um usuário deve ter para acessar este painel.
   Para obter mais informações, consulte Compartilhar um painel dinâmico.
5. **Opcional:** Usuários com funções admin, pa_admin e pa_power_user podem configurar estes campos adicionais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado
O painel foi criado sem conteúdo. Para adicionar seu primeiro conteúdo, selecione um tipo de widget e um widget e clique em **Adicionar**.

O que Fazer Depois
Adicione mais conteúdo ao novo painel. Para obter mais informações, consulte Edite um painel dinâmico.

Tópicos relacionados

Detalhamentos do Performance Analytics

Adicionar um detalhamento a um painel

Organizar painéis em grupos

Resolver problemas com painéis vazios

Quando um painel mostra uma página vazia com um seletor de painel vazio, o nome do painel pode incluir caracteres especiais.

Antes de Iniciar
Esse problema acontece quando o nome do painel inclui caracteres de tabulação ou de nova linha ou caracteres ASCII que não são letras ou números.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até pa_dashboards_list.do.
2. Edite os campos de título dos painéis de problemas para remover caracteres especiais.

Resultado
A página do painel mostra o conteúdo esperado e um seletor de painel preenchido.

Visão geral dos painéis

A Visão geral dos painéis permite que você escolha entre painéis aos quais você tem acesso, painéis associados a um único grupo ou uma lista de todos os painéis. Clique em um cartão para abrir o painel.

Introdução à página Visão geral dos painéis

Assista a este breve vídeo para saber mais sobre como usar a Visão geral dos painéis.

Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.

A Visão geral dos painéis permite que você mostre painéis em uma dessas categorias. Por padrão, a categoria Recente é selecionada quando você visita a Visão geral dos painéis.

- **Recente** mostra até nove painéis que você visitou recentemente. Os mais recentes são mostrados primeiro.
- **Pertence a mim** mostra os painéis que você criou e os painéis atribuídos a você como proprietário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Compartilhado comigo** mostra os painéis que foram compartilhados com você como usuário ou membro de um grupo ou função.
- **Todos** mostra todos os painéis aos quais você tem acesso.

Nota:
A categoria escolhida limita os grupos de painéis e os painéis individuais que você vê ao escolher na lista **Grupos** e na caixa de pesquisa do **Seletor de painel**. Se nenhum painel do grupo selecionado tiver sido compartilhado com você, a visão geral indicará Nenhum painel compartilhado com você corresponde à pesquisa

Todas as guias, exceto a guia Recente, são classificadas em ordem crescente por:

1. Grupos de Painéis - Ordem

   O proprietário do painel pode especificar um número de ordem no formulário do grupo do painel. Este campo é opcional.

2. Grupo de Painéis - Nome
3. Painel - Ordem

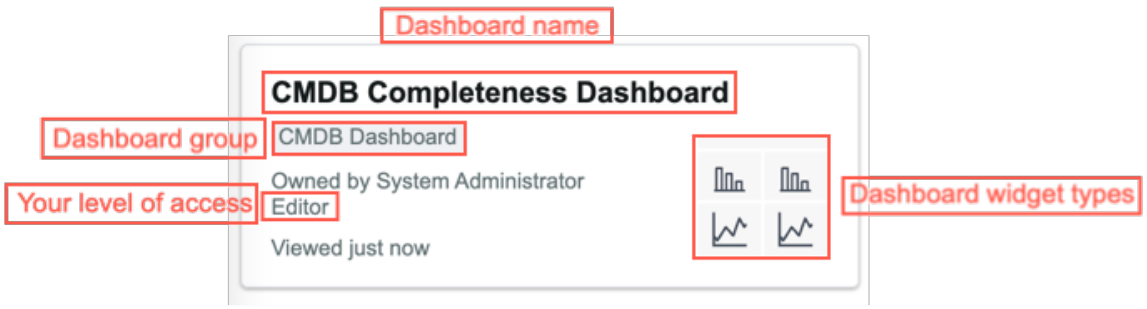
   O proprietário do painel pode especificar um número de ordem no formulário do painel. Este campo é opcional.

4. Painel - Nome

Blocos de visão geral dos painéis

Os blocos na visão geral mostram miniaturas dos widgets do painel, o grupo do painel, seu nível de acesso, o nome do painel e o proprietário do painel. Os níveis de acesso ao painel são Proprietário, Editor e Visualizador. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um painel dinâmico.

Exemplo de bloco de visão geral dos painéis



Nota:
Quando você é impedido de exibir um widget do painel por qualquer motivo, uma mensagem específica para o erro solicita que você entre em contato com o administrador.

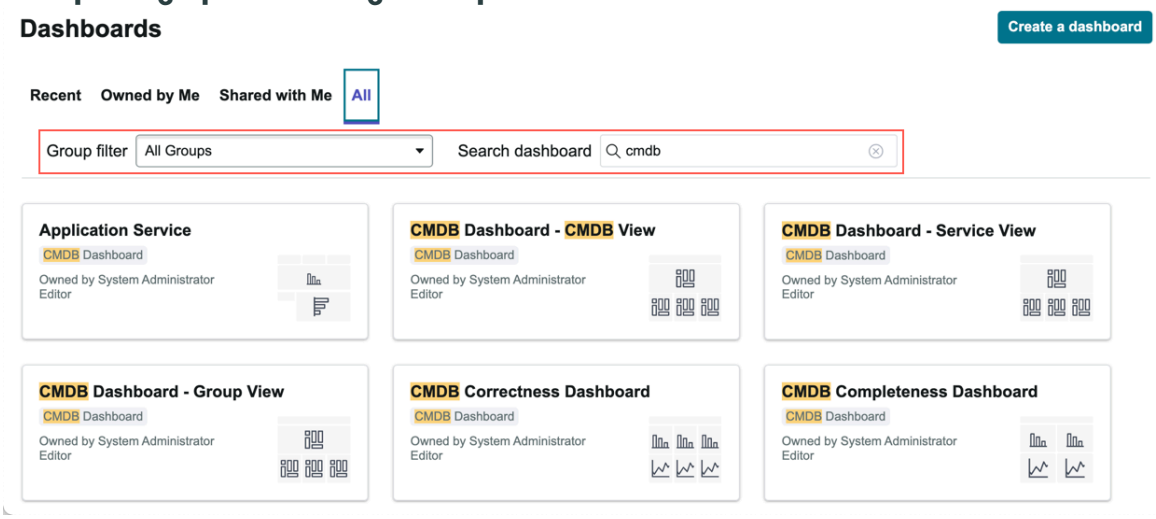
Lista de grupos da visão geral dos painéis

Use a lista **Grupos** para mostrar somente os painéis em um único grupo. Painéis que não têm um grupo especificado se enquadram no grupo **Outros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

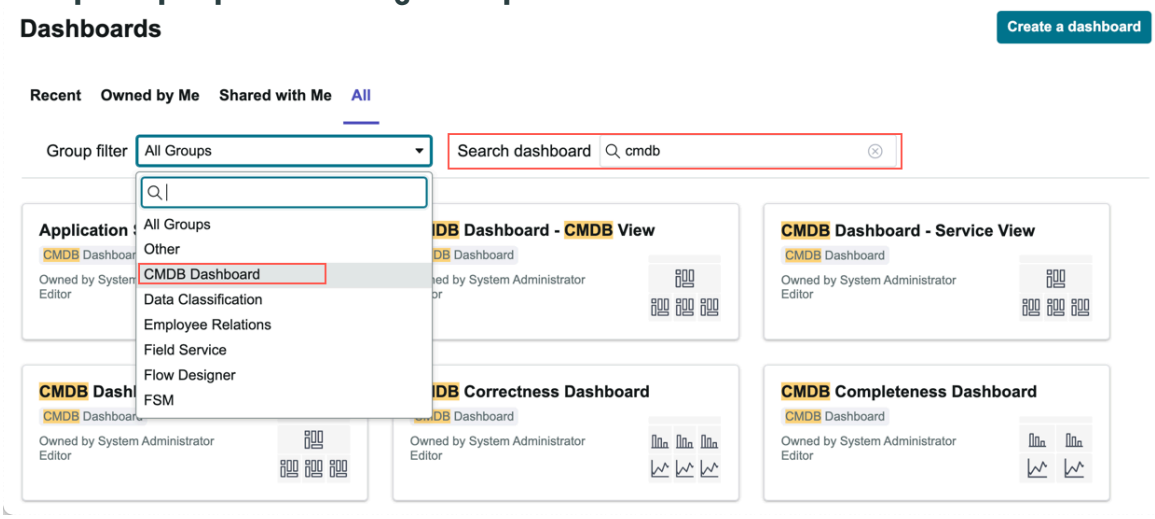
Exemplo de grupos de visão geral do painel



Caixa de pesquisa Visão geral dos painéis

Use a caixa de pesquisa para pesquisar painéis por nome ou grupo.

Exemplo de pesquisa de visão geral de painéis



Clique em **Novo** para criar um painel dinâmico.

Tópicos relacionados

Trabalhar com painéis dinâmicos

Encontrar um painel dinâmico

Use categorias de painel, grupos de painéis e listas de painéis para encontrar o painel que você deseja usar.

Antes de Iniciar

Função necessária: não há permissões específicas necessárias para exibir painéis. No entanto, você deve ter permissão para exibir pelo menos um painel para ver a Visão geral dos painéis e o seletor de painel. Para obter mais informações sobre permissões de painel, consulte Como resolver problemas de permissões em um painel dinâmico.

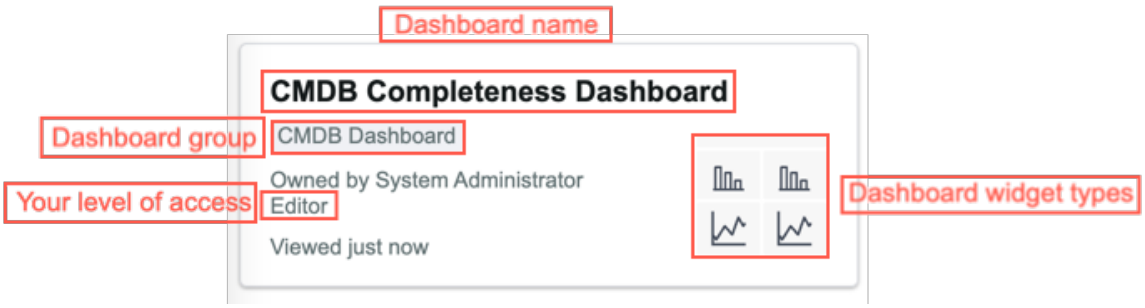
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na Visão geral dos painéis, cada bloco contém informações sobre o painel que representa: miniaturas dos widgets no painel, o grupo do painel, sua função no painel, o nome do

Tradução automática

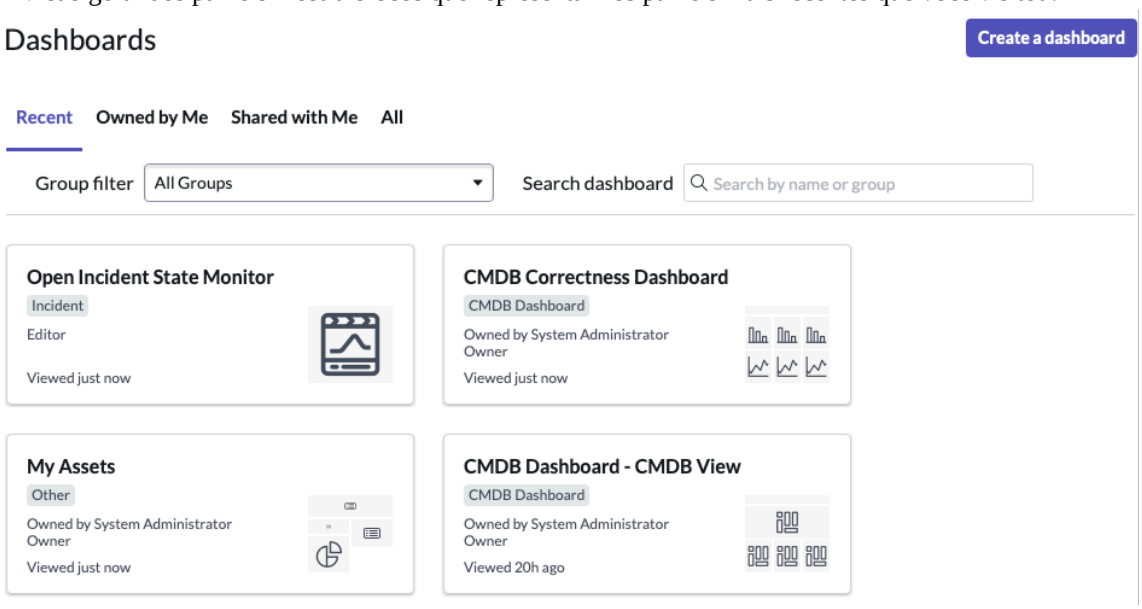
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

painel e o proprietário do painel. Os painéis que não foram atribuídos a um grupo por seus criadores são atribuídos ao grupo **Outro**.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
   A Visão geral dos painéis mostra blocos que representam os painéis mais recentes que você visitou.



2. Selecione uma categoria:
   - **Recente** mostra até nove painéis que você visitou recentemente. Os mais recentes são mostrados primeiro.
   - **Pertence a mim** mostra os painéis que você criou e os painéis atribuídos a você como proprietário.
   - **Compartilhado comigo** mostra os painéis que foram compartilhados com você como usuário ou membro de um grupo ou função.
   - **Todos** mostra todos os painéis aos quais você tem acesso.

   Todas as guias, exceto a guia Recente, são classificadas em ordem crescente por:

   a. Grupos de Painéis - Ordem

      O proprietário do painel pode especificar um número de ordem no formulário do grupo do painel. Este campo é opcional.

   b. Grupo de Painéis - Nome

   c. Painel - Ordem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O proprietário do painel pode especificar um número de ordem no formulário do painel. Este campo é opcional.

d. Painel - Nome

3. Selecione um grupo na lista **Grupos** para filtrar os blocos exibidos em um grupo de painéis.

   Se nenhum painel corresponder à combinação de categoria e grupo, uma mensagem será mostrada, por exemplo, Nenhum painel compartilhado com você corresponde à pesquisa.

4. Digite uma cadeia de caracteres na caixa **Pesquisar por nome ou grupo** para filtrar ainda mais os painéis.
   Por exemplo, digite `concluir` para pesquisar os painéis de Completude.
5. Clique em um bloco de painel para abrir esse painel.
6. Em qualquer painel aberto, clique no ícone de grade ( ) para retornar à Visão geral dos painéis.
7. Para encontrar outro painel, clique na seta ao lado do nome do painel para abrir o seletor de painel.
   Você pode:
   - Comece a digitar na caixa **Pesquisar por nome ou grupo** para filtrar a lista.
   - Clique no **filtro Grupo** para filtrar a lista em um grupo de painel específico.

     O **filtro Grupo** mostra todos os grupos de painéis na instância. Se você não tiver permissão para exibir painéis em um grupo selecionado, verá a mensagem, Nenhum painel compartilhado com você corresponde à pesquisa
   - Role por todos os painéis que você tem permissão para abrir, começando com o mais recente que você exibiu.

8. Selecione o nome de um painel para substituir o painel atual pelo novo.

Compartilhar um painel dinâmico

Compartilhe um painel com outros usuários para criar uma exibição compartilhada de dados que você pode usar para colaborar. Você pode conceder direitos de exibição a outros usuários ou direitos de exibição e edição.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Você pode compartilhar os painéis que possui com outros grupos e usuários.
- Somente usuários com a função admin, dashboard_admin, pa_admin ou pa_power_user podem ver funções no painel **Compartilhamento**.
- Usuários com a função pa_admin ou pa_power_user podem compartilhar painéis que eles podem editar.
- Usuários com a função de administrador podem compartilhar qualquer painel que possam acessar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As regras da lista de controle de acesso (ACL) para aplicações com escopo se aplicam aos painéis criados em aplicações com escopo. Para aplicar ACLs pa_dashboard a painéis em um app com escopo, consulte Habilitar registros pa_dashboard em aplicações com escopo.

Relatórios e outras visualizações de dados em painéis estão sujeitos a ACLs report_view e podem não estar visíveis para todos os usuários com os quais você compartilha um painel. Para obter mais informações, consulte Controle de acesso Report_view.

Os administradores podem definir duas propriedades que afetam o modo como você compartilha painéis dinâmicos:

glide.cms.share_dashboards.role

Nesta propriedade do sistema, o administrador pode especificar uma lista separada por vírgulas de funções que podem compartilhar seus próprios painéis.

Nota:
Se uma função nesta lista estiver escrita de forma incorreta, essa função não vai poder compartilhar painéis. Se houver apenas uma função nesta lista e essa função estiver escrita de forma incorreta, nenhum usuário vai poder compartilhar painéis até que o valor desta propriedade seja corrigido.

glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search

Nesta propriedade do sistema, o administrador pode especificar que as regras de segurança sejam aplicadas às listas de usuários, grupos de usuários e funções que ficam visíveis quando os usuários compartilham painéis dinâmicos. Somente usuários com uma dessas funções podem ver funções no painel **Compartilhamento**: admin, dashboard_admin, pa_admin e pa_power_user.

Para obter mais informações, consulte Permissões do painel.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em geral, quando você compartilha um painel, não está concedendo permissão aos widgets desse painel. A maioria dos widgets do Performance Analytics, no entanto, herda regras de segurança dos painéis onde foram adicionados. Se você puder exibir um painel, poderá ver os widgets do Performance Analytics nesse painel.

Nota:
Performance Analytics Os widgets de lista não mostram os indicadores que você não tem permissão para ler. Embora a permissão do painel se aplique a todo o widget de lista Performance Analytics, os indicadores individuais no widget seguem as permissões desses indicadores. Para obter mais informações sobre permissões de indicador, consulte Controlar o acesso a um indicador.

Quando a separação de domínio está habilitada e a propriedade do sistema `glide.security.admin.override.accessterm` não está selecionada, os administradores devem estar no mesmo domínio que o painel para compartilhá-lo. Consulte Avaliar a substituição do administrador no nível de acesso .

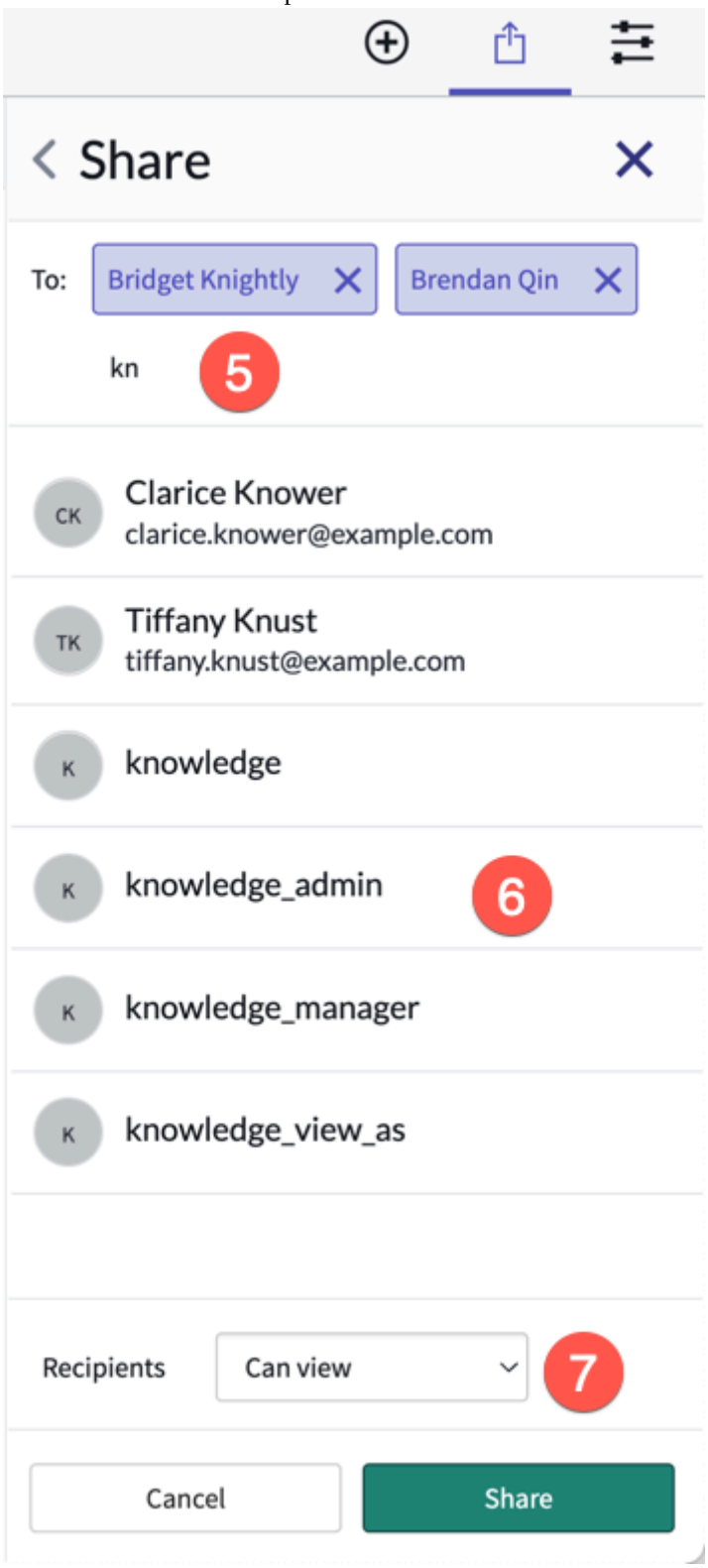
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Use a caixa **Pesquisar painel** para encontrar o painel que você deseja compartilhar.
3. Selecione o ícone Compartilhamento ( ) para abrir o painel **Compartilhar**.
4. Selecione **Adicionar grupos e usuários** ( ). Os usuários que têm as funções admin, pa_admin, dashboard_admin ou pa_power_user também podem ver funções no painel **Compartilhar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Comece a digitar o nome no campo **Para**.
6. Selecione um usuário, grupo ou função na lista exibida.
7. Na lista **Destinatários**, selecione **Pode exibir** ou **Pode editar** para especificar as permissões que o usuário, grupo ou função tem no painel.
   Quando uma pessoa com quem você compartilhou o painel acessa a Visão geral do painel, ela vê a função de Visualizador ou Editor no painel.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para editar um painel compartilhado, um usuário deve estar no mesmo domínio do painel. Compartilhar um painel com acesso de gravação (**pode editar**) não muda isso. A opção **Pode editar** só funcionará se o painel for compartilhado com um usuário no mesmo domínio do painel. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Painéis.

8. **Opcional:** Desmarque a caixa de seleção **Enviar um convite por e-mail**.
Você pode optar por não enviar uma mensagem de e-mail. Por exemplo, quando os destinatários já sabem que o painel foi compartilhado com eles.

Nota:
O envio de e-mail de dentro da sua instância requer a configuração de servidores de e-mail. Para obter mais informações, consulte Basic email setup .

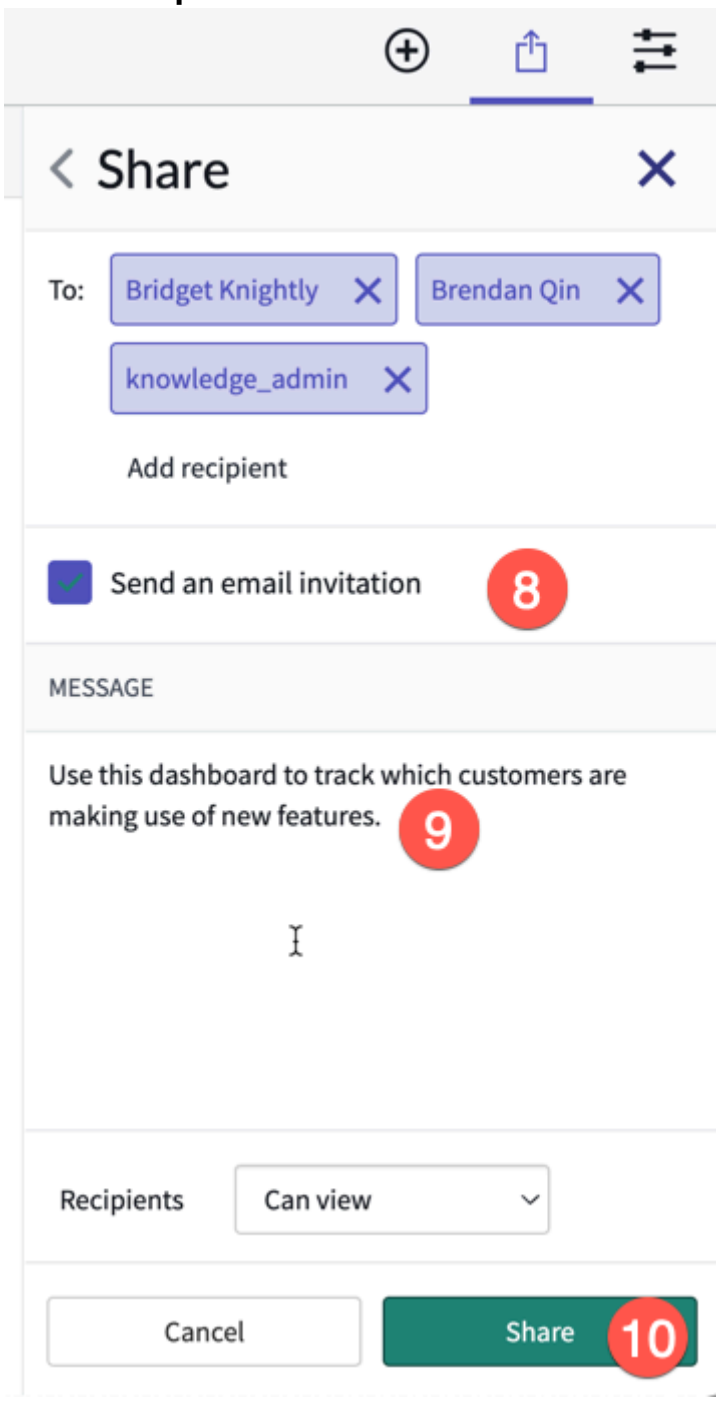
9. **Opcional:** Escreva uma adição à mensagem de convite por e-mail padrão.
A mensagem de e-mail padrão diz "O painel<Name of Dashboard> foi compartilhado com você por<user role> ."

(Optional) Usuários com a função de administrador podem editar a mensagem de e-mail padrão. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações** e abra a notificação de compartilhamento do painel. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Compartilhar**.



Resultado
O painel é compartilhado e, se especificado, um convite é enviado aos usuários convidados.

Habilitar registros pa_dashboard em aplicações com escopo

Quando a administração de aplicações está habilitada para uma aplicação com escopo, as regras da lista de controle de acesso (ACL) para a aplicação com escopo são aplicadas. Para permitir que seu escopo use as ACLs definidas na tabela [pa_dashboards], mas fora do app com escopo, herde as ACLs [pa_dashboards].

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escopo necessário: o escopo da sua aplicação.

Procedimento

1. Defina a propriedade do sistema `glide.security.scoped_administration.honor_global_acl` como verdadeira.
   Frequentemente, esta propriedade já está definida como verdadeira, portanto, a atualização adicional não é necessária. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .
2. Alterne o escopo para o escopo em que o painel foi criado.
   O usuário deve ser o administrador da aplicação desse escopo.
3. Navegue até sys_scoped_admin_acl_inheritance_list.do.
4. Crie um registro para a tabela Painéis de PA [pa_dashboards] e selecione **Enviar**.
5. Crie um registro para cada uma destas tabelas:
   - Página do portal [sys_portal_page]
   - Guias [pa_tabs]
   - Permissões do painel [pa_dashboards_permissions]
6. **Opcional:** Se vários relatórios tiverem o mesmo problema, crie um registro para cada uma destas tabelas:
   - Relatórios [sys_report]
   - Relatar usuários e grupos [sys_report_users_groups]

Gerenciar painéis dinâmicos

Dependendo de sua função, os usuários podem excluir ou duplicar painéis dinâmicos e remover um usuário de um painel. Todos os usuários podem marcar um painel como favorito.

Excluir um painel dinâmico

Excluir painéis que não são mais usados. Painéis excluídos não podem ser restaurados.

Antes de Iniciar

Função necessária: dashboard_admin ou admin, ou seja o proprietário do painel.

Informe a todos os usuários com os quais você compartilhou o painel que você o está excluindo. Os usuários podem ter marcado o painel como favorito. Esses usuários veem um erro ao tentar acessar um painel excluído.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja excluir.
3. Clique no menu de contexto ( ) e escolha **Excluir painel**.

Resultado

Quando você exclui um painel, as guias do painel que não são usadas em outros painéis são excluídas.

Excluir uma guia de painel

Quando as guias do painel não são mais úteis, é possível excluí-las.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: dashboard_admin ou admin. Se você for o proprietário do painel ou tiver direitos de edição no painel, também poderá excluir uma guia do painel.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que contém a guia que você deseja excluir.
3. Para excluir uma guia do painel, aponte para a guia e clique no ícone da lixeira.

Resultado
Quando você exclui uma guia do painel, ela é removida do painel. Se não for usado em nenhum outro painel, será excluído totalmente.

Copiar um painel dinâmico

Quando você duplica um painel dinâmico, seu layout de widget é preservado. No entanto, as permissões de compartilhamento não são preservadas. As mudanças feitas no painel duplicado não afetam o painel original.

Antes de Iniciar
Para copiar um painel relacionado a um Solução Análise da plataforma, consulte Duplicar um painel da Solução de análise e emissão de relatórios.

Função necessária: qualquer usuário que possa compartilhar um painel pode copiá-lo.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja duplicar.
3. Selecione o menu de contexto ( ) e escolha **Duplicar painel**.
   Uma cópia do painel é criada com você como proprietário. O nome da cópia é Cópia de [Nome do painel original].
4. **Opcional:** Para renomear o painel, clique no menu de contexto ( ), selecione **Propriedades do painel** e edite o campo **Nome**.

Resultado
Uma cópia do painel é criada com você como proprietário.

O que Fazer Depois
Modifique o painel e compartilhe-o com outros usuários.

Renomear um painel dinâmico

Forneça um nome mais útil para o painel renomeando-o.

Antes de Iniciar
Função necessária: os usuários podem editar os painéis que pertencem a eles ou os que têm o direito de editar. Consulte Permissões do painel para obter mais informações sobre como exibir e editar direitos em painéis.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. No seletor de painel, selecione o painel que você deseja renomear.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No menu de contexto ( ), selecione **Propriedades do painel**.
4. No campo de nome, insira o novo nome do painel.
5. Selecione **Atualizar**.

> **Nota:**
> O campo **Proprietário** é obrigatório. Se este campo estiver vazio, forneça o nome do proprietário do painel para concluir esta tarefa.

Remover um usuário de um painel

Quando você não quiser mais compartilhar um painel com usuários, grupos ou funções específicos, poderá remover o acesso deles ao painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer proprietário de painel pode remover usuários ou grupos dos painéis que possui.

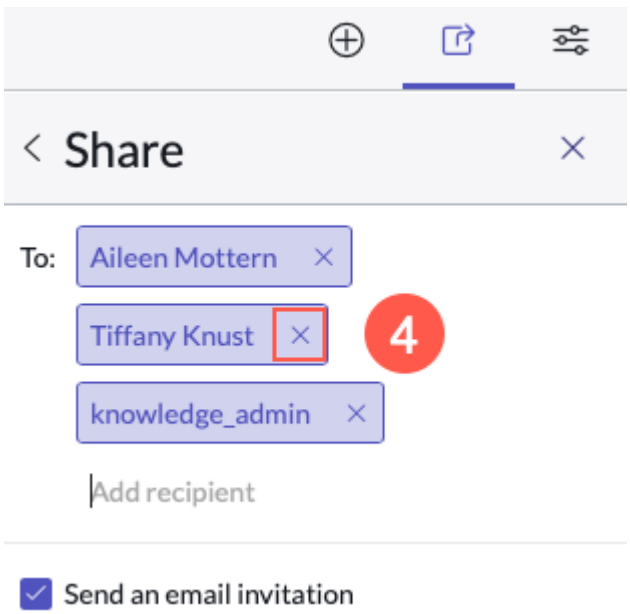
Usuários com a função dashboard_admin ou admin podem remover usuários, grupos ou funções de qualquer painel.

Usuários com a função pa_admin ou pa_power_user podem remover usuários, grupos ou funções de qualquer painel que possam editar. Esses painéis incluem painéis que um usuário possui e painéis para os quais ele recebeu direitos de edição.

Para obter mais informações, consulte Permissões do painel.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja modificar.
3. Selecione o ícone de compartilhamento ( ).
4. No painel **Compartilhar**, selecione o X ao lado do nome do usuário, grupo ou função que você deseja remover.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Os usuários removidos não têm mais o direito de exibir o painel compartilhado.

Tópicos relacionados

Restringir o acesso ao painel dinâmico a funções específicas

Marcar um painel dinâmico como favorito

Você pode marcar um painel como favorito para acessá-lo facilmente no painel de navegação.

Antes de Iniciar
Qualquer pessoa que possa acessar um painel pode torná-lo favorito.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. No seletor de painel, selecione o painel que você deseja marcar como favorito.
3. Selecione o menu de contexto ( ) e selecione **Criar favorito**.

Resultado
Os painéis favoritos aparecem na guia de favoritos do navegador de aplicações.

Filtrar painéis em elementos de detalhamento

Alguns painéis permitem aplicar um ou mais elementos de detalhamento Performance Analytics para filtrar o painel inteiro. Por exemplo, você pode mostrar somente itens de prioridade alta e crítica ou somente as equipes que se reportam a um determinado gerente.

Antes de Iniciar
Você deve ter um painel já criado com o Performance Analytics que deseja filtrar por elemento de detalhamento. Painéis que foram configurados dessa forma são chamados de *painéis de detalhamento*.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para filtrar um painel em elementos de detalhamento, como prioridades ou categorias, selecione a origem de detalhamento e selecione os elementos nessa origem de detalhamento. Relatórios e widgets Performance Analytics configurados corretamente refletem o filtro quando ele é aplicado. Se você selecionar vários elementos, Performance Analytics mostrará os valores associados a esses elementos como uma agregação ou como elementos separados, dependendo de como cada widget Performance Analytics está configurado. Para obter mais informações sobre como configurar painéis de detalhamento e seus widgets, consulte Como usar detalhamentos em painéis.

Por motivos de desempenho, não há opção para selecionar todos os elementos de detalhamento.

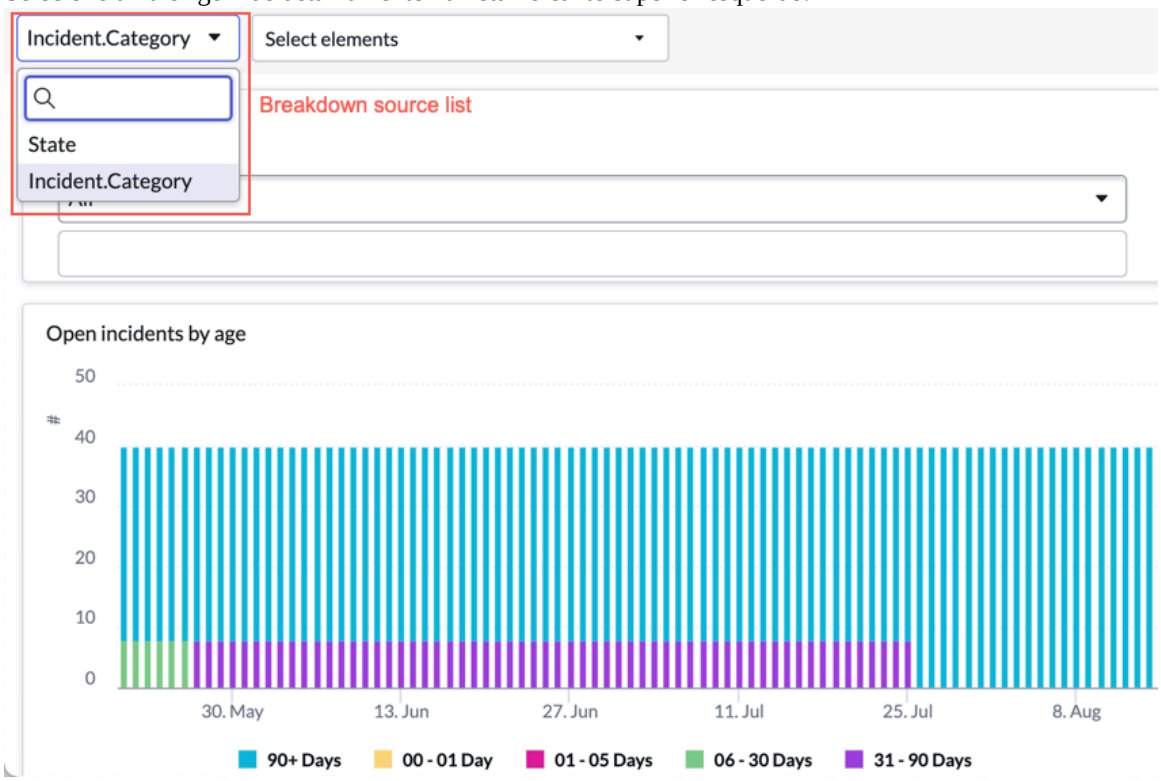
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

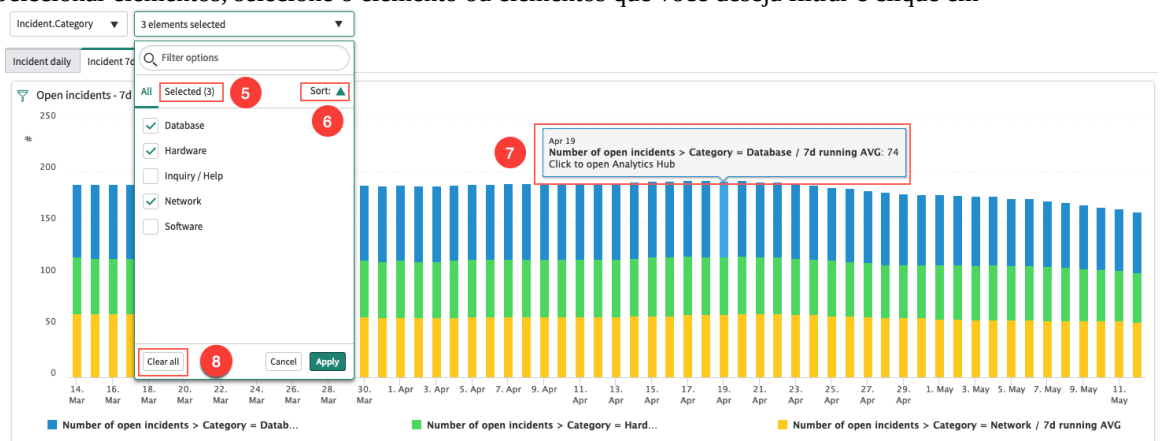
Nota:
Se você exibir um painel de detalhamento com detalhamento aplicado, mas sem elementos, os widgets mostrarão as pontuações do indicador base. O detalhamento não filtra as pontuações. Essas pontuações são geralmente mais altas do que as pontuações quando você seleciona um detalhamento e todos os elementos. Frequentemente, nem todos os elementos estão disponíveis devido à segurança de elemento ou a um filtro de elemento. Normalmente, você também não pode selecionar a pontuação não atribuída, o que contribui para as pontuações do indicador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja filtrar por elementos de detalhamento.
3. Selecione uma origem de detalhamento na lista no canto superior esquerdo.



4. Na lista Selecionar elementos, selecione o elemento ou elementos que você deseja filtrar e clique em **Aplicar**.



Os widgets no painel que podem ser filtrados são filtrados nos elementos selecionados. Ao lado dos títulos, os widgets filtrados mostram um ícone de filtro Ícone de .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se as configurações de segurança do elemento impedirem que você veja um ou mais elementos selecionados, será exibido um aviso.

5. Clique em **Selecionado** para mostrar somente os elementos de detalhamento selecionados.
   Clique em **Todos** para mostrar todos os elementos de detalhamento na lista.
6. Clique em **Classificar** para classificar a lista de elementos em ordem alfabética.
   A direção do triângulo indica az ou za.
7. Selecione um ponto de dados para mostrar o indicador e os elementos de detalhamento no Hub de análise .
   O acesso ao Hub de análise requer a função pa_viewer.

   Destinos, limites e comentários não estão disponíveis quando você acessa o Hub de análise a partir de um widget com vários elementos de divisão selecionados em uma exibição agregada. O seletor de divisão e a funcionalidade de pesquisa também não estão disponíveis. Para obter mais informações sobre exibições agregadas e separadas de vários elementos em um widget, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.
8. Selecione **Limpar tudo** para remover os elementos selecionados e mostrar o widget de detalhamento com todos os elementos.

Desabilitar a seleção múltipla de elementos em um painel

Os proprietários do painel têm a opção de desabilitar a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento inteiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você desabilita a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento, os usuários desse painel só podem filtrar os widgets do painel em um elemento do detalhamento.

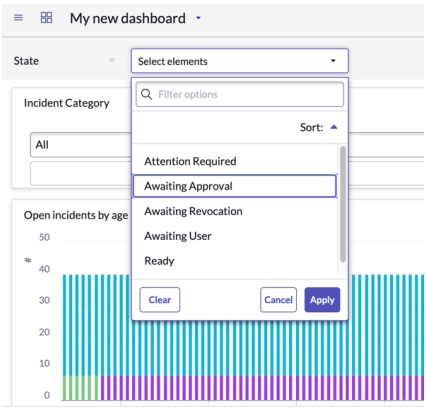
Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel de detalhamento que você deseja filtrar por apenas um elemento de detalhamento de cada vez.
3. No menu de contexto, selecione **Propriedades do painel**.
4. Selecione **Desabilitar seleção múltipla de elementos**.
   Esta opção está disponível quando há pelo menos uma origem de detalhamento na lista relacionada Origem de detalhamento do painel.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Ao filtrar o painel em elementos de detalhamento, você pode selecionar apenas um elemento de detalhamento. Os widgets no painel seguem o único elemento de detalhamento selecionado. Ao selecionar elementos ou desmarcar elementos selecionados, você precisa clicar em **Aplicar** para fazer essa escolha.

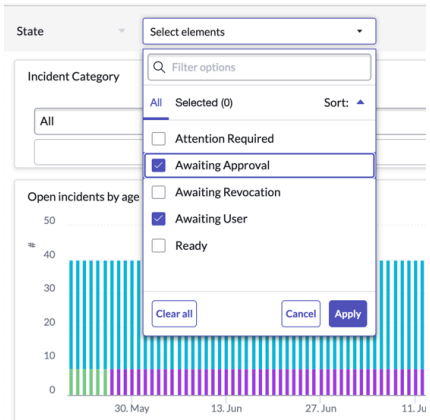
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de elementos de detalhamento - seleção de vários elementos desabilitada



Lista de elementos de detalhamento - seleção de vários elementos habilitada



Exportar um painel dinâmico para PDF

Exporte um painel como PDF para que você possa arquivá-lo, imprimir ou distribuí-lo.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: nenhuma função é necessária para exportar painéis para PDF, no entanto, um administrador precisa configurar a instância para exportação em PDF. Para obter mais informações, consulte Habilitar exportação de PDF de painéis.

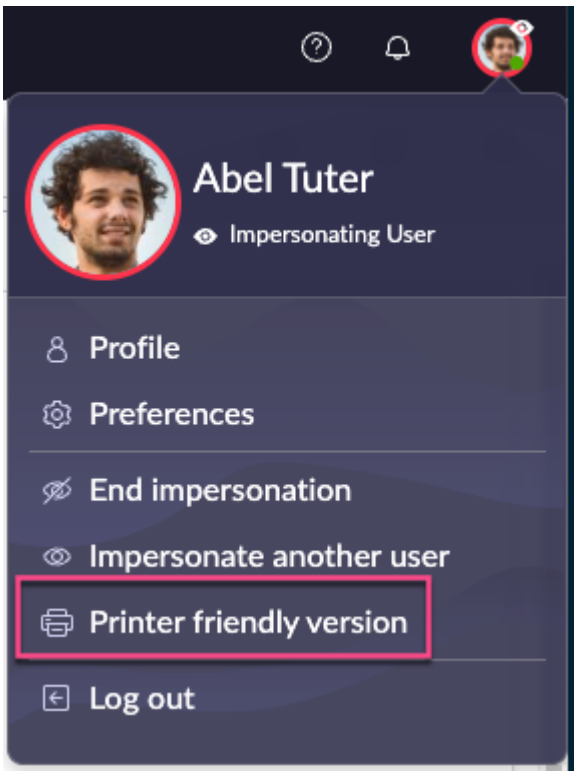
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros interativos que são aplicados ao painel também são aplicados ao PDF. No entanto, os detalhamentos aplicados não são incluídos na exportação.

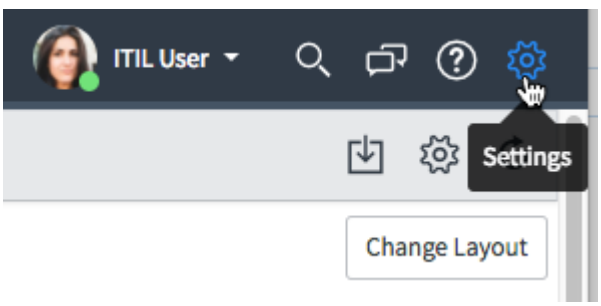
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para gerar o PDF localmente, defina os filtros interativos, clique no ícone do usuário e selecione **Versão**para impressão . O painel é aberto em uma nova janela ou guia. Exporte o painel usando as configurações de impressão do navegador.



Se você não tiver Next Experience ativado, selecione **Versão** para impressão no menu **Configurações**.



Limitações:

- O conteúdo personalizado pode não ser gerado conforme o esperado quando exportado para PDF. Para obter mais informações, consulte Limitações de exportação de PDF de conteúdo personalizado.
- Os painéis exportados para PDF não incluem o layout do painel. Os widgets são empilhados um sobre o outro e ocupam a largura total da página.
- Os widgets são exportados para uma altura fixa. Widgets grandes, como workbench ou widgets de lista, são truncados.
- Os relatórios de calendário exportados de um painel podem ficar truncados porque não há suporte para exportação de relatórios de calendário para PDF.
- Os detalhamentos aplicados a um painel não são incluídos no PDF.
- Os widgets podem aparecer em uma ordem diferente da exibida no painel.

Tradução automática

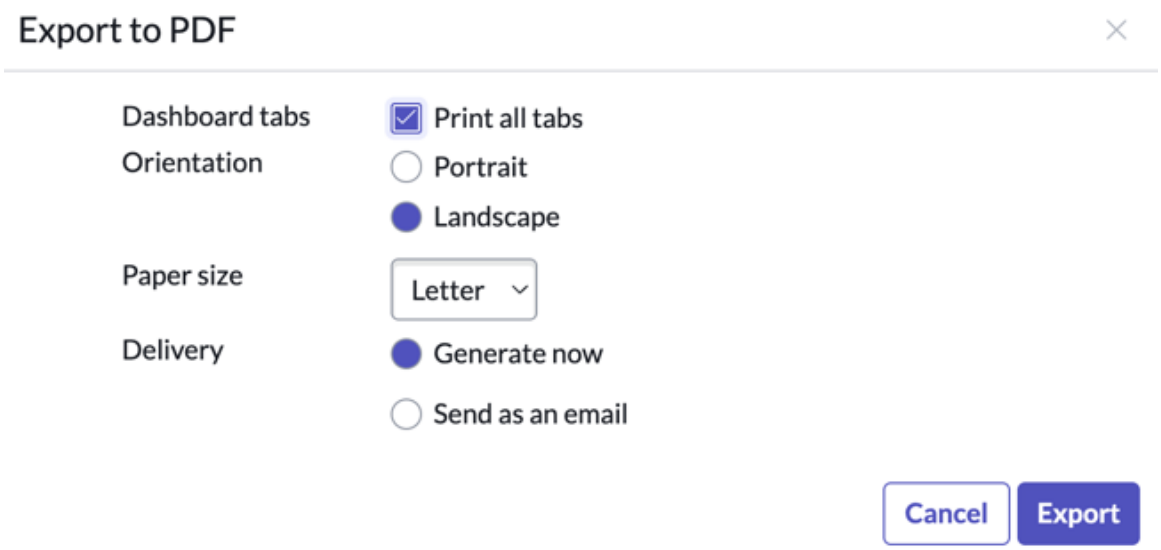
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As legendas do widget podem não aparecer.
- As exportações não incluem tabelas de dados associadas a visualizações de relatório. Você pode exportar relatórios individuais separadamente, incluindo suas tabelas de dados. Para incluir tabelas de dados em relatórios programados, marque **Exibir tabela de dados** na guia Configurar do relatório no Designer de relatórios.
- As cores no texto delta para widgets de relatório de pontuação única não são preservadas.
- Os PDFs não refletem o intervalo de tempo selecionado quando você seleciona o **seletor Mostrar intervalo de datas** no nível do widget.
- Não é possível exportar painéis dinâmicos como modelos.

Nota:
Os PDFs enviados como e-mails podem não ser gerados imediatamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. No seletor de painel no canto superior esquerdo, selecione o painel que você deseja exportar.
3. Clique no menu de contexto ( ) e selecione **Exportar para PDF**.
4. Configure suas opções de impressão e entrega.



5. Clique em **Exportar**.

Resultado

O conteúdo é exportado para PDF de acordo com as opções de impressão e entrega. Se o PDF não for gerado, identifique e resolva os erros de JavaScript.

Exportar um painel usando a função de impressão do navegador

É possível exportar qualquer painel ou página inicial para PDF usando a funcionalidade de impressão do navegador.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: nenhuma função é necessária para exportar painéis para PDF usando a função de impressão do navegador.

Tradução automática

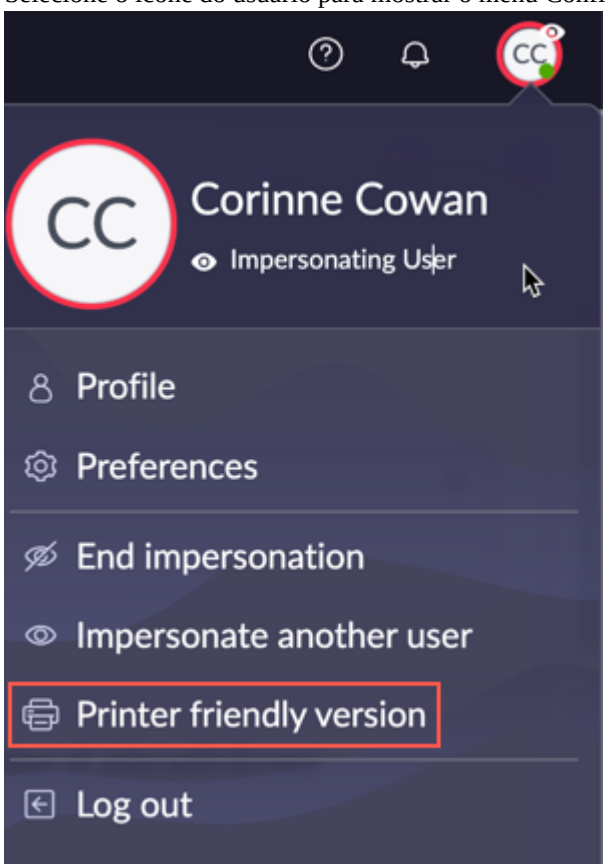
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar a funcionalidade de impressão do navegador para exportar um PDF sob demanda e um PDF com detalhamentos aplicados. Em PDFs programados, os detalhamentos não são aplicados aos dados.

Procedimento

1. Abra o painel que você deseja exportar.
2. Defina os filtros interativos.
3. Selecione o ícone do usuário para mostrar o menu Configurações.



Uma guia do navegador é aberta com os widgets do painel empilhados um em cima do outro.

4. Na nova guia do navegador, selecione a guia a ser impressa, o tamanho da página e a orientação da página.
5. Selecione **Imprimir**.
6. Na caixa de diálogo Imprimir do navegador, selecione PDF como destino ou saída de impressão.

Resultado

A guia do painel é exportada para PDF com o tamanho e a orientação de página escolhidos.

Copiar uma URL de painel dinâmico

Não é possível copiar um URL de painel do navegador. É possível, no entanto, criar um URL que abre a exibição atual do painel, incluindo guias e elementos de divisão. Quando o link é acessado, o quadro da plataforma da ServiceNow em torno do painel não é incluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: você deve ser capaz de acessar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel dinâmico com a URL que você deseja copiar.
3. **Opcional:** Selecione uma guia, um detalhamento e um elemento de detalhamento.
4. Selecione o menu de contexto ( ) e selecione **Copiar URL do painel**.

Resultado

O URL do painel é copiado para a área de transferência. Alguns navegadores solicitam que você copie o URL para a área de transferência.

O que Fazer Depois

Compartilhe o URL com outros usuários.

Formato de URL do painel

Você pode vincular a um painel Performance Analytics de sua instância. Vários parâmetros de URL permitem especificar aspectos do painel quando o link é seguido.

Todos os URLs do painel seguem este formato:

```
https://<instance>.service-now.com/$dashboards.do?
```

.

Nota:

Como os painéis não estão limitados a usuários do Performance Analytics,

```
$dashboards.do
```

substitui

```
$pa_dashboard
```

, embora ambas as cadeias de caracteres funcionem em URLs de painel.

Este URL base é seguido por vários parâmetros de consulta de URL opcionais.

Parâmetros de URL

Parâmetro	Descrição
sysparm_dashboard=<sys_id>	O sys_id do painel a ser mostrado.
sysparm_tab =<sys_id>	O sys_id da guia do painel a ser mostrado. Se você não especificar uma guia, a guia mais à esquerda será exibida. Este parâmetro se aplica somente se `sysparm_dashboard` existir.
sysparm_breakdown_source =<sys_id>	O sys_id do detalhamento do painel a ser mostrado.
sysparm_element=<value>	O sys_id ou valor do elemento de detalhamento a ser mostrado. Este parâmetro se aplica somente se `sysparm_breakdown_source` também existir. Os valores fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas.
sysparm_element_value=<value>	O valor do elemento selecionado. Este valor pode ser o sys_id de um registro referenciado ou o valor do banco de dados para uma opção da lista de seleção. Os valores do banco de dados fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Este parâmetro se aplica somente se `sysparm_element` e `syspartm_breakdown_source` também existirem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de URL

Parâmetro	Descrição
sysparm_header=<value>	Controla se o cabeçalho do painel aparece. Os valores possíveis são: • Visível — O cabeçalho completo está visível. • Oculto — O cabeçalho completo está oculto. • Integrado — O cabeçalho está visível, mas somente as opções **Atualizar**, **Redefinir filtros**e **Exportar para PDF** estão visíveis.
sysparm_breakdown=<value>	Controla se o detalhamento do painel aparece. Os valores possíveis são: • Visível — O detalhamento completo está visível, incluindo a origem e o elemento. • Oculto — O detalhamento completo está oculto. • Integrado — Somente o elemento de detalhamento fica visível. • Somente leitura — O detalhamento está visível, mas o usuário não pode mudar a configuração do filtro.

Habilitar atualização em tempo real para widgets de relatório de pontuação única

As atualizações em tempo real garantem que os usuários que visualizam um painel dinâmico sempre vejam as informações mais atualizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: você deve ter direitos de edição no painel em que o widget foi adicionado.

Quatro tipos de agregação estão disponíveis para relatórios de pontuação única: Contagem, Média, Soma e Contagem distinta. A atualização em tempo real está disponível somente para widgets de pontuação única que usam a agregação de **contagem**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A atualização em tempo real não funciona para widgets de relatório de pontuação única em painéis dinâmicos nas seguintes circunstâncias:

- Quando a origem do relatório é uma exibição de banco de dados, o usuário deve clicar no ícone Atualizar no widget para atualizar a pontuação. Para obter mais informações, consulte Exibições do banco de dados.
- A visibilidade do domínio não é compatível com a emissão de relatórios em tempo real. Somente o domínio atribuído do usuário e sua hierarquia de domínio e o domínio global são compatíveis.
- Quando a visualização tem condições de referência com pontos, o relatório de pontuação única não é atualizado quando há uma mudança relacionada na tabela estendida. O observador de registro envia atualizações somente na tabela base do relatório. Para obter mais informações, consulte o artigo da base de conhecimento KB0868215.
- Quando uma regra de negócio que usa o método `current.update()` é disparada na inserção/atualização, o relatório de pontuação única é incrementado em dois em vez de um. Para obter mais informações, consulte o artigo da base de conhecimento KB0693812.
- As condições adicionadas ou modificadas por regras de negócio de consulta não são respeitadas na emissão de relatórios em tempo real.

  Como as regras de negócio de consulta mudam as condições de consulta em tempo real para o usuário específico, a estrutura do observador de registro usada para atualizações em tempo real não aciona as regras de negócio de consulta.
- Quando um widget usa o filtro `Grupo de atribuição - é (dinâmico) - Um dos Meus grupos`, o widget não é atualizado em tempo real. Para obter mais informações, consulte o artigo da base de conhecimento KB0749987.
- A atualização de tempo do relatório de pontuação única não é compatível com tabelas de rotação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode habilitar a atualização em tempo real para widgets de pontuação única nos painéis.

Procedimento
1. Navegue até o painel em que o widget de pontuação única foi adicionado.
2. Clique no ícone Adicionar widgets (ícone ⊕) para colocar o painel no modo de edição.
3. Aponte para o widget e clique no ícone de engrenagem ( ).
4. Selecione **Mostrar atualizações em tempo real** e clique em **Concluído**.
5. Clique no sinal de mais (+) para sair do modo de edição do painel.
   O ícone de tempo real ( ) é adicionado ao widget. Este ícone está permanentemente visível, mesmo quando a pontuação não está mudando.

Resultado
Quando o valor de uma visualização de pontuação única muda, a mudança é refletida no painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alterar o proprietário de um painel dinâmico

O proprietário de um painel pode editá-lo e compartilhá-lo com outros usuários.

Antes de Iniciar

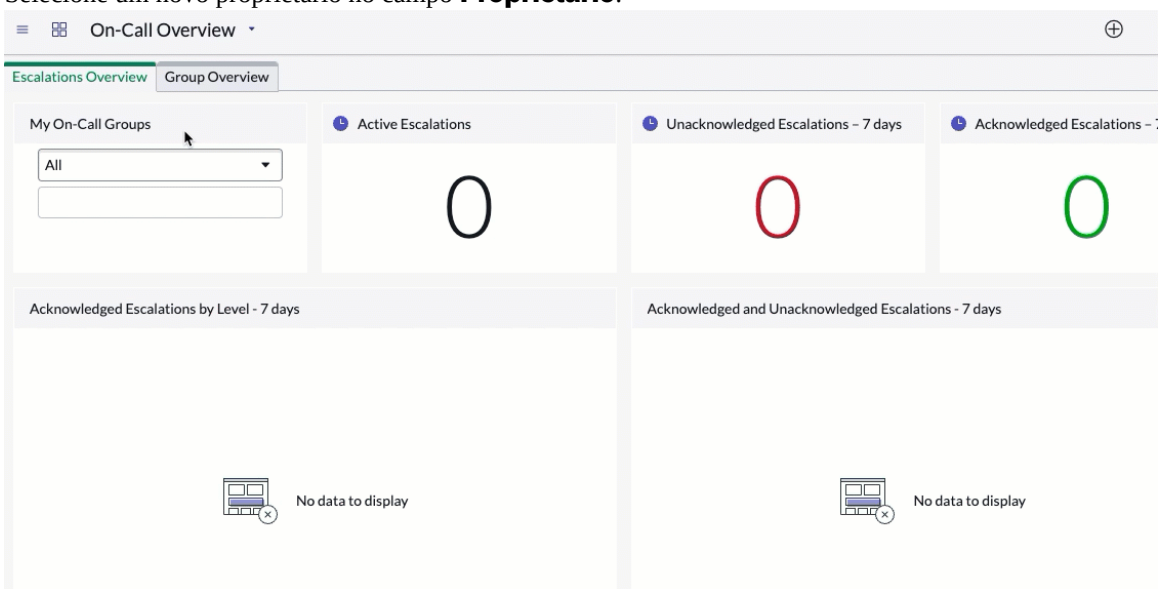
Função necessária: somente usuários com a função dashboard_admin ou admin podem alterar o proprietário de um painel.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber quem é o proprietário de um painel, navegue até pa_dashboards_list.do e pesquise o painel.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis** ou **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Abra o painel cujo proprietário você deseja mudar.
3. Clique no menu de contexto ( ) e selecione **Propriedades do painel**.
4. Selecione um novo proprietário no campo **Proprietário**.



5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Compartilhar um painel dinâmico

Edite um painel dinâmico

Como trabalhar com painéis estáticos

A partir da versão Utah, os painéis não dinâmicos não estão mais disponíveis.

No upgrade, os painéis não dinâmicos são convertidos em painéis dinâmicos.

Definir painéis dinâmicos como sua página inicial

Você pode definir painéis como sua página **inicial**. Com essa configuração, o último painel selecionado aparece quando você seleciona o logotipo no canto superior esquerdo da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:
Se Next Experience estiver habilitado, as instruções nesta página não se aplicarão. Para obter mais informações sobre Next Experience, páginas principais, consulte

- Explorando sua página principal padrão
- Configuring Next Experience start page options
- Configurar uma página inicial selecionada pelo usuário

Função necessária: usuário.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

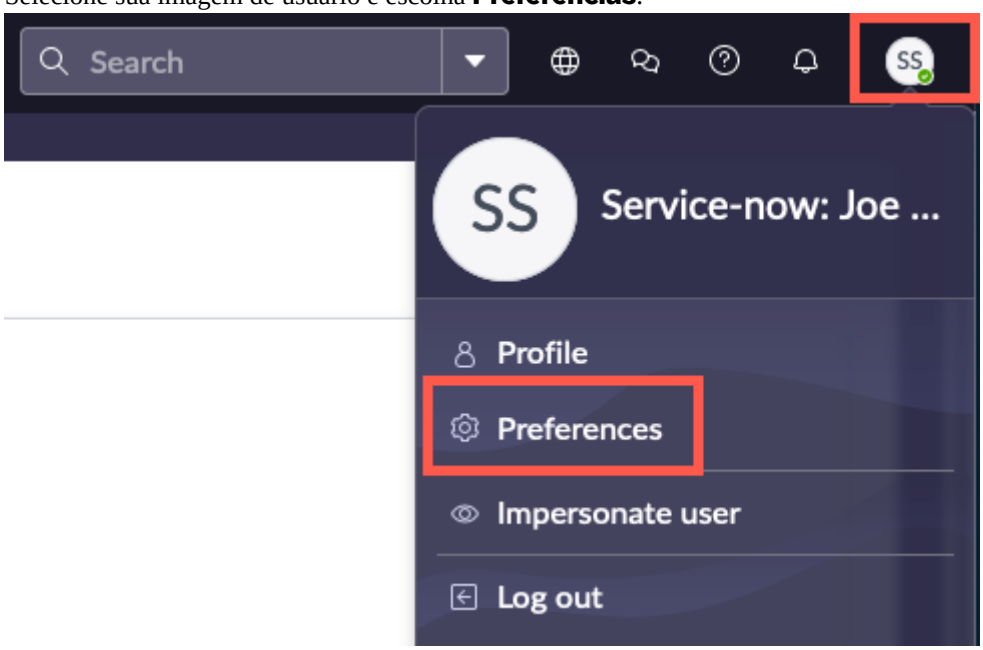
Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise.
- Trabalhar com painéis dinâmicos.

Quando os painéis são definidos como sua página **inicial**, o painel selecionado mais recentemente é sempre carregado. Você não pode especificar um painel como sua **Página inicial**. Marque um painel como favorito para navegar até ele facilmente.

Procedimento

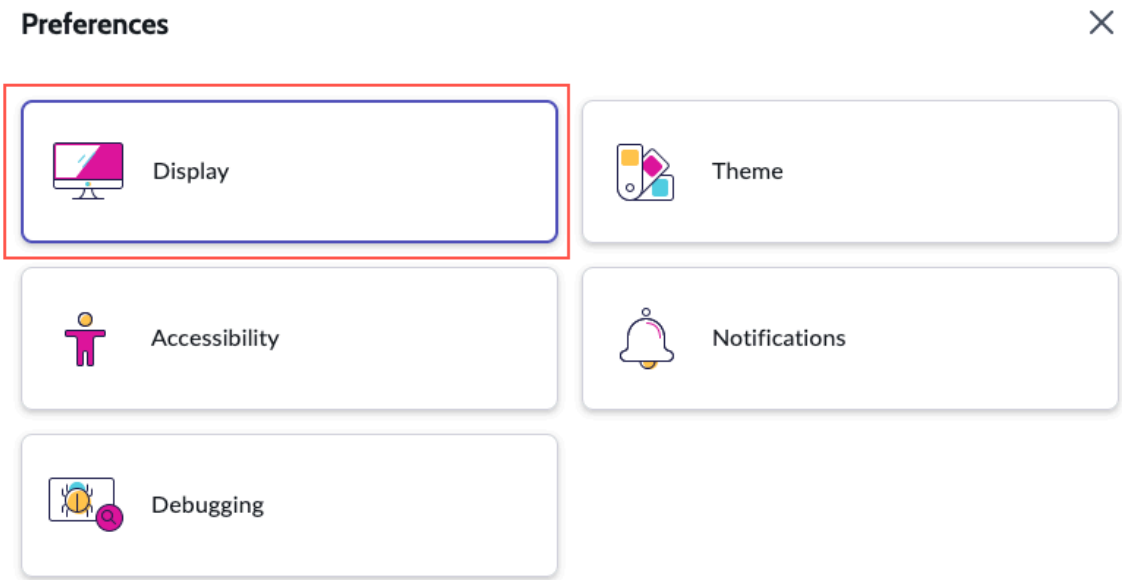
1. Selecione sua imagem de usuário e escolha **Preferências**.



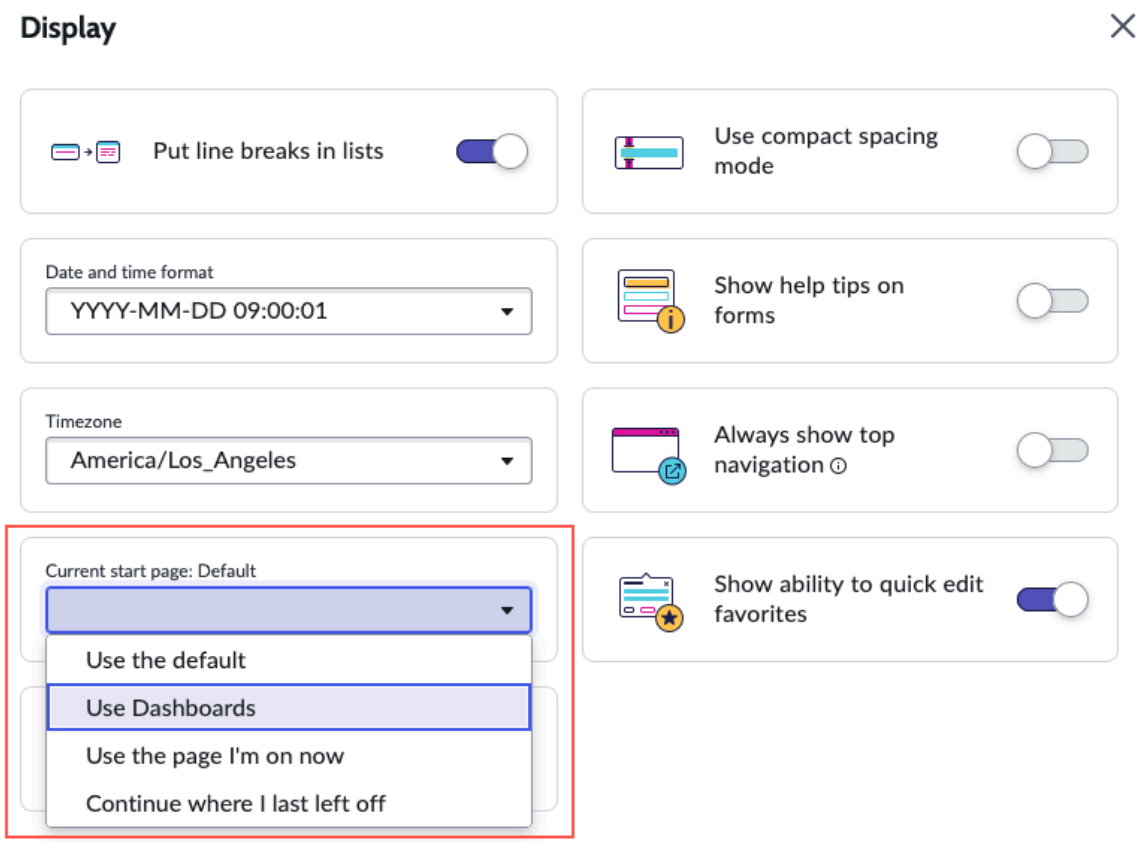
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione o bloco **Exibir**.



3. Na guia Exibir, selecione **Usar Painéis** como a página inicial.



Resultado

Quando você navega para **Autoatendimento** > **Painéis** ou selecione o logotipo da sua empresa, o último painel selecionado será exibido.

Solicitar um serviço de análise

Solicite serviços associados a painéis, como para solicitar um novo painel ou acesso a um painel existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até qualquer um **Todos** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços** ou **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
2. Se você navegou até o Portal de serviços, selecione **Fazer pedido**.
3. Selecione **Podemos ajudá-lo?** categoria.
4. Selecione **Solicitação de análise**.
5. Selecione o **Tipo de solicitação**, como **Solicitar acesso ao painel**, **Editar um painel**ou **Relatar um problema**.
6. **Opcional:** Se você estiver enviando a solicitação para outro usuário, marque a caixa de seleção **Solicitar em nome de outro usuário** e selecione o usuário para o qual está fazendo a solicitação.
7. Forneça detalhes adicionais sobre sua solicitação, como o nome do painel e uma descrição das mudanças que você deseja fazer.
   Os campos disponíveis dependem do tipo de solicitação.
   Uma notificação é enviada automaticamente ao usuário solicitante.

O que Fazer Depois
Depois de enviar a solicitação, a equipe de análise é responsável por revisar e implementar as mudanças solicitadas.

Atender a uma solicitação de análise

As solicitações de serviço de análise são atribuídas ao grupo de análise que pode revisar e atender às solicitações.

Antes de Iniciar
Pelo menos um usuário deve ser membro do grupo de análise.

Função necessária:

- Executante — itil e pa_admin. O usuário executante deve ser membro do grupo de análise que concede automaticamente essas funções.
- Aprovador — itil e approval_user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de serviços** > **Trabalho do meu grupo**.
2. Selecione uma solicitação.
3. Se a solicitação for para conceder acesso a um painel, selecione o **painel** ao qual esta solicitação se aplica.
4. Selecione um ou mais usuários como o **Aprovador de solicitação**.
   Este aprovador não deve ser um membro do grupo de análise.

   Nota:
   Nenhuma aprovação é necessária quando o tipo de solicitação é **Relatar um problema**.

5. O aprovador pode então aprovar a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.

b. Selecione a aprovação da solicitação.

c. Clique em **Aprovar**.
Se o aprovador rejeitar a aprovação, a solicitação será encerrada automaticamente. Se o aprovador selecionar uma opção diferente de aprovado ou rejeitado, o usuário do executante poderá fechar a solicitação definindo o **Estado** como **Encerrado ignorado** ou **Encerrado incompleto**.
Depois que a solicitação for aprovada, ou se nenhuma aprovação for necessária, uma tarefa será criada para a equipe de análise. Navegue até a lista relacionada **Tarefas** no registro de solicitação para exibir a tarefa. Uma notificação por e-mail é enviada para a equipe de análise.

6. Depois que o aprovador aprovar a solicitação, execute as mudanças solicitadas para atender à solicitação. Consulte a documentação dos painéis para obter instruções sobre como modificar painéis e permissões de painel.
7. Atualize o **Estado** da tarefa para **Encerrado concluído**.
O **Estado da** solicitação é atualizado automaticamente quando a tarefa é fechada. Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário solicitante para informar que as mudanças solicitadas foram concluídas.

Tópicos relacionados

Criar e usar painéis

Compartilhar um painel dinâmico

Ativar o plug-in Portal de autoatendimento para análise

Você pode ativar o plug-in Self-Service Portal for Analytics (com.snc.pa.bi_service) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Portal de autoatendimento para análise ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para o Portal de autoatendimento para análise

Plug-in	Descrição
Análise de desempenho [com.snc.pa]	Funcionalidade principal do Performance Analytics

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Xanadu)

Administração de painéis

Saiba mais sobre como administrar painéis, incluindo como agrupar painéis, como mover um painel com um conjunto de atualizações e como solucionar problemas de permissões.

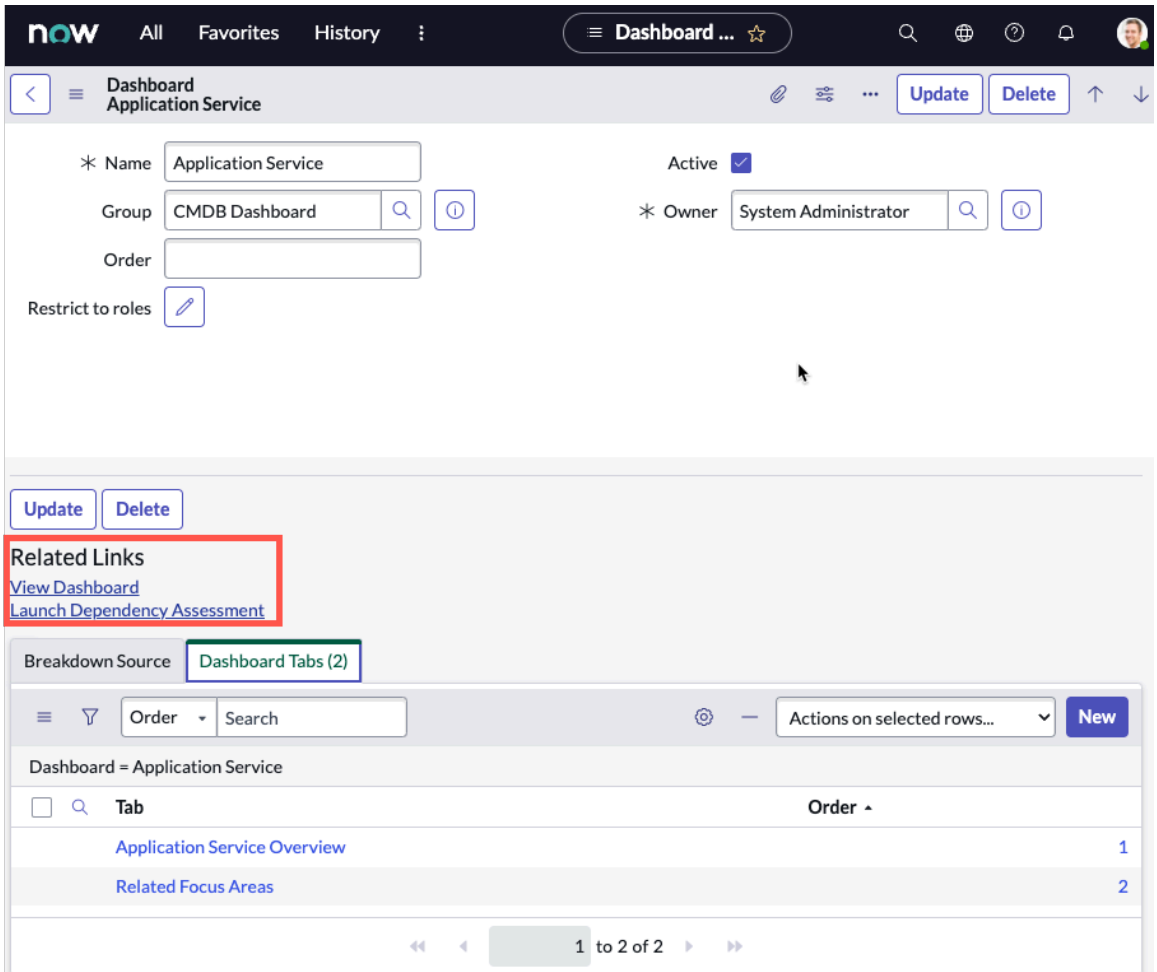
Usuários com a função dashboard_admin têm acesso total, incluindo permissões de exibição, edição, exclusão e compartilhamento em todos os painéis em uma instância, incluindo todos os painéis inativos. Para exibir uma lista de todos os painéis em uma instância, navegue até **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Administração de Painel**. Clique no nome de um painel para exibir seu formulário.

Os campos no formulário do painel são descritos em Criar ou configurar um painel dinâmico. Use os links relacionados para:

- Gerar metadados do painel
- Exibir o painel
- Iniciar avaliação de dependência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Explorar e gerenciar painéis

Identifique rapidamente os relacionamentos entre elementos Performance Analytics, como painéis, relatórios e indicadores. Cada guia do painel tem filtros interativos personalizados que permitem refinar as informações que o painel mostra.

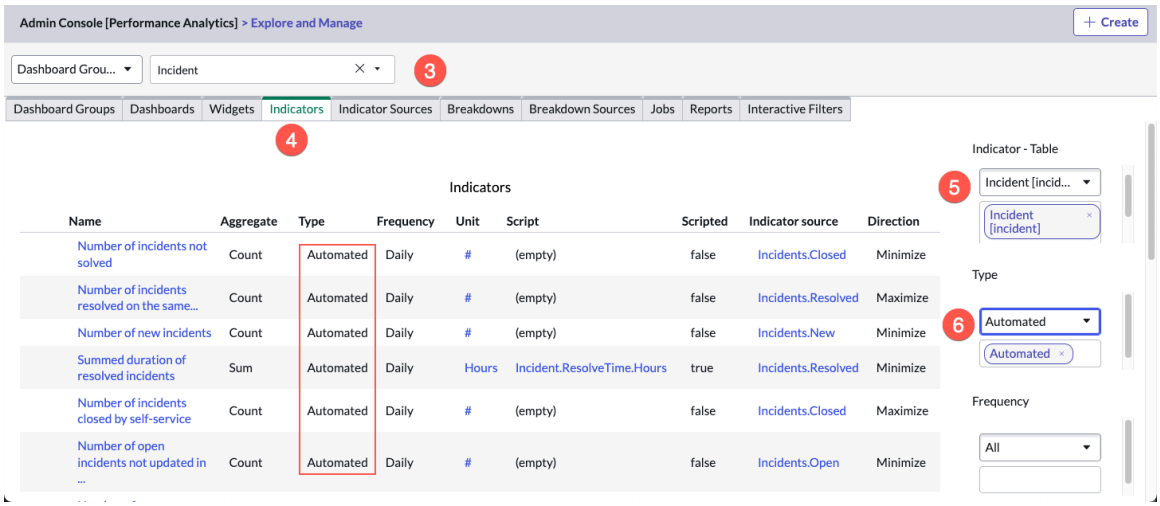
Explorar exemplo de painéis

Para ver todos os indicadores automatizados relacionados ao grupo do painel Incidente com base na tabela Incidente:

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Console do administrador**
2. Selecione **Painéis** no bloco Explorar e gerenciar.
3. Selecione Grupos de painel e Incidente nas duas primeiras listas.
4. Selecione a guia **Indicadores**.
5. Na lista **Indicador - Tabela**, selecione **Incidente** para ver somente os indicadores na tabela Incidente.
6. Na lista **Tipo**, selecione **Automatizado** para ver somente os indicadores automatizados na tabela Incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel e grupos de painéis

Clique em **Painel** ou **Grupos** de painéis para exibir um painel que fornece informações sobre todos os fundamentos do Performance Analytics em sua instância:

Grupos de painéis

Uma lista de todos os grupos de painéis em sua instância. Esta guia terá foco se você selecionar **Grupos de painéis** no Console do administrador. Painéis que não têm um grupo especificado se enquadram no grupo **Outros**.

Use o filtro **Visibilidade** para mostrar todos os grupos de painéis, grupos de painéis que estão visíveis para todos ou grupos de painéis limitados a grupos e usuários especificados.

Painéis

Uma lista de todos os painéis em sua instância classificados por grupo. Expanda o grupo para exibir os painéis individuais. Clique no nome do painel para exibir e editar seus detalhes. Esta guia terá foco se você selecionar **Painéis** no Console do administrador.

Filtros:

- Ativo — Escolha **Todos**, Ativo =**Verdadeiro**ou Ativo =**Falso**.
- Proprietário do painel - Escolha **Todos** ou selecione um ou mais proprietários em uma lista.

Widgets

Uma lista de todos os widgets usados nos painéis da sua instância.

Filtros:

- Tipo — Escolha **Todos** ou filtre um ou mais tipos de widget. Consulte Widgets do Performance Analytics.
- Visualização — Escolha **Todos** ou filtre um ou mais tipos de visualização de relatório de uma lista.

Indicadores

Uma lista de todos os indicadores usados nos painéis da sua instância. Filtros: você pode filtrar a lista em **Tabela de indicadores**, **Tipo**, **Frequência**, **Origem do indicador**, **Unidades**, **Direção**, **Com script**e **Tipo de agregação**. Clique no nome do **indicador** ou na **origem**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do indicador para exibir e editar seus detalhes. Para obter mais informações, consulte Indicadores do Performance Analytics.

Origens do indicador

Uma lista de todas as origens de indicador em sua instância. Você pode filtrar a lista em **Tabela de indicadores** e **Frequência**. Clique no nome da **origem do indicador** para exibir e editar seus detalhes. Para obter mais informações, consulte Fontes de indicador.

Detalhamentos

Uma lista de todos os detalhamentos em sua instância. Você pode filtrar a lista em uma ou mais **tabelas de detalhamento**. Clique nos nomes do detalhamento e na origem do detalhamento para exibir e editar seus detalhes. Para obter mais informações, consulte Detalhamentos da Análise de desempenho.

Fontes de Detalhamento

Uma lista de todas as origens de detalhamento em sua instância. Você pode filtrar a lista em uma ou mais **tabelas de detalhamento**. Clique no nome da origem de detalhamento para exibir e editar seus detalhes. Para obter mais informações, consulte Definir uma origem de detalhamento.

Trabalhos

Uma lista de todos os trabalhos criados em sua instância. A coluna **Executar** mostra a frequência de execução do trabalho. A coluna **Tempo** mostra quanto tempo o trabalho levou na última vez em que foi executado. A lista também mostra se o trabalho está **Ativo**. Clique no nome do trabalho para exibir seus detalhes. Para obter mais informações, consulte Configurar um indicador de trabalho.

Relatórios

Uma lista de todos os relatórios criados em sua instância. Você pode filtrar a lista em uma ou mais tabelas de relatório e um ou mais tipos de relatório. Clique no título de um relatório para exibir seus detalhes. Para obter mais informações, consulte Criar uma visualização de relatório.

Filtros interativos

Uma lista de todos os filtros interativos configurados em sua instância. Você pode filtrar em quais tabelas e campos o filtro interativo se baseia e um ou mais tipos de controle de IU. Clique **em Pesquisar nome** para exibir e editar os detalhes do filtro interativo. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos.

Tópicos relacionados

Navegação da exibição em árvore

Adicionar uma mensagem personalizada a um painel dinâmico

Adicione uma mensagem à parte superior de um painel dinâmico com ou sem um link para uma nova página.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou proprietário do painel ao qual você deseja adicionar uma mensagem.

Procedimento

1. Habilite mensagens em painéis.
   A habilitação de mensagens requer a função de administrador.

   a. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**.

   b. Abra o painel que você deseja editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No menu do painel (☰ do painel), selecione Propriedades do painel.

d. No formulário do painel, selecione o menu Propriedades ☰) e escolha **Configurar** > **Layout do formulário**.

e. Mova esses campos de Disponível para Selecionado e selecione **Salvar**.

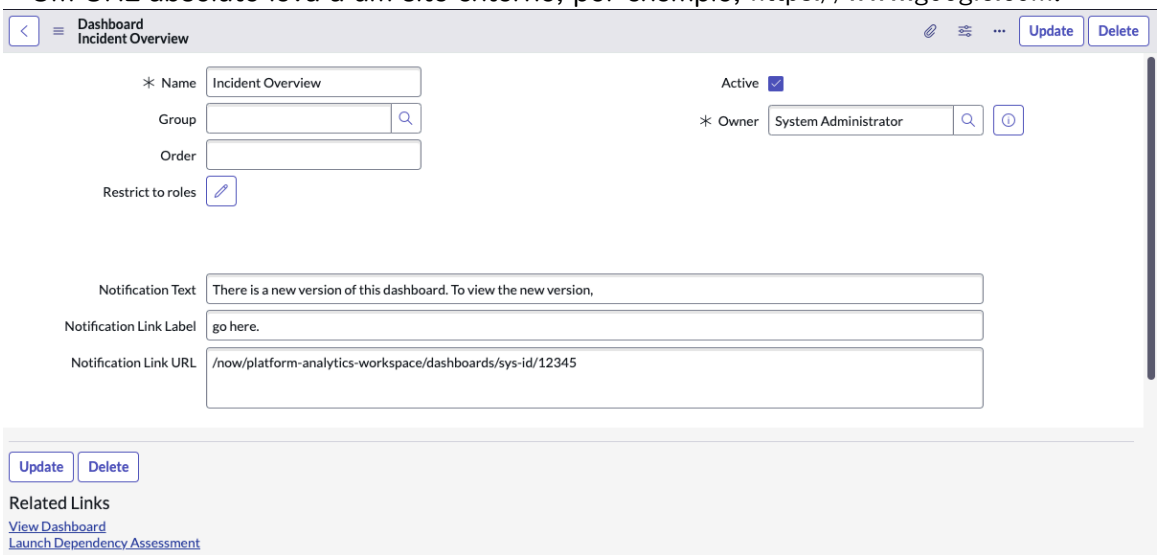
- Rótulo do link de notificação
- URL do link da notificação
- Texto da notificação

2. Adicione uma mensagem no campo Texto de notificação.
Por exemplo, `Há uma nova versão deste painel. Para exibir a nova versão, .`

3. Adicione texto com hiperlinks no campo Rótulo do link de notificação.
Por exemplo, `Ir aqui`.

4. Forneça um URL relativo ou absoluto para a página com hiperlink.

- Um link relativo é uma página na instância da ServiceNow. Por exemplo, `/now/platform-analytics-workspace/dashboards/sys-id/12345` abre um painel na biblioteca Análise da plataforma com o sys_ID 12345. O link relativo começa com uma barra e inclui o caminho após o nome da instância.
- Um URL absoluto leva a um site externo, por exemplo, `https://www.google.com`.



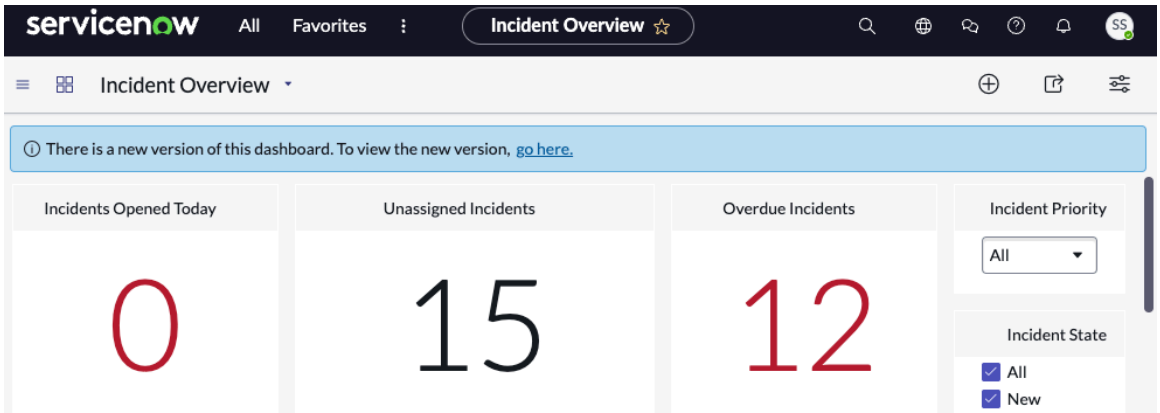
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O painel é aberto com a mensagem personalizada sob o nome do painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Definir painéis como página inicial para todos os usuários

Embora seja possível que usuários individuais definam painéis, em vez de páginas iniciais, você também pode definir painéis como inicial para todos os usuários. Por padrão, o painel mais recente que um usuário visitou é o painel que ele vê ao fazer login em ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise.
- Trabalhar com painéis dinâmicos.

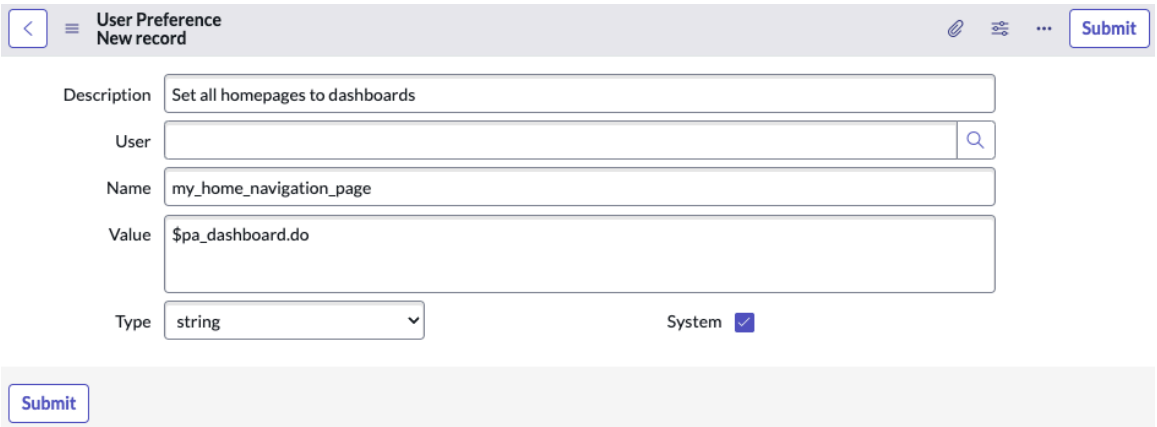
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Crie uma preferência do usuário com o nome `my_home_navigation_page`.
3. Atribua à preferência a descrição `Definir todas as páginas iniciais como painéis.`
4. Marque a caixa de seleção **Sistema** para criar um padrão para toda a instância.
5. Deixe o campo **Usuário** em branco.
   As etapas 4 e 5 tornam a preferência universal.
6. Defina o **Tipo** como `cadeia`de caracteres .
7. Defina o valor como `$pa_dashboard.do`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione **Enviar**.



Resultado

Todos os usuários veem o último painel que visitaram quando fazem login no ServiceNow.

O que Fazer Depois

Definir um painel específico como inicial para todos os usuários

Definir um painel específico como inicial para todos os usuários

Configure ServiceNow para que todos os usuários vejam o mesmo painel ao fazerem login.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

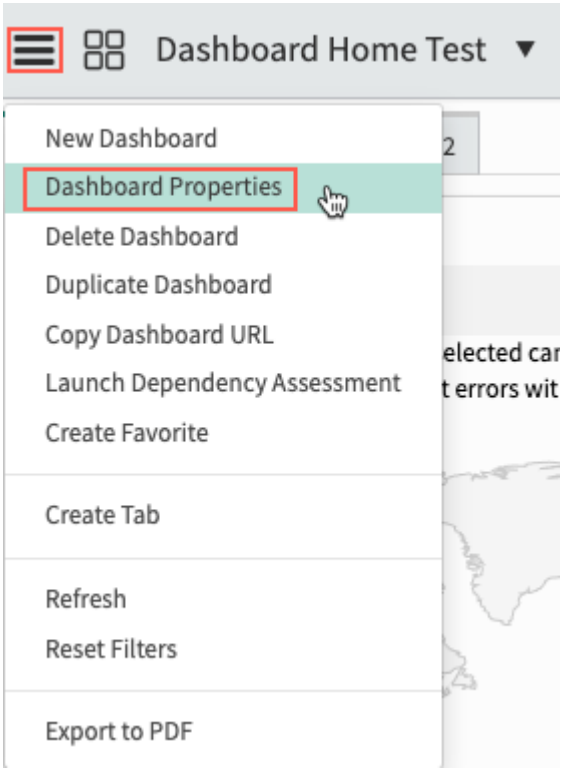
O painel configurado deve estar disponível para todos os usuários.

Procedimento

1. Configure a preferência do usuário `my_home_navigation_page`.
   Para obter mais informações, consulte as etapas 1 a 5 em Definir painéis como página inicial para todos os usuários.
2. Navegue até o painel que você deseja definir como inicial para todos os usuários.
3. No menu de contexto, selecione **Propriedades do painel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário Propriedades do painel, clique novamente no menu de contexto e selecione **Copiar sys_id**. Cole o sys_id em um arquivo de texto para poder copiá-lo na propriedade criada.
5. Navegar até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
6. Crie uma preferência do usuário com o nome: com.snc.pa.ui.preferences_dashboards.
7. Forneça à propriedade uma descrição significativa que você possa pesquisar.
8. Marque a caixa chamada **Sistema**.
9. Deixe o campo **Usuário** em branco.
   Esta etapa torna a preferência universal.
10. Defina o **Tipo** como cadeiade caracteres .
11. No campo **Valor**, insira o seguinte: {"last":"dashboard_sys_id"}, mas substitua dashboard_sys_id pelo sys_id que você copiou na etapa 4.
12. Selecione **Enviar**.

Resultado

Todos os usuários veem o mesmo painel quando abrem ServiceNow.

Organizar painéis em grupos

Atribua painéis a grupos para que os usuários possam encontrar os painéis que desejam com mais facilidade. Os grupos de painéis determinam como os painéis aparecem no seletor de painéis quando você navega para **Autoatendimento** > **Painéis**. Você também pode adicionar permissões de exibição a grupos de painéis.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, pa_admin ou pa_power_user.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As permissões nos grupos de painéis se aplicam a todos os painéis desse grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

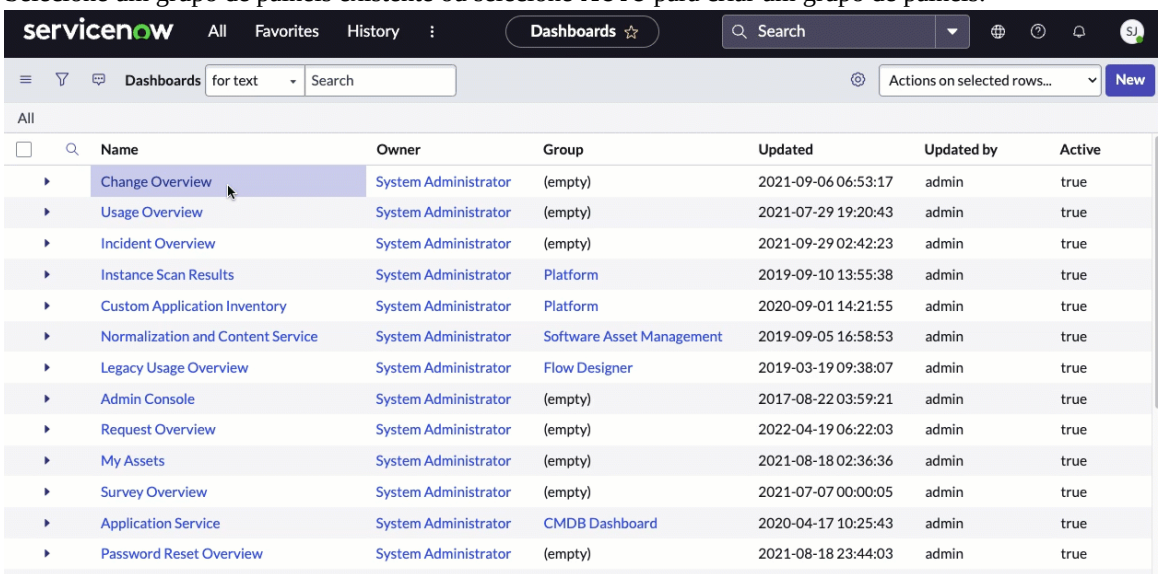
Nota:

- As permissões de exibição em um painel individual substituem as permissões definidas no nível do grupo do painel.
- Editar permissões em um painel pode afetar ou substituir as permissões do grupo do painel.
- As permissões do grupo do painel não aparecem no painel Compartilhamento do painel.

Para mostrar grupos únicos no seletor de painel, adicione o parâmetro sysparm_group= seguido pelo nome do grupo ao URL do painel. Por exemplo, para mostrar somente um grupo de painéis chamado incidente, use a URL https://<instance> /$dashboards.do?sysparm_group=incident .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Administração de Painel**.
   Revise os agrupamentos de painéis atuais usando a coluna **Grupo**. Painéis sem grupos atribuídos a eles são exibidos (vazios) na coluna **Grupo**. Na Visão geral do painel, esses painéis são agrupados como Outros.
2. Selecione o nome do painel que você deseja adicionar a um grupo para abrir seu formulário.
3. No campo **Grupo**, use o ícone de pesquisa ( ) para selecionar um grupo ao qual adicionar o painel.
   Selecione um grupo de painéis existente ou selecione **Novo** para criar um grupo de painéis.



Name	Owner	Group	Updated	Updated by	Active
Change Overview	System Administrator	(empty)	2021-09-06 06:53:17	admin	true
Usage Overview	System Administrator	(empty)	2021-07-29 19:20:43	admin	true
Incident Overview	System Administrator	(empty)	2021-09-29 02:42:23	admin	true
Instance Scan Results	System Administrator	Platform	2019-09-10 13:55:38	admin	true
Custom Application Inventory	System Administrator	Platform	2020-09-01 14:21:55	admin	true
Normalization and Content Service	System Administrator	Software Asset Management	2019-09-05 16:58:53	admin	true
Legacy Usage Overview	System Administrator	Flow Designer	2019-03-19 09:38:07	admin	true
Admin Console	System Administrator	(empty)	2017-08-22 03:59:21	admin	true
Request Overview	System Administrator	(empty)	2022-04-19 06:22:03	admin	true
My Assets	System Administrator	(empty)	2021-08-18 02:36:36	admin	true
Survey Overview	System Administrator	(empty)	2021-07-07 00:00:05	admin	true
Application Service	System Administrator	CMDB Dashboard	2020-04-17 10:25:43	admin	true
Password Reset Overview	System Administrator	(empty)	2021-08-18 23:44:03	admin	true

4. **Opcional:** Abra o formulário do grupo de painéis para modificar suas permissões.

   (Optional) Somente permissões de exibição podem ser definidas em grupos de painéis.

   Os grupos do painel usam permissões de plataforma padrão. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .
5. Selecione **Atualizar**.

Como o painel e as permissões do grupo de painéis interagem em painéis dinâmicos

O grupo de painéis e as permissões do painel não são cumulativos. Dependendo de como as permissões são definidas em um painel, as permissões do grupo do painel podem não se aplicar.

Tradução automática

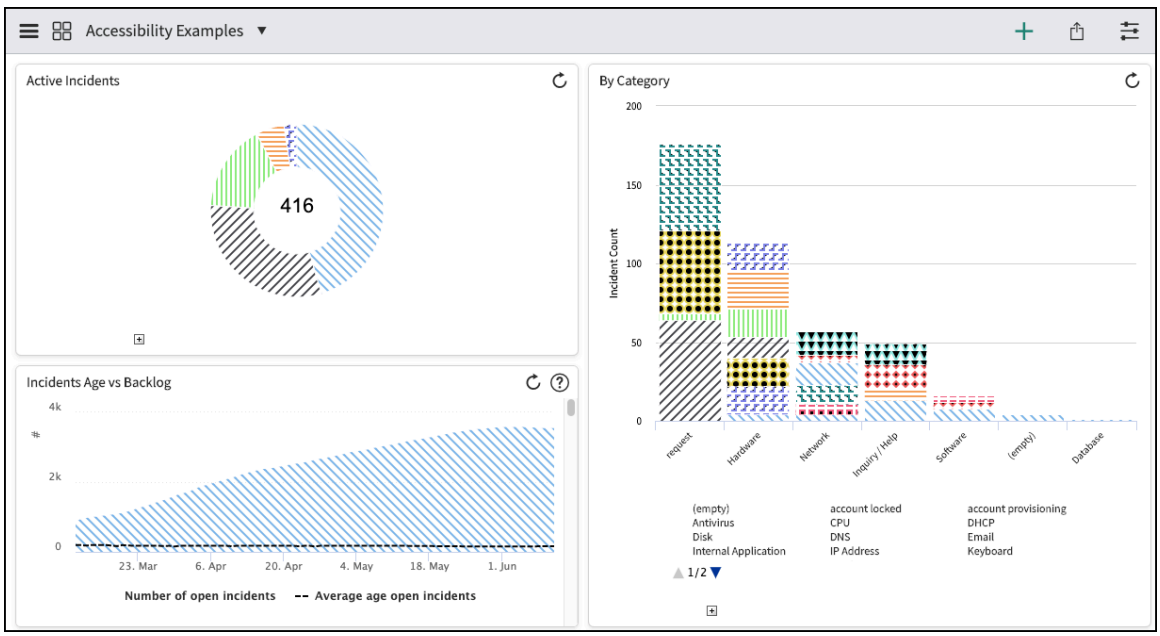
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um painel pertencer a um grupo de painéis, todas as permissões de exibição definidas no painel substituirão todas as permissões de exibição no grupo de painéis. As permissões no nível do grupo de painéis não estão visíveis no painel **Compartilhar** de um painel. Ao alterar as permissões de exibição de um painel em um grupo, sempre revise as permissões do grupo do painel para garantir que os usuários não percam o acesso. Para obter mais informações, consulte Cenários de permissões do painel.

Por exemplo, o grupo de painéis Painéis de suporte contém os painéis Incidentes abertos e Métricas de incidentes. O grupo do painel tem permissões de exibição para o grupo Suporte. Quando você concede permissões de exibição ao usuário John Dee para as métricas de incidente do painel, o grupo Suporte não pode mais ver esse painel. As permissões de exibição no painel substituem todas as permissões de exibição no grupo do painel.

Opções de acessibilidade em painéis

Entenda como as configurações de acessibilidade afetam os relatórios e Performance Analytics widgets nos painéis. As visualizações de dados em um Espaço também são afetadas.



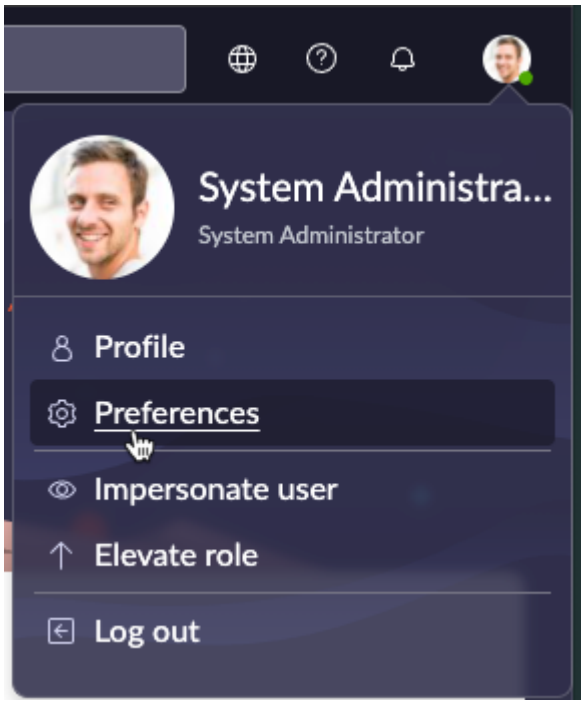
Você pode habilitar e desabilitar essas opções de acessibilidade para tornar sua experiência em uma instância mais acessível:

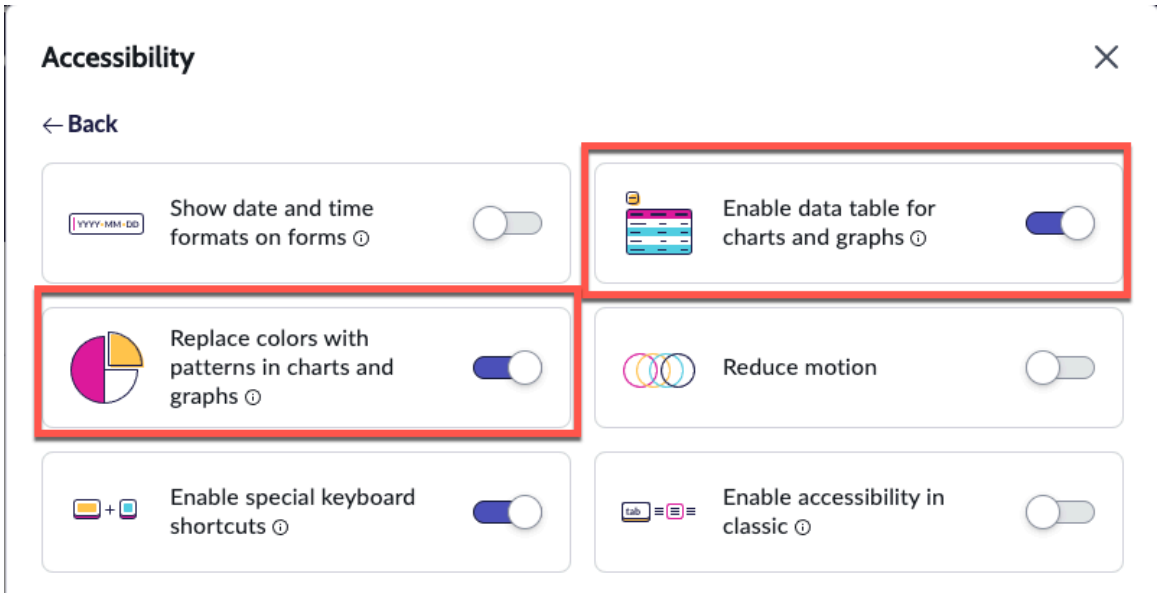
- Substituir cores e padrões em tabelas e gráficos
- Habilitar tabela de dados para gráficos

Abra suas **Preferências** para acessar as opções de Acessibilidade. Para obter mais informações, consulte Configure Next Experience accessibility preferences .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





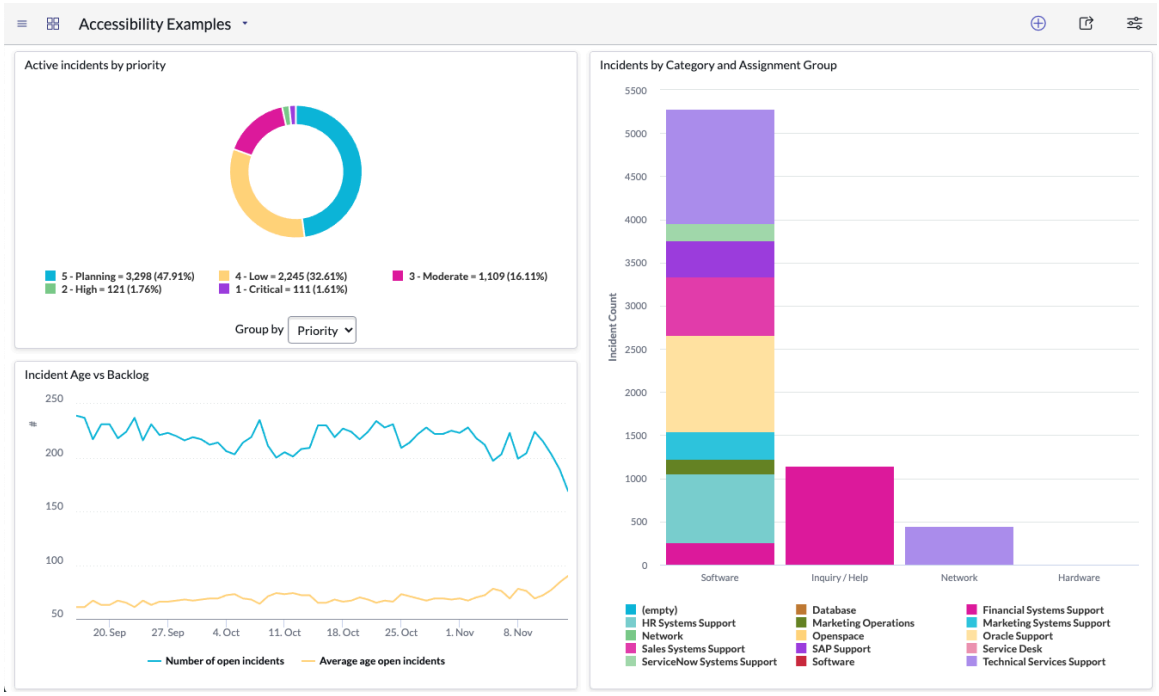
Tradução automática

Padrões de exibição de dados habilitados

Este é um exemplo de um painel que mostra visualizações sem a acessibilidade habilitada. O painel mostra as seguintes visualizações:

- Um relatório de donut
- Um relatório de barras
- Um widget de análise de desempenho de série temporal

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao selecionar **Substituir cores por padrões com tabelas e gráficos**, você pode ver como as cores sólidas da visualização se tornam padronizadas de forma diferente para uma exibição mais acessível.

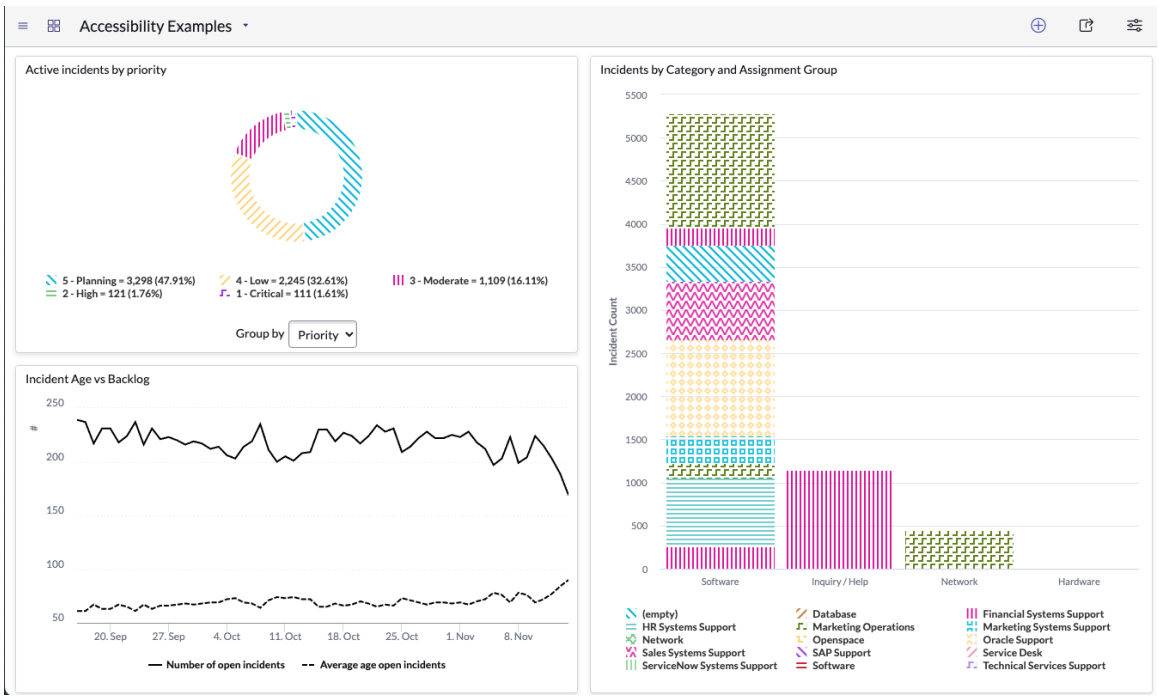
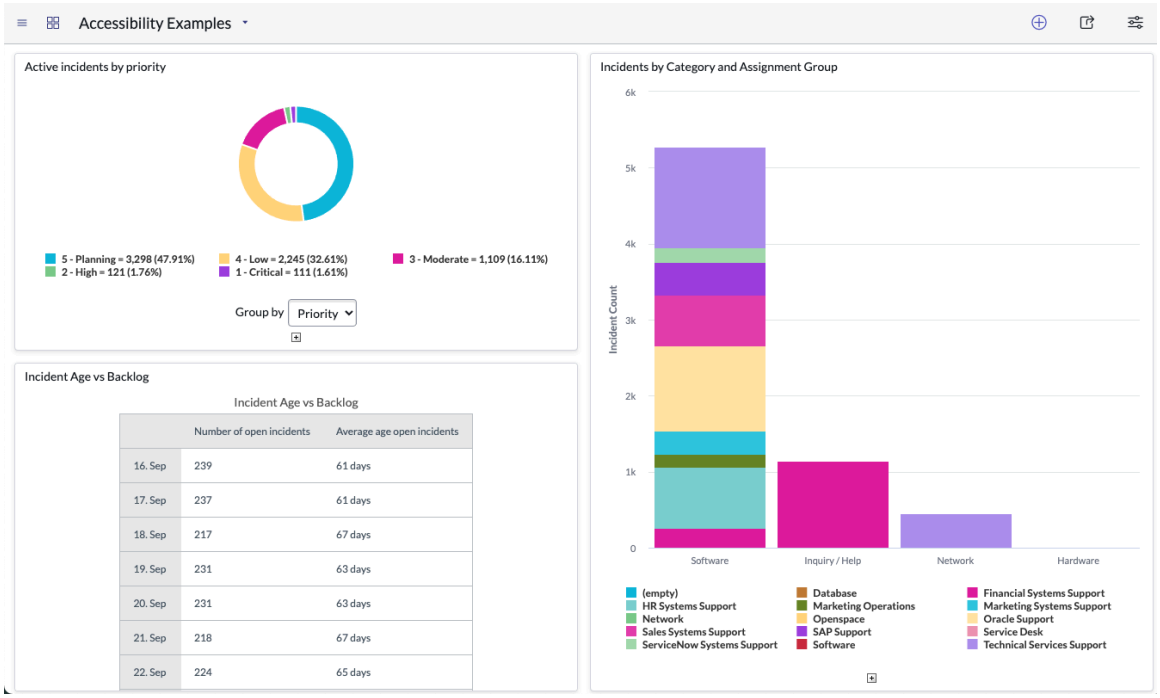


Tabela de dados habilitada

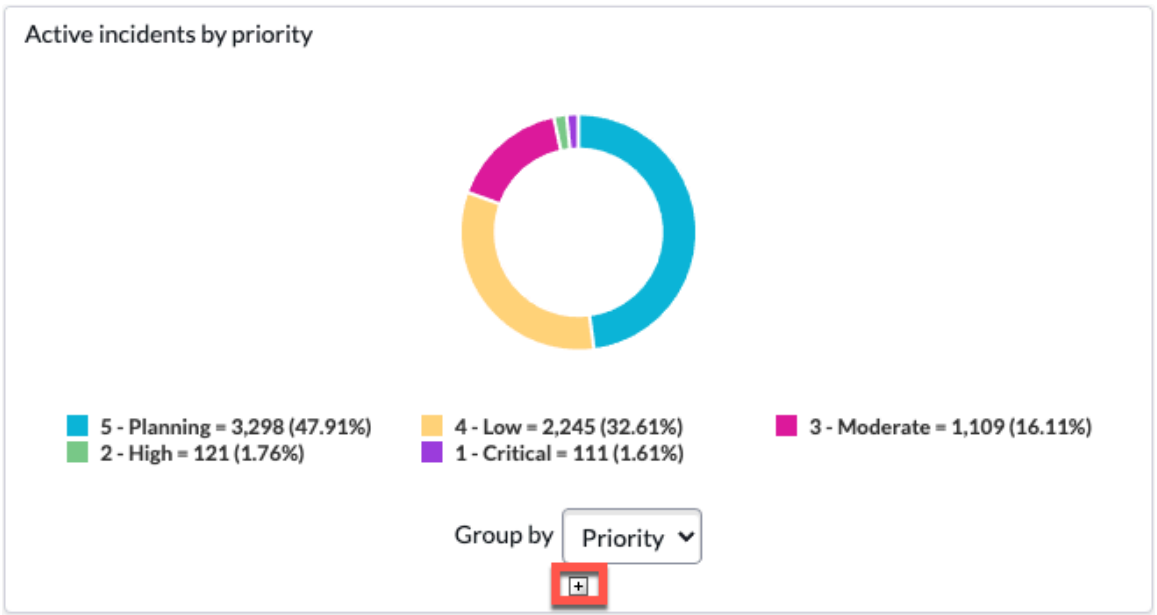
Quando você seleciona **Habilitar tabela de dados para tabelas e gráficos**, as tabelas de dados substituem os gráficos nos widgets Performance Analytics. Nos relatórios, um ícone de adição + é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



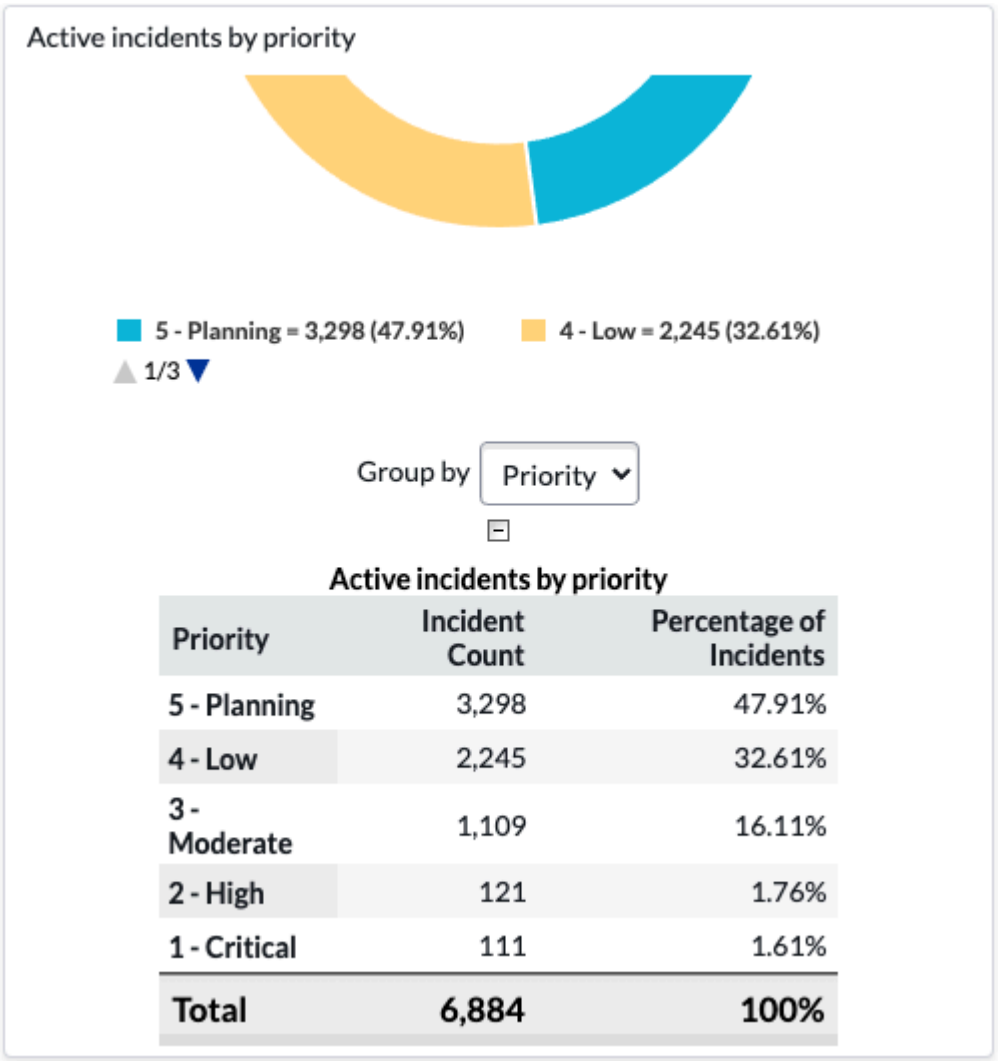
Esta é uma exibição mais detalhada do ícone de adição que, quando habilitado, é exibido independentemente da configuração da tabela de dados definida para relatórios individuais.



Clique no ícone de adição para exibir a tabela de dados correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Active incidents by priority

Priority	Incident Count	Percentage of Incidents
5 - Planning	3,298	47.91%
4 - Low	2,245	32.61%
3 - Moderate	1,109	16.11%
2 - High	121	1.76%
1 - Critical	111	1.61%
Total	**6,884**	**100%**

Mover um painel da IU principal com um conjunto de atualizações

As páginas do portal relacionadas às guias do painel não são transferidas automaticamente em conjuntos de atualizações. Você pode adicionar páginas do portal para atualizar conjuntos de um registro de painel usando a função **Descarregar painel**. A função **Descarregar painel** descarrega o painel inteiro com todas as guias relacionadas, incluindo as páginas do portal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento descreve a movimentação da estrutura do painel para um conjunto de atualizações. A estrutura do painel inclui o próprio painel, as guias, a configuração de segurança relacionada e as configurações de widget específicas do painel, como cor de cabeçalho e bordas.

Este procedimento não move o conteúdo do painel (como relatórios, widgets do PA, blocos de conteúdo e outros widgets) para o conjunto de atualizações. Você pode adicionar conteúdo de painel ao conjunto de atualizações usando a funcionalidade da plataforma padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Certifique-se de que o conteúdo do painel esteja no mesmo conjunto de atualizações que o registro do painel ou já esteja presente na instância de destino. Ocorrerão erros se o painel movido apontar para um conteúdo que não existe na instância de destino.

Etapas adicionais podem ser necessárias se você estiver movendo um painel em uma aplicação com escopo. Para obter mais informações, consulte O ID do conjunto de atualizações "global" é diferente do ID do escopo do conjunto de atualizações.

Dica:
Se você tiver dificuldade com este procedimento, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

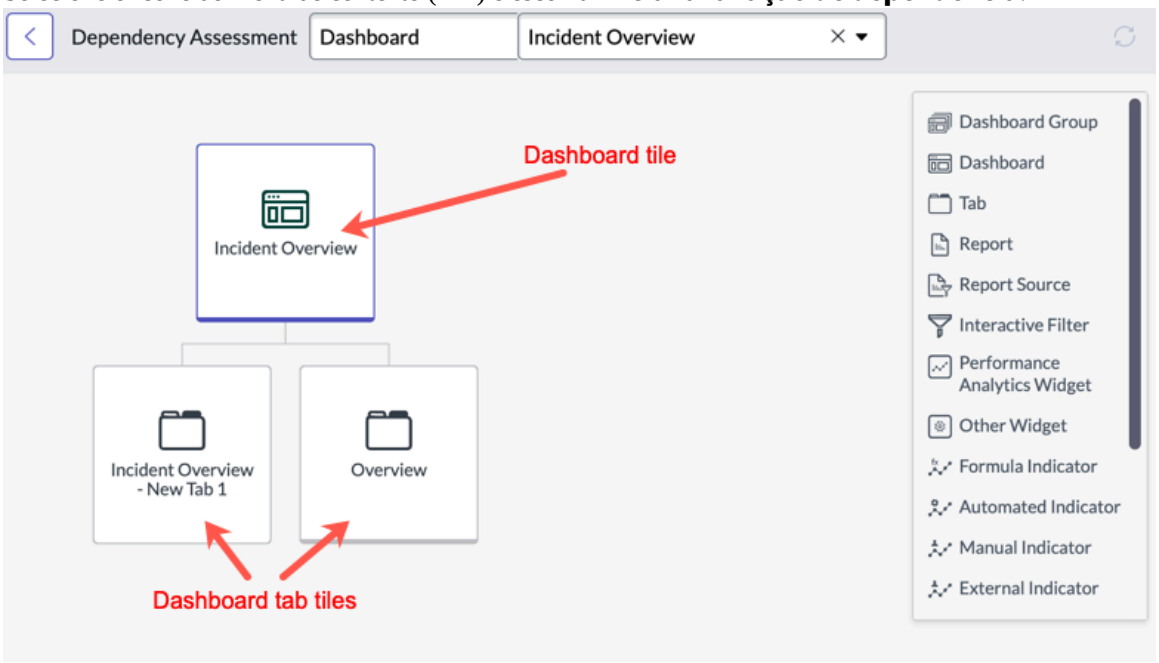
Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até o local do painel que você deseja descarregar, por exemplo, **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Selecione o painel que você deseja descarregar para um conjunto de atualizações.
3. Verifique se há um registro de página do portal associado a cada guia.

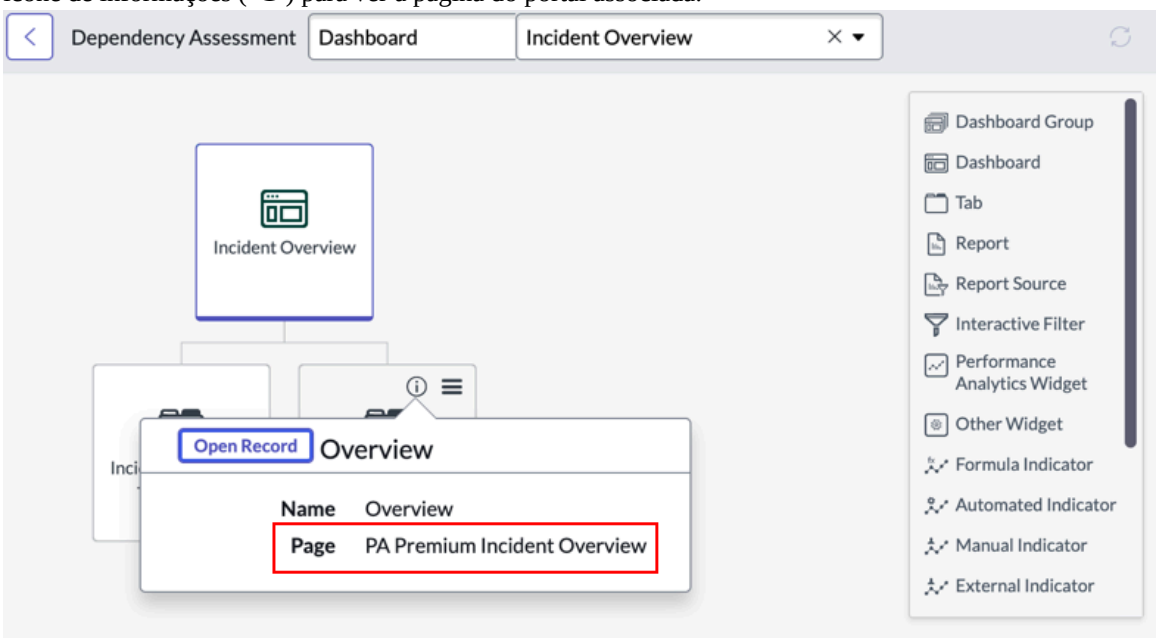
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o ícone do menu de contexto (≡) e escolha **Iniciar avaliação de dependência**.



b. Aponte para o canto do bloco de cada guia do painel e selecione o ícone de informações (ⓘ) para ver a página do portal associada.



4. Aponte para o canto do bloco do painel e selecione o ícone de informações (ⓘ).

Selecione **Abrir registro** para abrir o formulário do painel.

O bloco do painel tem o mesmo nome do próprio painel.

5. Selecione o ícone do menu de contexto (≡) e selecione **Descarregar painel**.
Execute esta etapa somente depois que o painel estiver pronto para descarregar, o que significa que você adicionou todo o conteúdo às guias.

6. Quando você estiver pronto para mover o conjunto de atualizações, marque-o como concluído.

7. Na instância de destino, mova a atualização usando a funcionalidade de conjunto de atualizações padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Recuperação de um conjunto de atualizações .
Na página Instância remota, a lista relacionada **Conjuntos** de atualizações recuperados mostra todos os conjuntos de atualizações recuperados. Selecione o conjunto de atualizações para ver se há erros. Os erros são mostrados no formulário **Conjunto de atualizações recuperado** em uma lista relacionada chamada **Problemas de visualização do conjunto de atualizações**. Consulte Resolvendo erros em painéis movidos com conjuntos de atualizações.

8. Na instância de destino, certifique-se de que todas as guias do painel tenham páginas do portal associadas.

   Siga o procedimento em Validar se as guias são movidas para um painel de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

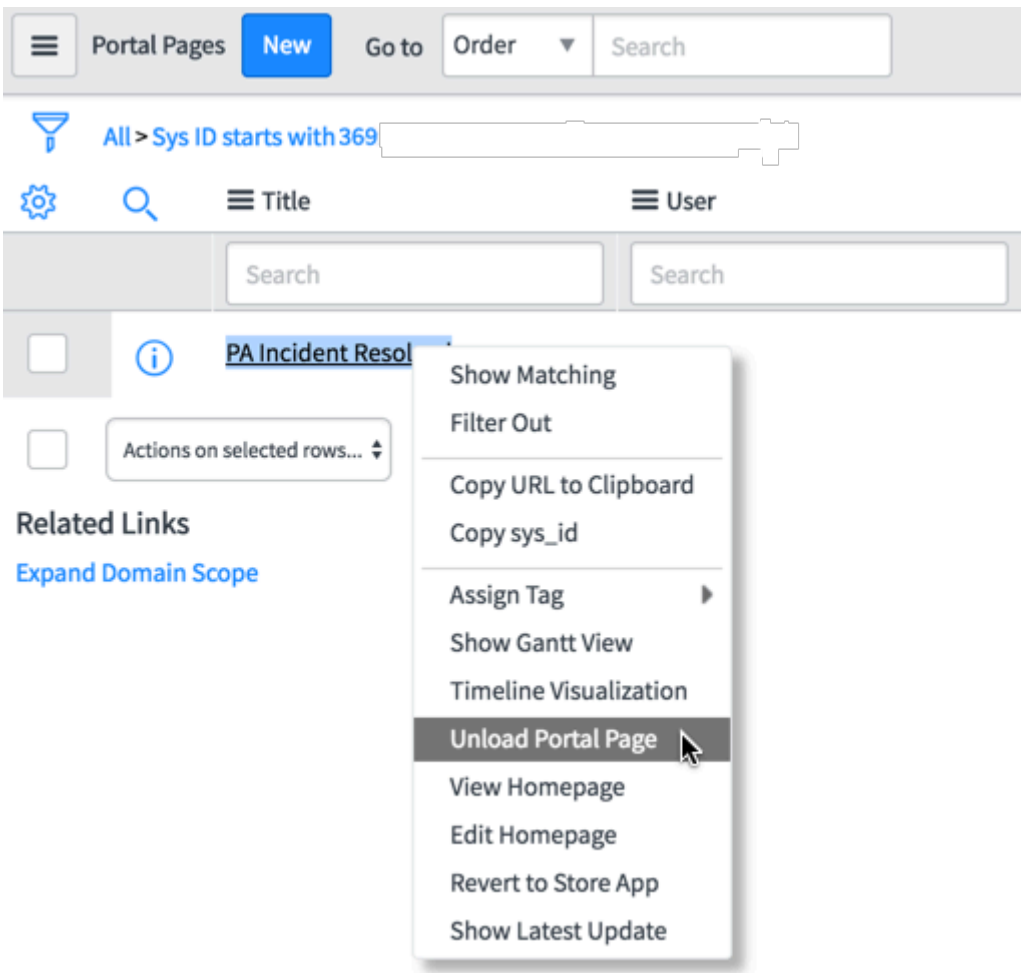
Se a página do portal estiver ausente no formulário Guia, selecione o ícone de pesquisa ( ) ao lado do campo **Página** para pesquisar a página do portal associada.

Nota:
Se você não conseguir encontrar a página do portal associada na instância de destino, siga estas etapas para mover cada página do portal ausente por meio da atualização:

a. Navegar até **Administrador da página inicial** > **Páginas**.

b. Filtre a lista para mostrar somente a página do portal com o sys_id que você copiou ao seguir o procedimento em Validar se as guias são movidas para um painel de destino.

c. Clique com o botão direito do mouse no registro e selecione **Descarregar página do portal**.



A página do portal da guia atual é adicionada ao conjunto de atualizações atual.

d. Mova o conjunto de atualizações para outra instância usando a funcionalidade de conjunto de atualizações padrão. Para obter mais informações, consulte Recuperação de um conjunto de atualizações .

Resultado
O painel e suas guias são movidos para a instância de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Validar se as guias são movidas para um painel de destino

Ao mover um painel com um conjunto de atualizações, valide se as guias foram movidas para a instância de destino e preenchidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mover painéis de uma instância para outra requer a associação dos valores de sys_id das guias do painel com os valores de sys_id das páginas do portal associadas. Esta tarefa explica como encontrar esses valores e mapeá-los entre si se houver problemas ao mover o painel. Execute esta tarefa depois de Mover um painel da IU principal com um conjunto de atualizações.

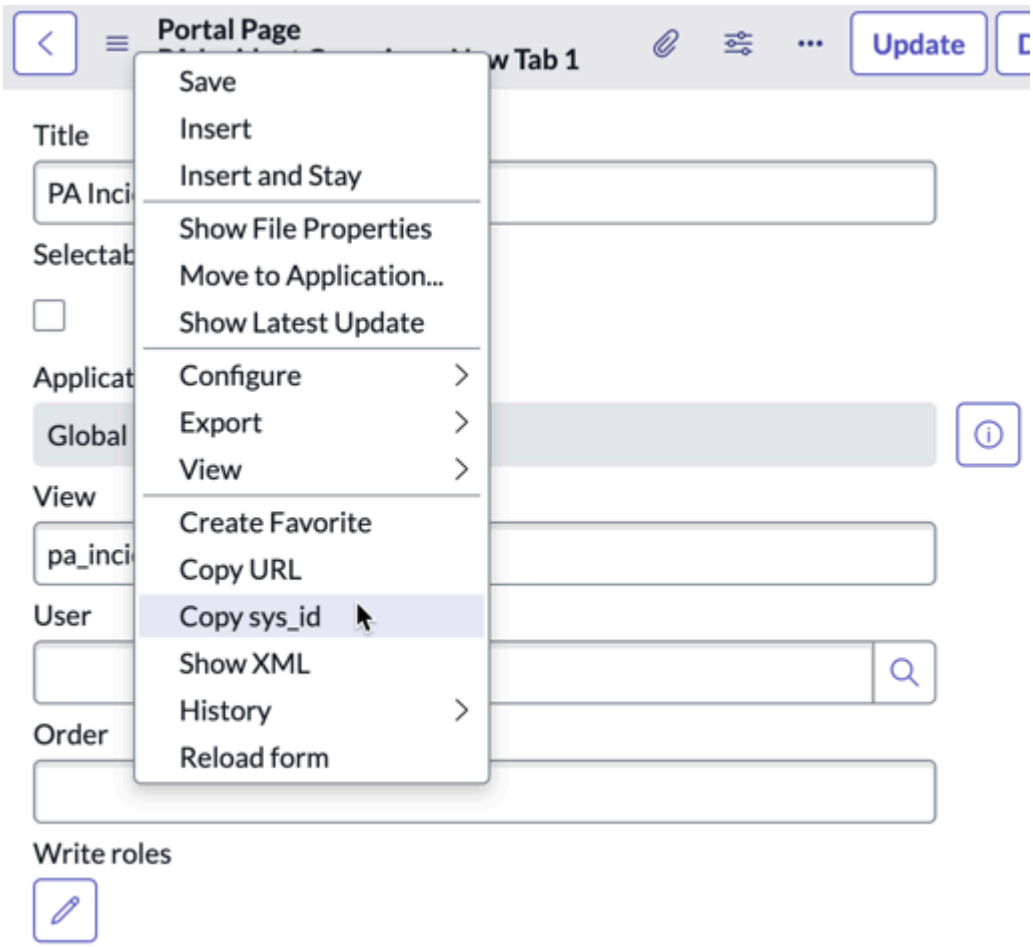
Procedimento

1. Na instância de destino, navegue até o painel que você acabou de mover.
2. Selecione o ícone do menu de contexto ( ) e selecione **Propriedades do painel**.
3. Para cada guia no formulário de guia, verifique se o campo obrigatório **Página** (referência sys_portal_page) está lá.
   Se cada guia tiver uma página do portal associada, o painel foi movido com sucesso.
4. Se a página do portal na instância de destino estiver ausente em qualquer um dos formulários de guia, execute estas etapas:
   a. Selecione o ícone do menu de contexto ( ) no formulário Guia e selecione **Copiar sys_id**.
   b. No navegador de filtros da instância de origem, insira `pa_tabs.list`.
   c. Filtre a lista para mostrar somente a guia com o sys_id que você copiou na subetapa a.
   d. Selecione o nome da guia para abrir seu formulário.
   e. Selecione o ícone de informações ( ) do valor de Página dessa guia.
   f. Na **Página do Portal**, selecione o ícone do menu de contexto ( ) e escolha **Copiar sys_id**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cole este valor no editor de



texto.

Este valor é o sys_id da página do portal. É diferente do sys_id da guia associada que você já usou. Esses valores são usados juntos para mapear a guia para a página do portal.

g. Selecione o ícone de pesquisa ( ) associado ao campo **Página**.

h. Na janela pop-up, filtre a página do portal sys_id e selecione o resultado da consulta retornada.

i. Selecione **Atualizar** no formulário Guia para salvar suas mudanças.

5. Certifique-se de que todos os objetos usados no painel, como widgets, visualizações de dados e blocos de conteúdo, sejam migrados para a instância de destino.
A página do portal associada deve estar visível na instância de destino.

6. Se você não conseguir encontrar a página do portal no destino, execute o seguinte:

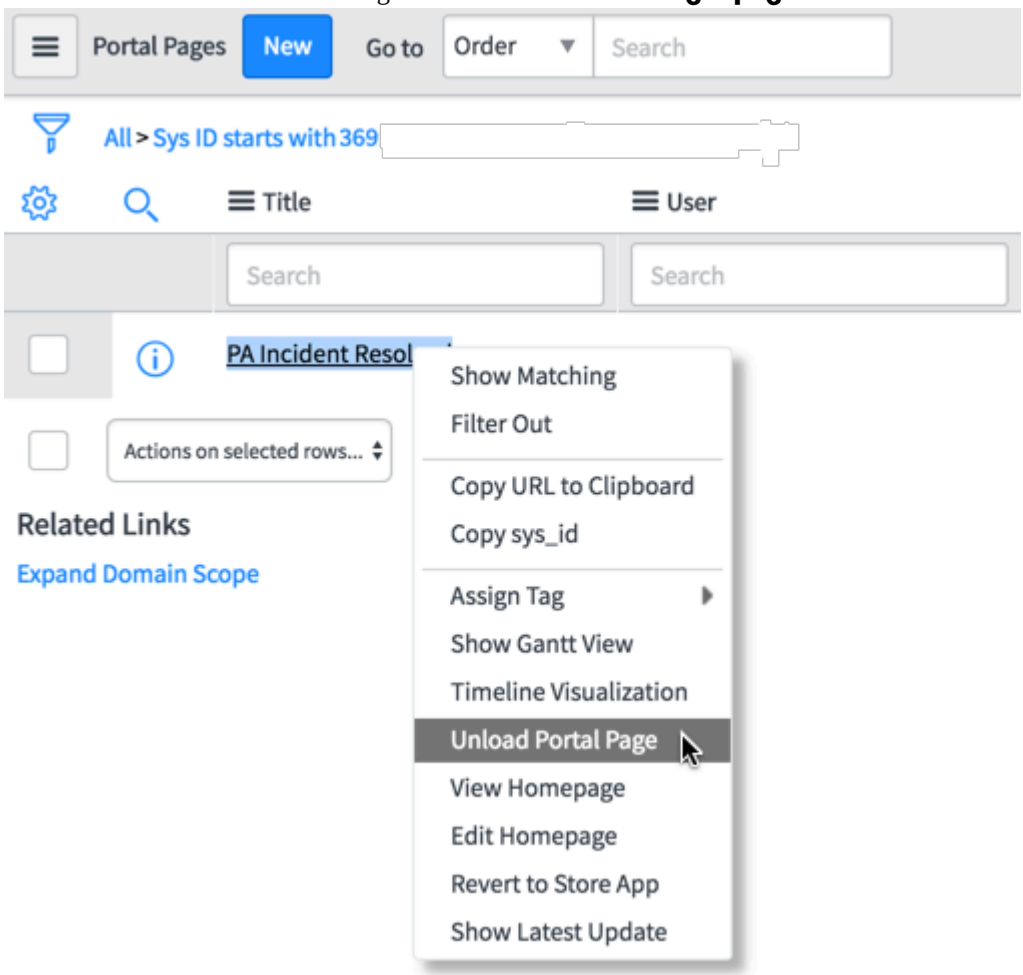
a. Na instância de origem, navegue até **Administrador da página inicial** > **Páginas**.

b. Filtre a lista para mostrar somente a página do portal com o sys_id que você copiou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique com o botão direito do mouse no registro e selecione **Descarregar página do**



portal.

d. Mova o conjunto de atualizações para outra instância usando a funcionalidade de conjunto de atualizações padrão.
Para obter mais informações, consulte Recuperação de um conjunto de atualizações .

Resolvendo erros em painéis movidos com conjuntos de atualizações

Ao mover um painel com um conjunto de atualizações, se os erros forem mostrados na guia **Problemas de visualização** do conjunto de atualizações da página Conjunto de atualizações recuperado, siga as instruções de cada erro para resolver esses problemas.

Não foi possível encontrar um registro em sys_grid_canvas para a coluna canvas_page referenciada nesta atualização

Quando você move um painel com um conjunto de atualizações, pode ocorrer o seguinte erro: "Não foi possível encontrar um registro em sys_grid_canvas para a coluna canvas_page referenciada nesta atualização". Para resolver este erro, mova a página da tela da instância de origem para a instância de destino.

Antes de Iniciar

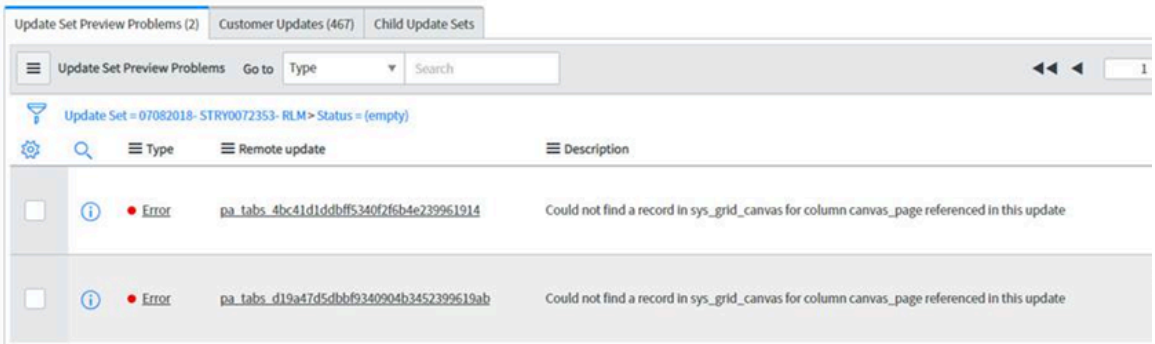
Função necessária: administrador

Tradução automática

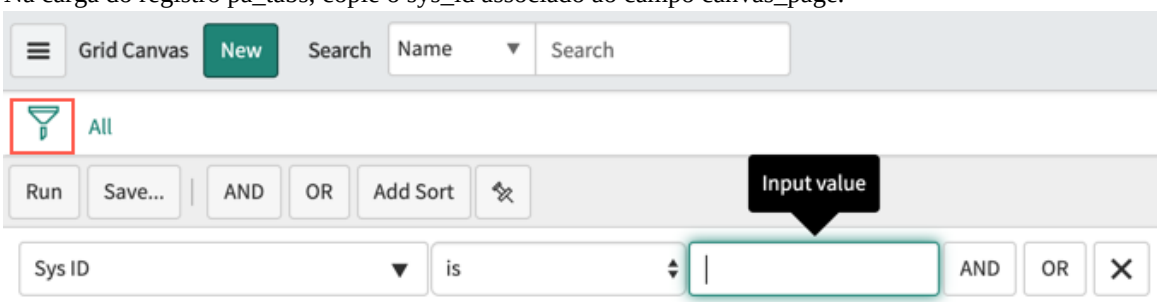
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na lista relacionada **Problemas de visualização do conjunto de atualizações**, clique no ícone de informações ( ) ao lado do erro.



2. Na carga do registro pa_tabs, copie o sys_id associado ao campo canvas_page.



3. Na instância de origem, navegue até sys_grid_canvas.list.
4. Filtre a lista no sys_id copiado na etapa 2.
5. Clique com o botão direito do mouse no registro retornado e selecione **Descarregar página de tela** para adicionar este registro ao conjunto de atualizações atual.
6. Transfira o conjunto de atualizações para a instância de destino usando a funcionalidade de conjunto de atualizações padrão.
   Para obter mais informações, consulte Recuperação de um conjunto de atualizações .
7. Repita esta tarefa para todos os problemas de visualização do conjunto de atualizações que têm este erro.

Resultado
O conteúdo da guia do painel ausente é movido para a instância de destino.

O ID do conjunto de atualizações "global" é diferente do ID do escopo do conjunto de atualizações

Quando você tenta mover um painel em um aplicativo com escopo, a movimentação falha ao tentar recuperar o conjunto de atualizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os painéis são compostos por várias tabelas. O Now Platform® não rastreia todas essas tabelas. As tabelas não rastreadas estão sempre no escopo global. Quando você está movendo um painel no escopo global, essas tabelas não apresentam um problema. No entanto, essas tabelas bloqueiam a movimentação de painéis em qualquer outro escopo, pois o escopo de todos os componentes em um conjunto de atualizações deve ser o mesmo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Coloque o registro global de atualizações do cliente, sys_update_xml, em um conjunto de atualizações global.
2. Confirme esta atualização como seu próprio conjunto de atualizações ou torne-a primária do conjunto de atualizações original e confirme ambos ao mesmo tempo.

   Um conjunto de atualizações tem todos os registros de atualizações do cliente do escopo não global e o outro tem os registros de atualizações do cliente sys_portal do escopo global.
3. Exporte ambos e recupere-os na instância de destino ao mesmo tempo.
4. Visualize e confirme-os em sequência: primeiro, confirme o conjunto de atualizações com registros de atualizações de clientes não globais e, em seguida, o conjunto de atualizações com registros de atualizações de clientes globais.

Permissões do painel

Os painéis têm permissões de exibição e edição granulares especiais que são gerenciadas no painel Compartilhamento. As listas de controle de acesso (ACLs) se aplicam à maioria dos widgets adicionados aos painéis.

- Usuários com qualquer função podem criar painéis, compartilhar painéis de sua propriedade com usuários e grupos e editar painéis se eles tiverem permissões de edição. Usuários com qualquer função podem restringir o acesso por função a qualquer painel que tenham criado. O usuário também precisa de todas as funções necessárias para acessar os dados específicos nos painéis.
- Usuários sem uma função podem visualizar painéis que foram compartilhados com eles, mas não podem criar ou editar painéis.
- Usuários com funções pa_admin e pa_power_user podem gerenciar usuários, grupos e funções em qualquer painel que eles possam editar. Para obter mais informações, consulte Performance Analytics funções.
- Usuários com a função dashboard_admin ou admin podem editar e gerenciar usuários, grupos e funções para qualquer painel. Os usuários admin e dashboard_admin também podem mudar o proprietário de um painel a qualquer momento.
- Somente um proprietário de painel e usuários com a função dashboard_admin ou admin podem excluir esse painel.
- A capacidade dos usuários de compartilhar painéis pode ser limitada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Propriedades do painel dinâmico.
- Se as Funções explícitas forem ativadas, os painéis vão ser tratados como recursos internos. Usuários com a função snc_external não podem visualizar painéis por padrão. Para obter mais informações, consulte Funções explícitas .
- O Domain Separation pode afetar a capacidade dos usuários de editar painéis que foram compartilhados com eles. Para obter mais informações, consulte Separação de domínios e Painéis.

Funções e permissões do painel

	Exibição	Criar	Editar	Compartilhar	Excluir
Sem função	Somente painéis que foram	Não	Não	Não	Não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e permissões do painel

	Exibição	Criar	Editar	Compartilhar	Excluir
	compartilhados com eles.				
Qualquer função	Painéis que eles criaram e os que foram compartilhados com eles.	Sim	Somente painéis que eles criaram ou que foram compartilhados com eles com direitos de edição. Não é possível adicionar ou remover Performance Analytics widgets sem pelo menos os direitos pa_power_user.	Somente painéis que eles criaram e somente com usuários e grupos. A capacidade dos usuários de compartilhar painéis pode ser limitada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Propriedades do painel dinâmico.	Somente os painéis que eles possuem ou criaram.
admin	Todos	Sim	Editar e gerenciar proprietários, usuários, grupos e funções para qualquer painel.	Sim	Qualquer painel
dashboard_admin	Todos	Sim	Editar e gerenciar proprietários, usuários, grupos e funções para qualquer painel.	Sim	Qualquer painel
pa_admin	Painéis que eles criaram e os que foram compartilhados com eles.	Sim	Somente painéis que eles criaram ou que foram compartilhados com eles com direitos de edição. Pode adicionar ou remover Performance Analytics widgets.	Somente painéis que eles criaram e somente com usuários e grupos. A capacidade dos usuários de compartilhar painéis pode ser limitada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Propriedades do painel dinâmico.	Somente os painéis que eles possuem ou criaram.
pa_power_user	Painéis que eles criaram e os que foram	Sim	Somente painéis que eles criaram ou que foram compartilhados	Somente painéis que eles criaram e somente com usuários	Somente os painéis que eles possuem ou criaram.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e permissões do painel

	Exibição	Criar	Editar	Compartilhar	Excluir
	compartilhados com eles.		com eles com direitos de edição. Pode adicionar ou remover Performance Analytics widgets.	e grupos. A capacidade dos usuários de compartilhar painéis pode ser limitada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Propriedades do painel dinâmico.	
Proprietário do Painel	Sim	N/D	Sim	Sim. A capacidade dos usuários de compartilhar painéis pode ser limitada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Propriedades do painel dinâmico.	Somente os painéis que eles criaram.

As ACLs de widget se aplicam quando esse widget é adicionado aos painéis (exceto para widgets Performance Analytics). Se um usuário puder visualizar um painel, mas não tiver ACLs para visualizar um de seus widgets, um espaço reservado de widget vazio vai ser exibido. As ACLs não se aplicam a visualizações de dados que agregam dados, como relatórios de pizza ou barras. As ACLs sempre se aplicam aos dados da lista que são exibidos em widgets. As linhas em uma lista às quais um usuário não tem acesso não são exibidas.

Nota:
As ACLs não são aplicadas a widgets Performance Analytics adicionados a painéis. Qualquer usuário que pode visualizar um painel pode visualizar todos os seus widgets Performance Analytics. Widgets Performance Analytics só podem ser adicionados a painéis por usuários com as funções pa_power_user, pa_admin e admin.

No entanto, se um widget Performance Analytics exibir pontuações em tempo real, a pontuação que cada usuário conectado vai ver depende de suas funções e das ACLs da tabela de fatos. Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real.

O campo **Restringir à função** no formulário de propriedades do painel e as permissões do grupo do painel podem afetar as permissões do painel. O proprietário do painel e os usuários com funções pa_power _user, pa_admin ou admin podem mudar as propriedades do painel. Usuários com as funções pa_power_user, pa_admin e admin podem mudar as permissões do grupo do painel.

Por exemplo, ao adicionar um widget de relatório de pizza com 36 registros a um painel, os usuários que podem acessar esse painel e esse relatório podem visualizar o relatório de todos os 36 registros. No entanto, se um usuário detalhar a exibição de lista desse widget, somente os registros que o usuário tem permissão para acessar vão ficar visíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Restringir o acesso ao painel dinâmico a funções específicas

Organizar painéis em grupos

Performance Analytics funções

Administração de relatórios

Como resolver problemas de permissões em um painel dinâmico

As permissões do painel podem ser definidas em vários locais diferentes.

Antes de Iniciar

Ao encontrar problemas com permissões em painéis dinâmicos, você pode revisar as permissões no painel Compartilhamento de painel, as permissões de grupo e as propriedades do painel.

Função necessária: dashboard_admin, pa_admin

Procedimento

- Verifique as permissões no painel Compartilhamento de painel.
  O proprietário do painel, os usuários com a função dashboard_admin ou admin e os usuários com a função pa_power_user ou pa_admin que podem editar o painel podem executar esta etapa.
- Revise as permissões do grupo ao qual o painel pertence.

  As permissões do grupo do painel não aparecem no painel Compartilhamento do painel.

  Usuários com as funções dashboard_admin, admin, pa_power_user ou pa_admin podem executar esta etapa.
- Compare o painel e as permissões do grupo do painel.

  Se as permissões forem especificadas em um painel, as permissões no grupo do painel serão substituídas e não se aplicarão.

  Usuários com as funções dashboard_admin, admin, pa_power_user ou pa_admin podem executar esta etapa.
- No formulário de propriedades do painel, revise as funções especificadas no campo **Restringir a funções**.

  Somente usuários com uma das funções especificadas neste campo podem exibir o painel.

  O proprietário do painel, os usuários com a função dashboard_admin ou admin e os usuários com as funções pa_power_user ou pa_admin que podem editar o painel podem executar esta etapa. Outros usuários que podem editar o painel podem exibir este campo, mas não podem editá-lo.

Cenários de permissões do painel

As permissões nos painéis podem ser complicadas. Se você definir uma permissão em um grupo de painéis, por exemplo, as permissões definidas em um painel dentro desse grupo o substituirão. Esta matriz mostra o que está visível com base em várias combinações de permissões.

A tabela de cenários de permissões do painel usa estas abreviaturas:

- DB = Painel
- DG = Grupo de painéis
- RTR = Restringir a funções

  Para obter mais informações, consulte Restringir o acesso ao painel dinâmico a funções específicas.
- X = Não especificado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Usuários com funções admin e dashboard_admin têm permissões totais em todos os painéis.

Cenários de permissões do painel

Cenário	DG	Permissão do DG	Permissão de exibição do banco de dados	Permissão de edição do banco de dados	RTR	Quem pode exibir o banco de dados?
Sem DG, sem permissões de banco de dados	X	X	X	X	X	Somente o proprietário
Somente RTR	X	X	X	X	ativo	Somente o proprietário
Somente permissões de banco de dados	X	X	itil	X	X	Usuários com a função itil
Permissões de banco de dados e RTR	X	X	itil	X	ativo	Usuários com funções itil E de ativo
Somente DG sem permissões	Existe	X	X	X	X	Usuários com a função pa_admin OU a função pa_power_user
DG sem permissões e RTR	Existe	X	X	X	ativo	Usuários com a função de ativo E a função pa_admin OU a função pa_power_user
Somente DG e permissões de DG	Existe	itil	X	X	X	Usuários com a função itil OU a função pa_admin OU a função pa_power_user
DG, permissões de DG e RTR	Existe	itil	X	X	ativo	Usuários com a função de ativo E a função itil OU a função pa_admin OU a função pa_power_user
DG, permissões de DG e	Existe	itil	itil_admin	X	ativo	Usuários com a função itil_admin E

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de permissões do painel

Cenário	DG	Permissão do DG	Permissão de exibição do banco de dados	Permissão de edição do banco de dados	RTR	Quem pode exibir o banco de dados?
permissões de banco de dados						a função de ativo
DG, permissões de DG, permissões de banco de dados e RTR	Existe	itil	itil_admin	X	X	Usuários com a função itil_admin

As permissões padrão para um grupo de painéis são pa_admin e pa_power_user. Se uma permissão, como itil, for especificada no grupo de painéis, essa permissão será adicionada à permissão padrão. As permissões em painéis individuais substituem a permissão do grupo de painéis.

Resolvendo problema com permissões de edição em painéis dinâmicos

Usuários com permissões de edição em um painel dinâmico também podem precisar de permissões de edição em outro painel em que a guia é usada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um painel é compartilhado com um usuário com permissões de edição. Em algumas guias, o usuário não pode adicionar widgets. Quando o usuário seleciona **Adicionar widgets**, nada acontece. O mesmo usuário pode adicionar widgets a outras guias e painéis. A causa do problema está relacionada à forma como a guia do painel afetado foi criada. Se a guia do painel foi criada em um painel não dinâmico e a guia estiver vinculada a outra guia do painel, o usuário afetado precisará de permissões de edição neste outro painel vinculado.

Procedimento

1. Navegue até o painel afetado.
2. No menu de contexto ≡, selecione **Propriedades do painel**.
3. Selecione Iniciar avaliação de dependência.
   Os resultados mostram o painel e todas as guias usadas pelo painel.
4. Selecione a guia afetada.
5. No menu de contexto ≡, escolha **Mostrar usado por**.
   O resultado mostra os painéis em que a guia aparece.
6. Abra o outro painel que usa a guia afetada.
7. Edite as permissões de compartilhamento nesse painel e conceda acesso de edição ao usuário afetado.

Resultado
O usuário afetado agora pode editar a guia do painel no painel dinâmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução de problemas com painéis compartilhados em escopos não globais

Os painéis em aplicações com escopo podem não estar visíveis para usuários não administradores. Usuários não administradores podem não conseguir exibir o painel ou os widgets no painel não são carregados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador da aplicação com escopo associado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem ver a mensagem "O painel não foi compartilhado com o usuário" ou "Este painel está restrito às funções a seguir", sem uma lista de funções.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. Defina a propriedade do sistema glide.security.scoped_administration.honor_global_acl como verdadeira. Se esta propriedade já estiver definida como verdadeira, nenhuma atualização será necessária.
3. Como administrador da aplicação, alterne o escopo para o escopo em que o painel foi criado.
4. Navegar **Todos** > **sys_scoped_admin_acl_inheritance.list**.
5. **Opcional:** Se os relatórios tiverem o mesmo problema, crie registros para estas tabelas:
   - Relatórios [sys_report]
   - Relatar usuários e grupos [sys_report_users_groups]
6. Crie registros para estas tabelas:
   - Painel [pa_dashboards]
   - Página do portal [sys_portal_page]
   - Guias [pa_tabs]
   - Permissões do painel [pa_dashboards_permissions]

Restringir o acesso ao painel dinâmico a funções específicas

Especifique funções adicionais necessárias para acessar o painel ao compartilhar um painel com usuários, grupos e funções especificados. Somente usuários com os quais o painel foi compartilhado e que têm uma das funções especificadas podem acessar o painel.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_admin, pa_power_user, admin ou ser o proprietário do painel. Outros usuários que editam o painel podem ver este campo, mas não podem modificá-lo.

Nota:
Restringir o acesso a um painel a funções específicas não é o mesmo que compartilhar o painel com essas funções. Você deve compartilhar o painel antes de restringir o acesso a funções especificadas. A prática recomendada, no entanto, é usar o painel **Compartilhar** para compartilhar com usuários, grupos e funções. Não é recomendável restringir a funções.

O campo **Restringir a funções** fica disponível somente depois que os painéis dinâmicos foram habilitados. Se os painéis dinâmicos tiverem sido habilitados e desabilitados, o campo **Restringir a funções** permanecerá disponível, mas não afetará o acesso ao painel.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando os painéis são migrados entre versões, este campo é preenchido automaticamente com as funções pa_viewer e pa_contributor para garantir que somente os usuários que podem acessar o painel antes da migração possam acessá-lo posteriormente.

Tradução automática

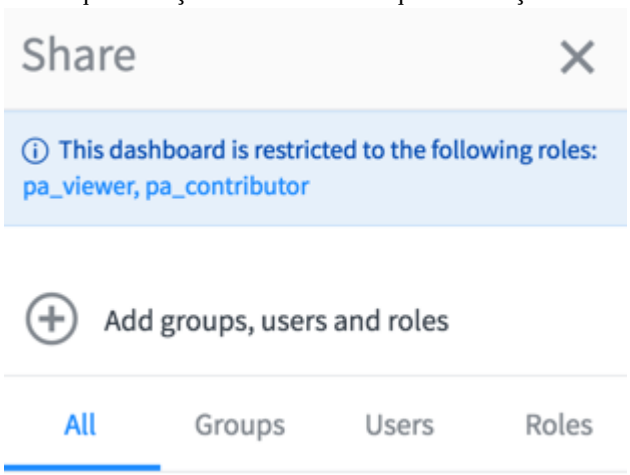
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o painel para restringir a funções específicas.
2. Clique no menu de contexto (☰) e selecione **Propriedades do painel**.
3. No campo **Restringir a funções**, especifique as funções adicionais necessárias para acessar o painel. Usuários com qualquer uma das funções especificadas podem acessar o painel somente se ele tiver sido compartilhado com eles primeiro no painel **Compartilhar**. Para obter mais informações, consulte .

Resultado

Somente usuários com a função restrita podem exibir o painel. Uma mensagem no painel Compartilhamento indica quais funções têm acesso. Clique nas funções nesta mensagem para exibir as propriedades do painel.



Nota:
A capacidade dos usuários de compartilhar painéis pode ser limitada pelo administrador. Para obter mais informações, consulte Propriedades do painel dinâmico.

Restringir o compartilhamento do painel dinâmico por função

É possível configurar as propriedades do painel dinâmico para restringir quais usuários podem compartilhar painéis dinâmicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure uma propriedade de painel para especificar uma lista separada por vírgulas de funções que podem compartilhar seus próprios painéis. Usuários com essas funções podem ver o ícone **Compartilhar** (⇪) em painéis dinâmicos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**.
2. No campo rotulado **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem compartilhar seus próprios painéis**, insira as funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se todos os usuários com as funções itil, asset e pa_admin puderem compartilhar painéis, insira itil, asset, pa_admin. Se este campo estiver vazio, os usuários com qualquer função poderão compartilhar seus próprios painéis.

Nota:
Se uma função nesta lista estiver escrita de forma incorreta, essa função não vai poder compartilhar painéis. Se houver apenas uma função nesta lista e essa função estiver escrita de forma incorreta, nenhum usuário vai poder compartilhar painéis até que o valor desta propriedade seja corrigido.

Resultado

Usuários com as funções especificadas podem ver o painel **Compartilhar** ao exibir um painel de sua propriedade. Usuários com outras funções não podem ver o painel **Compartilhar**.

Nota:
As propriedades que restringem o compartilhamento do painel não se aplicam a usuários com as funções admin e dashboard_admin. Usuários com essas duas funções sempre podem compartilhar qualquer painel.

O que Fazer Depois

Para aplicar regras de segurança ao que está visível no painel **Compartilhar**, marque a caixa rotulada como **Aplicar regras de segurança à lista de usuários, grupos de usuários e funções que ficam visíveis ao compartilhar painéis**. Para obter mais informações, consulte Restringir o compartilhamento do painel dinâmico com regras de segurança.

Tópicos relacionados

Compartilhar um painel dinâmico

Restringir o compartilhamento do painel dinâmico com regras de segurança

É possível configurar usuários, funções e grupos que os usuários podem ver no painel **Compartilhar** quando compartilham um painel dinâmico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador Para modificar a Lista de controle de acesso, o administrador deve elevar para a função security_admin. Para obter informações, consulte Elevar para uma função privilegiada .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários que podem ver o ícone **Compartilhar** com base na configuração da **Lista de funções (separadas por vírgula) que podem compartilhar seus próprios painéis** podem não ver o conteúdo no painel **Compartilhar** com base na configuração da propriedade **Aplicar regras de segurança à lista de usuários, grupos de usuários e funções que ficam visíveis ao compartilhar painéis**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**.
2. Marque a caixa rotulada **Aplicar regras de segurança à lista de usuários, grupos de usuários e funções que ficam visíveis ao compartilhar painéis** para aplicar regras de segurança ao que está visível no painel **Compartilhar**.
   A configuração de regra de segurança existente para usuários, grupos de usuários e funções é descrita em sua lista de controle de acesso de leitura associada no nível da plataforma. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Somente usuários cujas funções são especificadas no campo rotulado **Lista de funções (separadas por vírgula) que podem compartilhar seus próprios painéis** podem compartilhar seus painéis. Se esta propriedade estiver configurada e a função de um usuário não estiver especificada na propriedade, o usuário não verá o painel **Compartilhar**. Quando **a opção Aplicar regras de segurança à lista de usuários, grupos de usuários e funções que ficam visíveis ao compartilhar painéis** está habilitada, as regras de segurança são aplicadas à lista de usuários, grupos e funções com os quais o usuário pode compartilhar seus painéis no painel **Compartilhar**.

Tópicos relacionados

Compartilhar um painel dinâmico

Exemplos de função de painel dinâmico

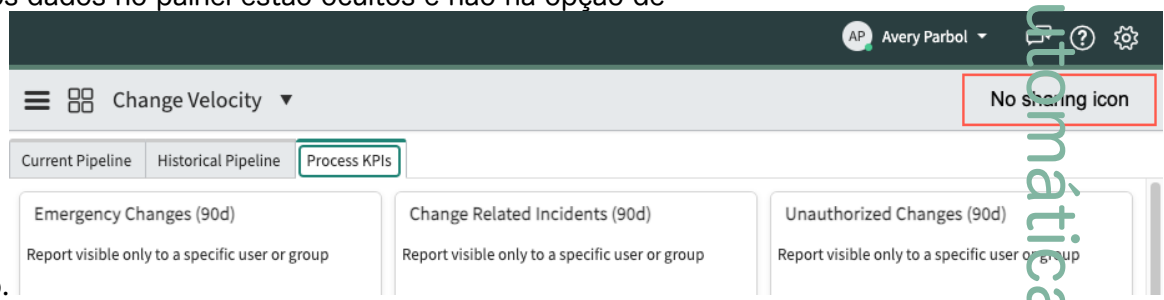
Sua capacidade de criar, editar, exibir ou compartilhar um painel depende de suas funções. Esses exemplos mostram o que você pode fazer com um painel com base em suas funções.

Essas descrições de funções de painel assumem a funcionalidade do sistema de base. É possível criar funções e atribuir permissões que substituem essa funcionalidade.

Sem função

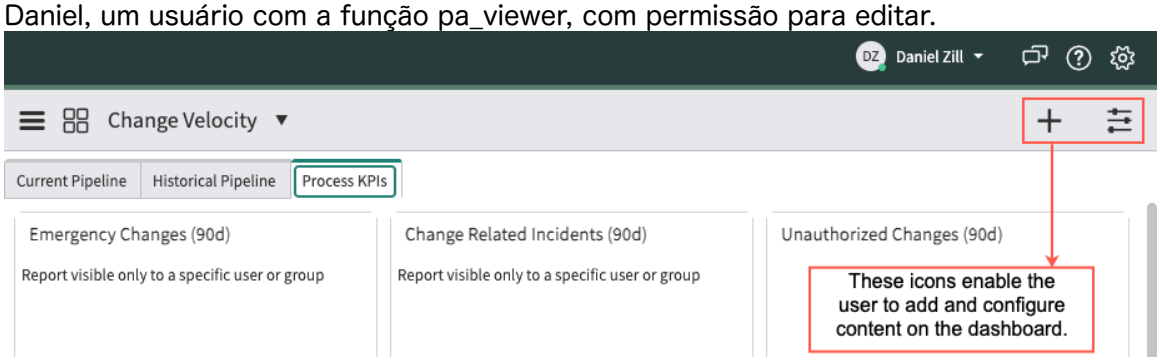
Usuários sem uma função veem somente os painéis que outro usuário compartilhou com eles. As informações no painel, especialmente as visualizações de lista, podem ser ocultadas do usuário com base nas ACLs.

Usuários sem funções não podem criar ou compartilhar painéis. Um administrador compartilhou este painel com Aevery, um usuário sem função. Muitos dos dados no painel estão ocultos e não há opção de compartilhamento.



Qualquer função

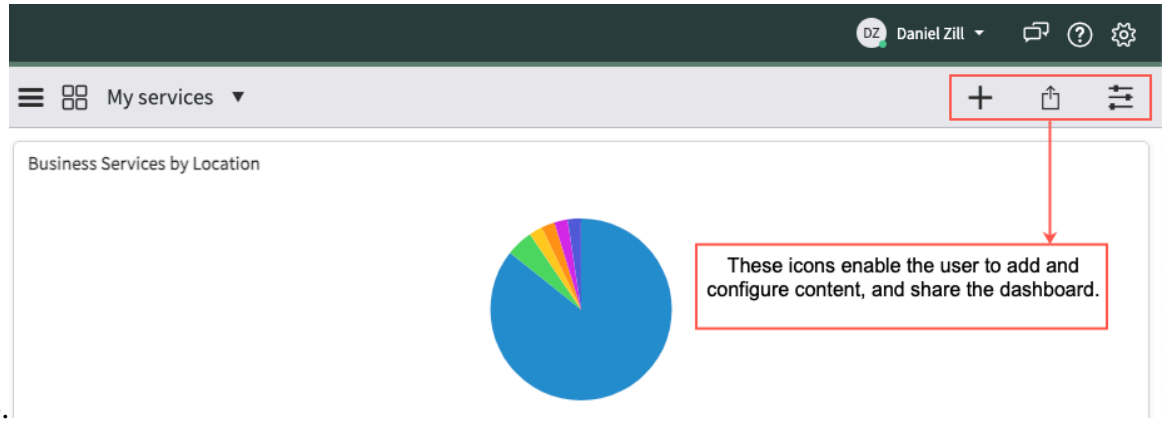
Usuários com qualquer função podem criar painéis e compartilhar os painéis que criam. Eles podem exibir ou exibir e editar painéis compartilhados com eles com a permissão **Pode editar**. As ACLs ainda se aplicam ao que podem exibir em um painel. Um administrador compartilhou o painel com Daniel, um usuário com a função pa_viewer, com permissão para editar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

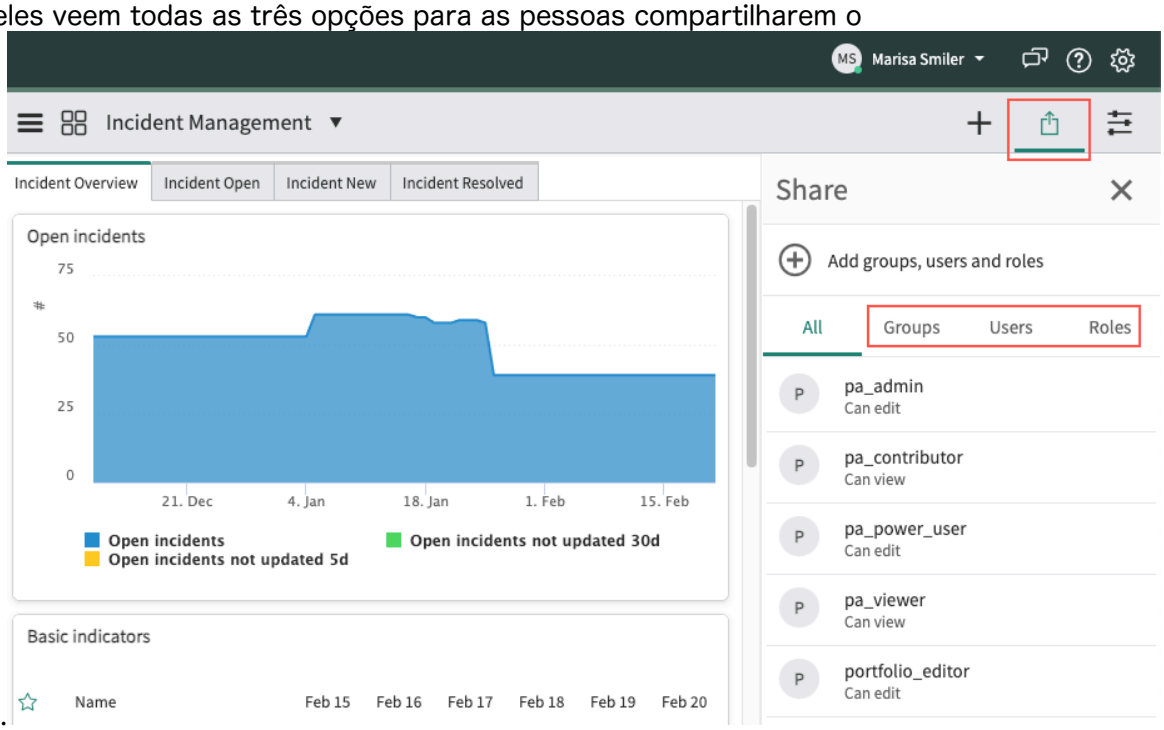
Daniel criou este painel e, portanto, eles podem compartilhá-lo, configurá-lo, editá-lo e excluí-



lo.

pa_admin e pa_power_user

Usuários com funções pa_admin e pa_power_user podem gerenciar usuários, grupos e funções em qualquer painel que eles possam editar. A Marisa tem a função pa_power_user. Quando clicam no ícone Compartilhamento (), eles veem todas as três opções para as pessoas compartilharem o



painel.

dashboard_admin ou administrador

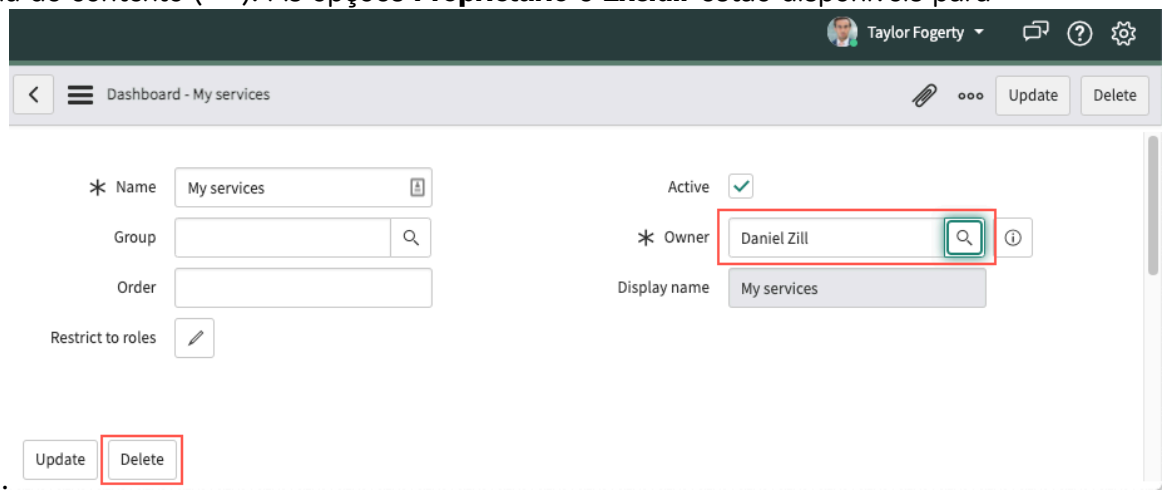
Usuários com a função dashboard_admin ou admin têm estas habilidades:

- Editar e gerenciar usuários, grupos e funções de qualquer painel
- Alterar o proprietário de qualquer painel
- Excluir qualquer painel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tay lor tem a função dashboard_admin e selecionou **Propriedades** do painel no menu de contexto ( ). As opções **Proprietário** e **Excluir** estão disponíveis para eles.



Estatísticas do painel

A lista **Estatísticas do painel** permite que você exiba com que frequência cada um dos painéis IU principal é executado e quanto tempo leva para executá-los.

Para exibir as estatísticas do painel, navegue até **Todos** > **dashboard_stats.list**. A função admin ou dashboard_admin é necessária. Por padrão, a lista Estatísticas do painel exibe todos os painéis que foram exibidos. Há uma entrada nesta tabela para cada painel na instância.

- A lista **Estatísticas do painel** permite que você exiba com que frequência cada um dos painéis IU principal é executado e quanto tempo leva para executá-los.
- A lista Execuções de painel mostra quanto tempo leva para os painéis IU principal serem carregados e o ID do usuário que os iniciou.
- O Estatísticas de execução do painel lista quanto tempo leva para os painéis IU principal serem carregados. A lista inclui uma entrada para a inicialização mais recente de cada painel por usuário.

A lista **Estatísticas do painel** tem as seguintes colunas:

Coluna	Descrição
Tempo de execução	O tempo médio de execução em milissegundos de todas as execuções dos painéis. (Execuções divididas pelo Tempo de execução.)
Painel	O nome do painel. Selecione o hiperlink para exibir as propriedades do painel.
Execuções	O número total de vezes que o painel foi executado.
Tempo de execução recente	O tempo médio de execução do painel em milissegundos com base nas 25 execuções mais recentes. Edite a propriedade `glide.dashboard.recent_executions_number` para mudar o número de execuções usadas para calcular este valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Nº de execuções recentes	O número de valores usados para calcular o tempo de execução recente até o valor de `glide.dashboard.recent_executions_number`.
Tempo de execução	Soma do tempo de execução em todas as execuções do painel.

- Para exibir os painéis que levam mais tempo para serem executados, classifique **Tempo de execução recente** de za.
- Para ver os painéis exibidos, filtre o valor 0 da coluna **Execuções**.
- Para exibir os painéis mais exibidos, classifique a coluna **Execuções** de za.

Execuções de painel

A lista **Execuções do painel** permite que você exiba quanto tempo leva para os painéis IU principal serem carregados e o ID do usuário que os iniciou. A lista inclui uma entrada para a inicialização mais recente de cada painel por usuário.

Para exibir estatísticas de execução do painel, navegue até **Todos** > **painel_execuções.lista**. A função admin ou dashboard_admin é necessária.

Nota:

- Adicionar painéis não utilizados a esta lista leva algum tempo, especialmente se sua instância tiver muitos painéis.
- A lista de **execuções do painel** oferece suporte às 10 execuções mais recentes por usuário por painel. Edite a propriedade do sistema `glide.dashboard.log.max_user_executions_x_dashboard` para alterar este valor.

- A lista Estatísticas do painel permite que você exiba com que frequência cada um dos painéis IU principal é executado e quanto tempo leva para executá-los.
- O Estatísticas de execução do painel lista quanto tempo leva para os painéis IU principal serem carregados. A lista inclui uma entrada para a inicialização mais recente de cada painel por usuário.

Por padrão, a lista de **execuções do painel** tem as seguintes colunas:

Coluna	Descrição
Painel	O nome do painel. Selecione o hiperlink para exibir as propriedades do painel.
Duração da execução	O tempo em milissegundos que levou para executar o painel. Há uma entrada por usuário exclusivo.
Carimbo de data/hora de execução	A data e a hora da inicialização do painel.
SYS ID do usuário	O usuário associado ao SYS ID que iniciou o painel. Selecione o usuário para exibir suas informações.

Para exibir os painéis que levam mais tempo para serem executados, classifique **Duração da execução** de za.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estatísticas de execução do painel

A lista de **execuções de estatísticas do painel** permite que você exiba quanto tempo leva para os painéis IU principal serem carregados. A lista inclui uma entrada para cada inicialização de um painel.

Para exibir estatísticas de execução do painel, navegue até **Todos** > **dashboard_stats_executions.list**. A função admin ou dashboard_admin é necessária.

Nota:

- Adicionar painéis não utilizados a esta lista leva algum tempo, especialmente se sua instância tiver muitos painéis.
- A lista de **execuções de estatísticas do painel** é compatível com o valor da propriedade *glide.dashboard.recent_executions_number* por painel. O valor padrão desta propriedade é 25.

- A lista Estatísticas do painel permite que você exiba com que frequência cada um dos painéis IU principal é executado e quanto tempo leva para executá-los.
- A lista Execuções de painel mostra quanto tempo leva para os painéis IU principal serem carregados e o ID do usuário que os iniciou.

Por padrão, a lista de **execuções de estatísticas do painel** tem as seguintes colunas:

Coluna	Descrição
Painel	O nome do painel. Selecione o hiperlink para exibir as propriedades do painel.
Duração da execução	O tempo em milissegundos que levou para executar o painel.
Carimbo de data/hora de execução	A data e a hora da inicialização do painel.

Para exibir os painéis que levam mais tempo para serem executados, classifique **Duração da execução** de za.

Habilitar exportação de PDF de painéis

Para exportar painéis para PDF, são necessários um plug-in e uma propriedade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ative o plug-in WebKit HTML To PDF e configure o plug-in para exportar páginas iniciais, painéis e alguns relatórios como documentos PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise.
- Trabalhar com painéis dinâmicos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise **WebKit HTML para PDF**.
   Selecione o plug-in para abrir seu formulário.
3. Clique **em Ativar/reparar**.
   Se o plug-in OAuth 2.0 ainda não estiver ativo, o plug-in WebKit HTML To PDF também o ativará. Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Resultado

Os usuários podem exportar painéis para PDF para arquivar, imprimir ou distribuir.

Diretrizes para painéis traduzidos

Os usuários só podem encontrar painéis traduzidos em determinadas configurações. Você pode traduzir o nome do painel para torná-lo pesquisável. Ao trabalhar com plug-ins de idioma, consulte estas diretrizes para garantir que os usuários possam encontrar seus painéis traduzidos.

Visão geral dos painéis traduzidos

Em instâncias com plug-ins de idioma habilitados, a aplicação verifica se o banco de dados da instância é MySQL e, em seguida, procura o idioma da sessão do usuário e o painel traduzido. Este tópico pressupõe que pelo menos um plug-in de idioma adicional esteja ativado.

A função de pesquisa funciona somente para painéis traduzidos quando a instância usa o banco de dados MySQL e a tradução do painel é fornecida.

Saiba mais: ative um idioma .

Traduzir o título de um painel

Abra o painel, selecione o idioma de destino em suas preferências e, nas propriedades do painel, insira o nome traduzido do painel. Outros usuários agora podem encontrar o painel usando seu nome localizado.

Saiba mais: Como resolver problemas em painéis traduzidos.

Como resolver problemas em painéis traduzidos

Os usuários só podem encontrar painéis traduzidos em determinadas configurações. Você pode traduzir o nome do painel para torná-lo pesquisável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Em instâncias com plug-ins de idioma habilitados, a aplicação determina primeiro o banco de dados por trás da instância. Se o banco de dados for MySQL, ele procurará o idioma da sessão do usuário e o painel traduzido. Para obter mais informações sobre plug-ins de idioma, consulte Ativar um idioma .

A função de pesquisa funciona somente para painéis traduzidos quando a instância usa o banco de dados MySQL e a tradução do painel é fornecida.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na instância no idioma de origem.
2. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
3. Abra o painel que você deseja traduzir.
4. Selecione o ícone do usuário e escolha **Preferências**.
5. Selecione o bloco **Idioma e região**.
6. No menu **Idioma**, selecione o idioma de destino e feche a caixa de diálogo.
   Idiomas extras estão disponíveis quando há plug-ins de idioma habilitados na instância.
7. No menu de contexto ( ), selecione **Propriedades do painel**.
8. Traduza o nome do painel para o idioma de destino e clique em **Atualizar**.

Resultado

Os usuários podem pesquisar o painel usando o nome traduzido quando o sistema está definido para o idioma de destino.

Separação de domínios e Painéis

O Domain Separation é compatível com a criação e a administração de painéis. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

Para ativar o plug-in Domain Separation, consulte Solicitar Domain Separation .

Nota:
Para que os usuários em domínios secundários exibam painéis em domínios primários, a separação de domínio e a administração delegada devem estar habilitadas.

Usuários em domínios secundários não podem substituir painéis. Os usuários do domínio secundário só têm acesso de leitura aos painéis.

Como o Domain Separation funciona em Painéis

Suposições:

- Somente os painéis que foram compartilhados ficam visíveis para outros usuários. Consulte Compartilhar um painel dinâmico.
- Os usuários com permissões de edição em um painel só poderão editar esse painel se estiverem no mesmo domínio que o painel. Por exemplo, um usuário que está no domínio de RH não pode editar um painel criado no primário do domínio de RH.

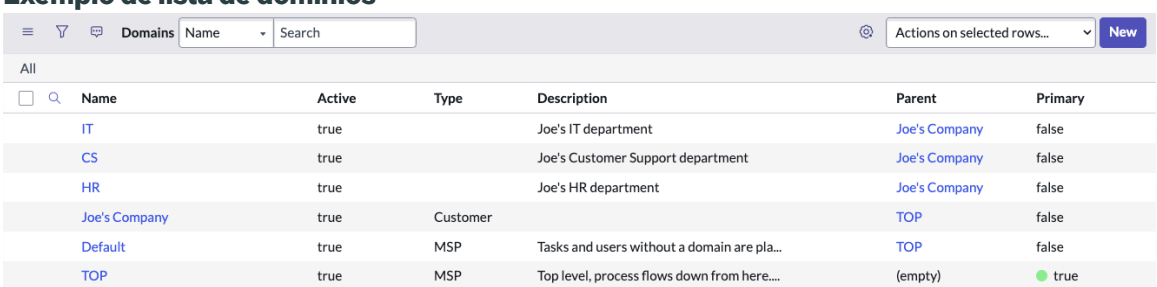
Os dados do painel separados por domínio incluem registros de painel, guias de painel e contêineres de widget. O conteúdo do widget é regido pela separação de domínio que se aplica ao próprio conteúdo. Por exemplo, um administrador adiciona um relatório criado no domínio de RH a um painel no domínio de TI. Este relatório não está visível para os usuários no domínio de TI, embora eles possam ver o contêiner do widget.

Um painel definido no nível global fica visível para todos os usuários com os quais ele foi compartilhado. Um painel compartilhado criado em um domínio primário fica visível para os usuários no primário e em todos os seus domínios secundários. Por exemplo, um painel criado na empresa TOP fica visível para os usuários em:

- Empresa de Joe
- Outras empresas na empresa TOP
- Todos os domínios secundários de RH, CS e TI nessas empresas, se forem compartilhados com esses usuários.

Na figura a seguir, os painéis criados nos domínios de TI, CS e RH não estão visíveis para os usuários nos outros domínios secundários ou no domínio primário.

Exemplo de lista de domínios



Name	Active	Type	Description	Parent	Primary
IT	true		Joe's IT department	Joe's Company	false
CS	true		Joe's Customer Support department	Joe's Company	false
HR	true		Joe's HR department	Joe's Company	false
Joe's Company	true	Customer		TOP	false
Default	true	MSP	Tasks and users without a domain are pla...	TOP	false
TOP	true	MSP	Top level, process flows down from here....	(empty)	true

Nota:
Os administradores não devem editar um painel separado por domínio a partir do domínio global, pois as adições feitas ao painel não ficam visíveis para os usuários dentro do domínio separado. Ao editar painéis, certifique-se de estar conectado ao domínio correto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Noções básicas sobre o Domain Separation

Práticas recomendadas do Domain Separation para provedores de serviço

Testes de início rápido para Painéis

Valide se Painéis ainda funcionam depois de fazer qualquer mudança de configuração, como aplicar um upgrade. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Painéis requerem a ativação do plug-in do Automated Test Framework - Painéis responsivos (com.glide.automated_testing_impl.dashboards). Este plug-in está ativo no zBoot da instância.

Testes de início rápido Painéis

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Compartilhamento de painel dinâmico	Confirme o compartilhamento do painel representando usuários.	Madrid
Visibilidade do painel dinâmico	Confirme a visibilidade do painel representando usuários.	Madrid

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Parâmetros de URL do painel

Os parâmetros de URL do painel permitem que você controle a visibilidade dos cabeçalhos e as origens de detalhamento dos painéis usados nas páginas da aplicação.

Cabeçalho do painel

Este parâmetro de sistema de URL sysparm_header controla a visibilidade do cabeçalho do painel. Tem os seguintes valores:

- oculto — O cabeçalho está oculto na página da aplicação.
- incorporado — O cabeçalho do painel aparece, mas tem opções limitadas. As opções para atualizar, redefinir filtros e exportar para PDF estão disponíveis no menu de contexto.
- Visible (padrão) — O cabeçalho completo fica visível na página da aplicação.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab
=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_active_panel=false&sysparm_element=fed654&s
ysparm_element_value=def456&sysparm_breakdown_source=ghi789&sysparm_homepage_filte
rs=%7B%ihg789%22:%5B%7B
%22table%22:%22incident%22,%22filter%22:%22assignment_group%jkl212%22%7D%5D
%7D&sysparm_ignore_default_filter=true&sysparm_header=embedded
```

Detalhamento do painel

O parâmetro de sistema de URL sysparm_breakdown controla a visibilidade do detalhamento do painel. Tem os seguintes valores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visible (padrão) — O detalhamento completo é visível, incluindo a origem e o elemento.
- oculto — O detalhamento completo está oculto.
- integrado — Somente o elemento de detalhamento fica visível.
- somente leitura — O elemento de detalhamento está visível, mas é somente leitura.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab
=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_active_panel=false&sysparm_element=fed654&s
ysparm_element_value=def456&sysparm_breakdown_source=ghi789&sysparm_homepage_filte
rs=%7B%ihg789%22:%5B%7B
%22table%22:%22incident%22,%22filter%22:%22assignment_group%jkl212%22%7D%5D
%7D&sysparm_ignore_default_filter=true&sysparm_breakdown=hidden
```

Grupo de painéis

O parâmetro de sistema de URL sysparm_group permite que você inclua um único grupo de painéis no seletor de painéis na página de visão geral de Painéis. Este parâmetro usa somente o nome do grupo de painéis para um valor.

```
<your-servicenow-instance.com>/$dashboards.do?sysparm_dashboard=ABC123&sysparm_tab
=123ABC&sysparm_editable=false&sysparm_group=incident
```

Outros parâmetros de URL do painel

sysparm_active_panel

Indica se o painel de edição é exibido.

sysparm_editable

Indica se o painel de edição pode ser visível.

Parâmetro de URL de visão geral dos painéis

Use o parâmetro sysparm_group para selecionar o valor padrão do grupo de painéis na página Visão geral dos painéis.

Grupo de painéis

O parâmetro de sistema de URL sysparm_group permite que você abra a guia **Todos** da página de visão geral dos Painéis (pa_dashboards_overview.do) filtrada pelo grupo de painéis especificado. Este parâmetro usa como valor somente o nome de um grupo de painéis.

Nota:
Se o grupo de painéis especificado no URL não existir, o URL retornará a página de visão geral dos Painéis com a guia **Recente** selecionada.

O URL de exemplo mostra somente os painéis no grupo Visão geral do CMDB.

```
<your-servicenow-instance.com>nav_to.do?uri=%2F
$pa_dashboards_overview.do?sysparm_group=CMDB Overview
```

Otimize o tempo de renderização do widget em painéis dinâmicos

Painéis grandes podem levar muito tempo para serem renderizados, especialmente quando os widgets dependem de consultas complexas ou de consultas em tabelas grandes. Você pode usar as propriedades do sistema para otimizar o carregamento dos widgets.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Você pode otimizar a renderização do widget somente para painéis dinâmicos.

Procedimento

1. Use essas duas propriedades do sistema para otimizar a renderização do widget do painel.
   Os valores a serem usados para essas propriedades dependem do desempenho da instância e do conteúdo dos painéis.
2. Você também pode configurar uma regra de cota de transação .
   As regras de cota de transação permitem que você defina um tempo máximo de execução para um widget ou painel.

Nota:

Existem dois cenários para um widget que leva muito tempo para carregar:

O valor da cota de transação é menor que o limite de desempenho

Se o widget não carregar antes que a cota de transação seja atingida, o widget não será carregado. A seguinte mensagem é exibida: Widget cancelado - tempo máximo de execução excedido.

O valor do limite de desempenho é menor que a cota de transação

O comportamento é o mesmo se a cota de transação não existir. O widget para de carregar e uma mensagem é mostrada. Você pode selecionar o widget para recarregá-lo. No entanto, a cota de transação ainda se aplica e pode interromper a renderização.

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema disponíveis

Console do administrador do para Painéis

O Performance Analytics Console de administração contém vários recursos para gestão de painéis.

Explorar e gerenciar

Navegar até **Análise de desempenho** > **Console do administrador**.

O painel Explorar e gerenciar contém ferramentas para localizar, modificar e criar painéis e registros relacionados ao indicador. Clique nos links para gerenciar grupos de painéis e painéis.

Configuração avançada

Navegar até **Análise de desempenho** > **Console do administrador**.

O bloco **Configuração avançada** no Console do administrador mostra um link para Propriedades do painel.

Exibição em árvore

A exibição em árvore do Console de administração permite que você identifique e exiba os relacionamentos entre entidades do Performance Analytics e Emissão de relatórios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em uma hierarquia. Com a exibição em árvore, você não precisa vasculhar várias páginas para determinar como elas se relacionam entre si. Para obter mais informações, consulte Avaliação de dependências.

Para obter mais informações sobre a funcionalidade do Console do administrador, consulte Console do administrador do Performance Analytics.

Propriedades do painel dinâmico

Use as propriedades para ajustar o comportamento e a aparência do painel.

Introdução

Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel** para configurar as principais propriedades do painel dinâmico.

Propriedades do painel dinâmico

Propriedade	Descrição
Habilite a experiência do espaço de análise unificado, que mostra todos os painéis dinâmicos e os painéis do Next Experience na mesma visão geral no Centro de análise. com.glide.par.unified_analytics.enabled	• Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel** Quando habilitado, os usuários veem os painéis Análise da plataforma e da IU principal (responsiva) no centro de análise. Os usuários ainda podem fazer o detalhamento de KPI a partir das visualizações do indicador do painel dinâmico.
Aplicar regras de segurança à lista de usuários, grupos de usuários e funções que ficam visíveis ao compartilhar painéis. glide.cms.dashboards.sharing_with_secure_search	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel** Quando habilitada, a lista de usuários, grupos de usuários e funções que estão visíveis no painel de compartilhamento é restrita. A restrição é baseada na configuração das ACLs de sys_user, sys_user_group e sys_user_role. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso . Há uma penalidade de desempenho associada à habilitação desta propriedade. A degradação do desempenho pode ser baseada no número e na complexidade das regras de negócios e ACLs na sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Especifique uma lista separada por vírgulas de funções que podem compartilhar seus próprios painéis. glide.cms.share_dashboards.role	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Vazio Quando esta propriedade está vazia, todos os usuários podem compartilhar seus próprios painéis. • Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel** **Nota:** As propriedades que restringem o compartilhamento do painel não se aplicam a usuários com as funções admin e dashboard_admin. Usuários com essas duas funções sempre podem compartilhar qualquer painel.
Número máximo de segundos para um widget ser renderizado em um painel dinâmico. glide.canvas.grid.widget_performance_threshold	• Tipo: número inteiro • Valor-padrão: nenhum • Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel** Para obter mais informações, consulte Otimize o tempo de renderização do widget em painéis dinâmicos.
Número máximo de widgets que podem ser renderizados simultaneamente em um painel dinâmico. glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max	• Tipo: número inteiro • Valor padrão: 3 • Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel** Para obter mais informações, consulte Otimize o tempo de renderização do widget em painéis dinâmicos.
Número de segundos que os widgets do painel dinâmico são armazenados em cache no navegador. glide.canvas.grid.widget_cache_ttl	• Tipo: número inteiro • Valor padrão: 2 • Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**

Limitações de exportação de PDF de conteúdo personalizado

Ao criar conteúdo personalizado para ser colocado como widgets em painéis e páginas iniciais, é necessário executar testes extras antes de exportar o conteúdo para PDF.

Suporte fora de ServiceNow

Como acontece com qualquer implementação personalizada, várias ações têm suporte limitado ou nenhum suporte quando estão fora do controle de ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Blocos de conteúdo personalizado: blocos de conteúdo que não fazem parte do sistema base ou de um plug-in.
- Blocos de conteúdo personalizado: o número de blocos de conteúdo que contêm visualizações de relatório pode afetar o sucesso da exportação. A exportação bem-sucedida também pode ser intermitente.
- Filtros interativos personalizados (blocos de conteúdo dinâmico).
- IFrames personalizados, incluindo IFrames que se vinculam a páginas de IU e scripts existentes.
- Widgets personalizados: widgets não criados por ServiceNow.
- Scripts de IU globais personalizados: scripts de IU que não fazem parte do sistema de base.
- Páginas de IU personalizadas: páginas de IU que não fazem parte do sistema de base.
- Inclusões de script personalizadas: inclusões de script que não fazem parte do sistema de base.

Os mecanismos de exportação de PDF não renderizam páginas da mesma forma que um navegador. A funcionalidade de exportação de PDF é compatível com as seguintes tecnologias da Web: HTML 4, CSS2 e JavaScript 1.5. Os desenvolvedores de bloco de conteúdo são responsáveis por testar seu código em relação à exportação de PDF e por ajustar sua implementação a essas limitações.

Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial

O suporte à funcionalidade de página inicial está sendo descontinuado e não é possível criar ou editar páginas iniciais quando Next Experience está habilitado. Encontre todas as suas páginas iniciais em um só lugar e converta-as em painéis, descontinue-as e restaure páginas iniciais descontinuadas como painéis.

A ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial permite que os administradores do sistema e do painel descontinuem ou convertam páginas iniciais em painéis dinâmicos usando fluxos de trabalho. Você pode rastrear o status da migração e atribuir tarefas a usuários e grupos. A desativação de páginas iniciais pessoais inclui uma solicitação enviada ao proprietário para aprovação. A ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial é um app da Store para usuários com as funções admin e dashboard_admin. Para usar esta aplicação, consulte Instalar a ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial.

Para encontrar as versões do painel das páginas iniciais convertidas, navegue até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**.

Para acessar o painel de descontinuação da página inicial, navegue até **Todos** > **Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial** > **Visão geral**.

Recursos da ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial

Use a ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para encontrar todas as suas páginas iniciais em um só lugar e convertê-las em painéis, descontinuar e restaurar páginas iniciais descontinuadas como painéis.

Para acessar o painel de descontinuação da página inicial, navegue até **Todos** > **Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial** > **Visão geral**.

Antes de usar a ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial, execute estas duas etapas. Um usuário com a função de administrador deve mudar a propriedade do sistema. Um usuário com a função de administrador ou um usuário com as funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

dashboard_admin e flow_designer pode preencher a tabela de status de migração da página inicial.

1. Desabilite a criação de novas páginas iniciais: defina a propriedade *com.glideapp.home.deprecate_homepages* como verdadeira.

   Importante:
   Quando definida como verdadeira, a propriedade vai desabilitar a criação de novas páginas iniciais e definir a página inicial ou a página principal padrão como Painéis. Itens de menu e URLs que abrirem páginas iniciais continuarão apontando para essas páginas iniciais. Do contrário, as páginas iniciais não vão estar disponíveis e deverão ser migradas usando-se essa ferramenta.

2. Preencher tabela de status de migração da página inicial.

O painel de descontinuação da página inicial tem quatro guias:

Visão geral

A visão geral permite que você inicie o processo de descontinuação e exiba o status geral das páginas iniciais em sua instância.

Páginas iniciais pessoais

Uma lista de todas as páginas iniciais que pertencem a indivíduos que estão inativos ou bloqueados fora da instância. As páginas iniciais pessoais são diferentes das páginas iniciais globais, que podem ser acessadas por todos os usuários.

Menus e Favoritos

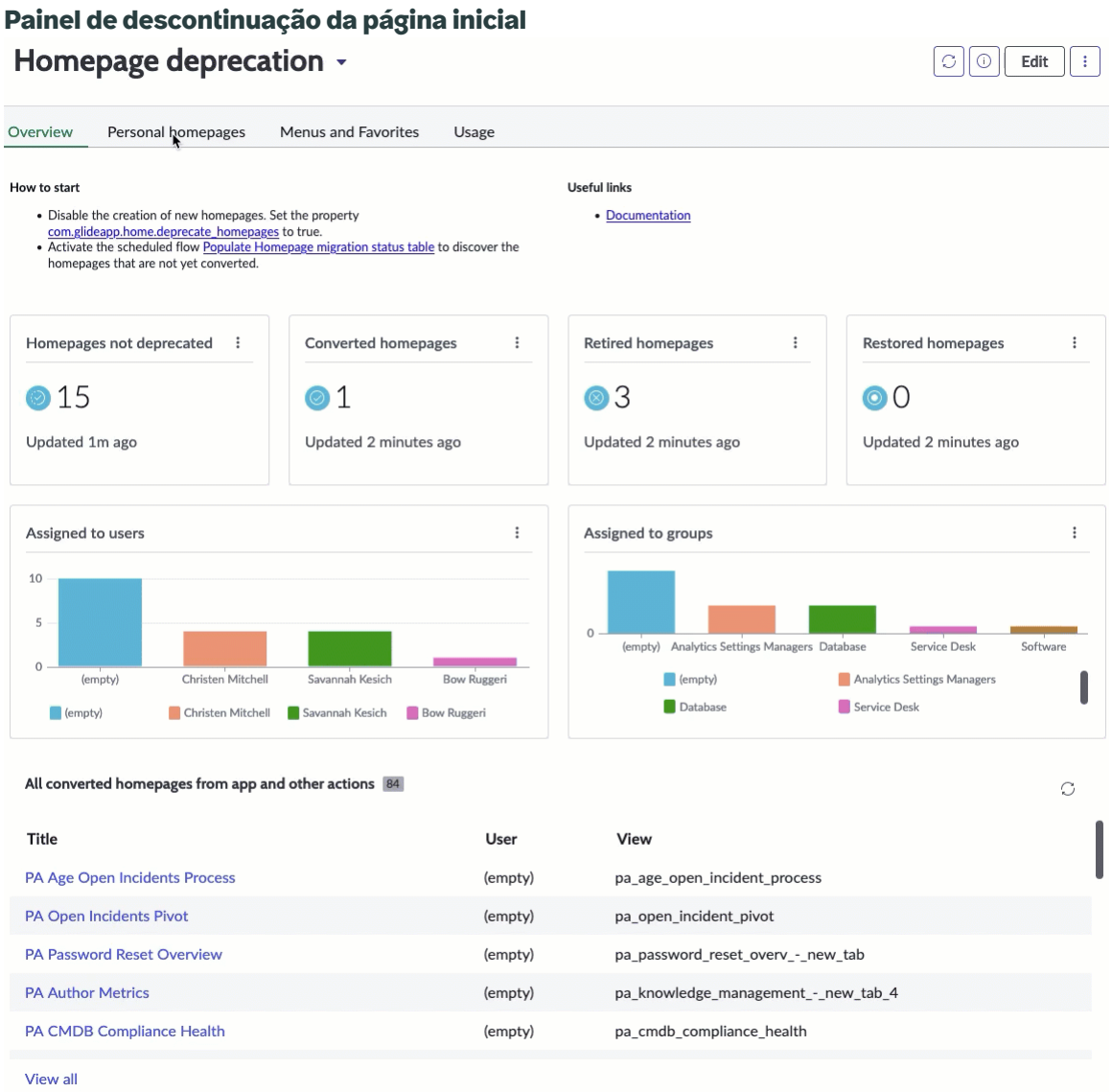
Listas de páginas iniciais que aparecem em menus configurados e páginas iniciais que são marcadas como favoritas pelos usuários. No primeiro caso, você deve reconfigurar o item de menu para apontar para o painel convertido. No segundo caso, você deve alertar os usuários para marcar o novo painel convertido como favorito.

Uso

Uma lista de todas as páginas iniciais que não foram exibidas nos últimos 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Guia Visão Geral

A guia **Visão geral** inclui links para começar e vários relatórios que permitem escolher páginas iniciais que precisam de atenção.

Na seção **Como iniciar**, os administradores têm links para desabilitar a criação de novas páginas iniciais e para preencher a tabela de status de migração da página inicial.

Páginas iniciais pessoais

Esta guia mostra uma lista das páginas iniciais cujos proprietários estão inativos ou bloqueados. Essas páginas iniciais podem ser boas candidatas à desativação. Selecione o link para abrir uma lista filtrada que contém somente as páginas iniciais pessoais para descontinuar ou convertê-las.

Menus e Favoritos

A guia Menus e Favoritos tem três listas.

Páginas iniciais conectadas a menus

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostra as páginas iniciais que estão conectadas a menus no navegador de filtros. Ao converter ou desativar essas páginas iniciais, você deve apontar o item de menu para o painel convertido ou remover o item de menu.

Páginas iniciais conectadas a favoritos

Mostra as páginas iniciais que os usuários identificam como favoritas. Ao converter ou desativar essas páginas iniciais, informe a eles que eles devem marcar o painel convertido como favorito.

Menus e módulos conectados a páginas iniciais

Mostra as páginas iniciais que aparecem no navegador de filtros como itens de menu ou módulos. Edite o menu e os itens do módulo para abrir o painel convertido. Remova itens de menu ou módulo que abrem páginas iniciais descontinuadas.

Uso

A guia Uso mostra uma lista de todas as páginas iniciais não exibidas nos últimos 30 dias. Essas páginas iniciais podem ser boas candidatas à desativação.

Instalar a ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial

Para converter, desativar e restaurar páginas iniciais, instale a ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial.

Antes de Iniciar

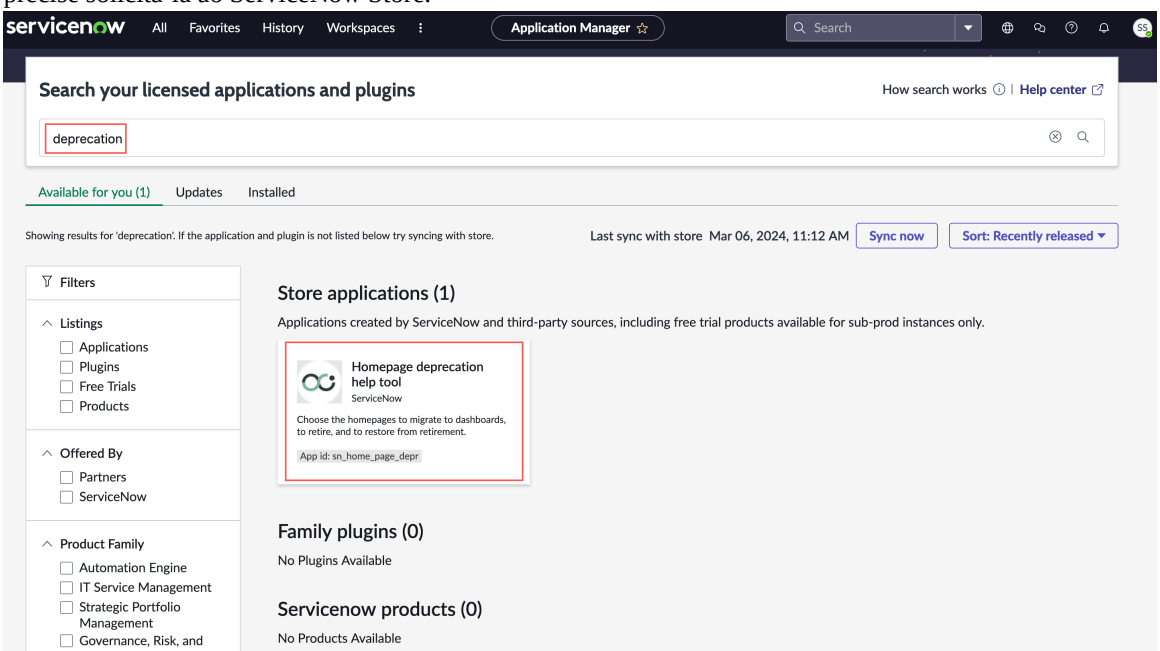
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial é um app da loja. Para obter mais informações sobre como instalar aplicações da loja, consulte Instalação de uma aplicação da ServiceNow Store .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Encontre a aplicação da ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar uma aplicação, talvez precise solicitá-la ao ServiceNow Store.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o botão da ferramenta de ajuda para abrir a página de resumo da aplicação.
4. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
5. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
6. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

Converter páginas iniciais em painéis individuais

Preencha a tabela de status de migração da página inicial e determine quais páginas iniciais serão convertidas em painéis. Você pode converter páginas iniciais em painéis individuais ou converter várias páginas iniciais em guias no mesmo painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou dashboard_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial** > **Status de migração da página inicial**.
   Todas as páginas iniciais não endereçadas têm o estado **Aberto**.
2. Marque as caixas ao lado das páginas iniciais que você deseja converter.
3. No menu **Ações em linhas selecionadas**, selecione Converter.

   O fluxo de conversão aciona o script para criar um painel separado e mover as permissões canRead e canWrite para a permissão do painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

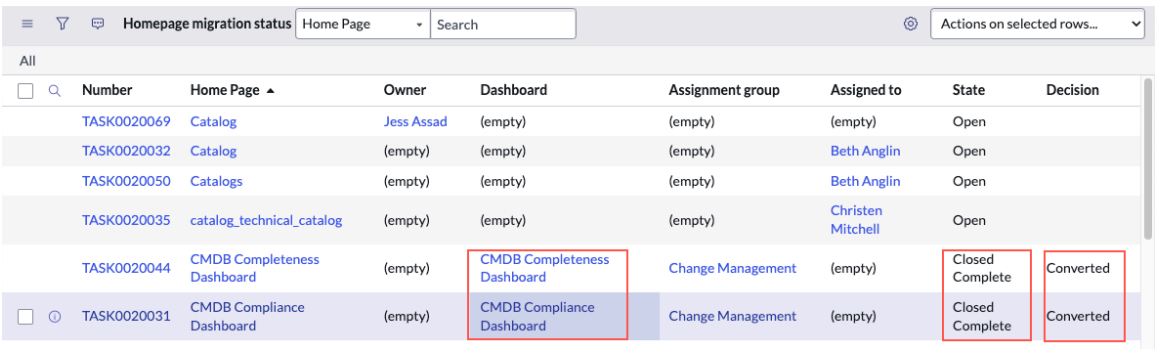
O fluxo Desativar desativa automaticamente as páginas iniciais pessoais, define o campo **Selecionável** como falso e atribui a permissão de leitura/gravação ao usuário administrador.

O fluxo pede permissão aos proprietários de páginas iniciais não pessoais para descontinuá-las. O fluxo de permissão inclui um período de espera de 14 dias para permissão.

Resultado

Os usuários não têm mais acesso às páginas iniciais convertidas. Eles podem encontrar as versões do painel de suas páginas iniciais na visão geral de Painéis. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**. Selecione a guia **Todos** para mostrar todos os painéis que você tem permissão para exibir.

- A coluna Painel é preenchida com os nomes dos novos painéis e links para os formulários dos painéis.
- As entradas na coluna **Estado** dos painéis convertidos são alteradas para Encerrado concluído.
- As entradas na coluna **Decisão** são alteradas para Convertido.



O que Fazer Depois

Atualize os menus que abrem as páginas iniciais convertidas para abrir os novos painéis.

Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**. Abra a guia **Todos** para ver os blocos dos painéis convertidos.

Descontinuar uma página inicial.

Converter páginas iniciais em guias do painel

Depois de preencher a tabela de status de migração da página inicial, você pode converter uma ou mais páginas iniciais em guias em painéis novos ou existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou dashboard_admin.

Nota:
Para converter uma ou mais páginas iniciais em guias do painel, as páginas iniciais devem ter o mesmo proprietário.

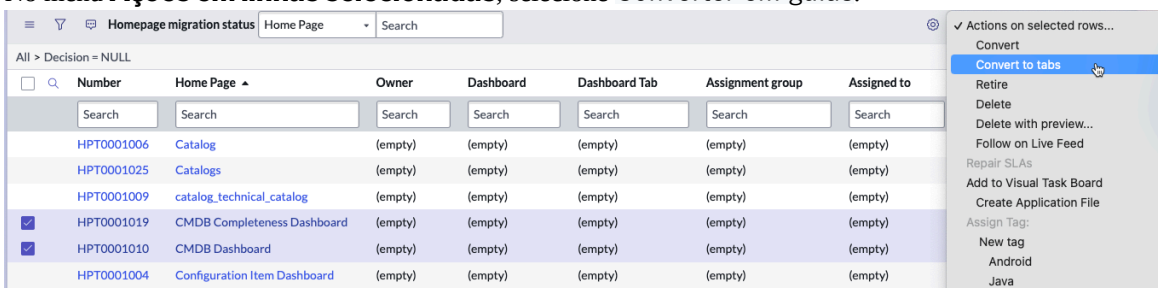
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial** > **Status de migração da página inicial**.
   Todas as páginas iniciais não endereçadas têm o estado Aberto.
2. Marque as caixas ao lado das páginas iniciais que você deseja converter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No menu **Ações em linhas selecionadas**, selecione Converter em guias.



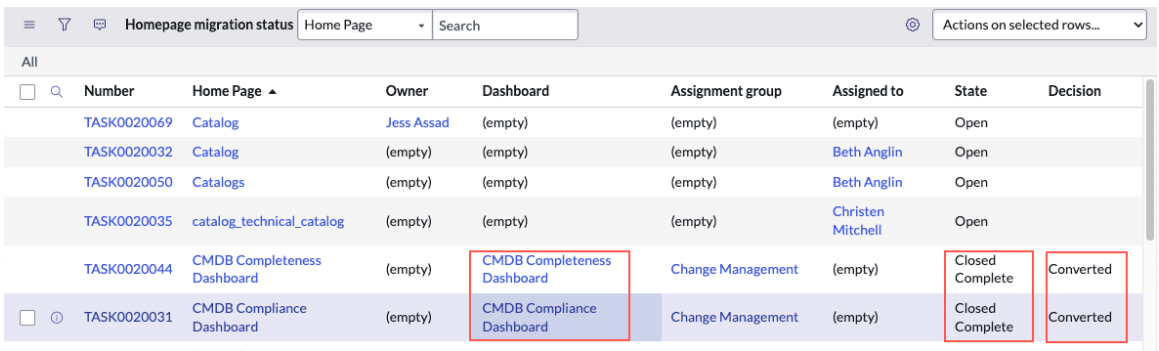
4. Selecione um painel existente ou defina o título de um novo painel.
   Se você selecionar um painel existente, as páginas iniciais serão adicionadas como guias após as guias existentes. Se você definir um título para um novo painel, o novo painel incluirá guias para cada uma das páginas iniciais adicionadas.

   O fluxo de conversão aciona o script para criar um novo painel separado e mover as permissões canRead e canWrite para a permissão do painel.

Resultado

Os usuários não têm mais acesso às páginas iniciais convertidas. Eles podem encontrar as versões do painel de suas páginas iniciais na visão geral de Painéis. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**. Selecione a guia **Todos** para mostrar todos os painéis que você tem permissão para exibir.

- A coluna Painel é preenchida com os nomes dos novos painéis e links para os formulários dos painéis.
- A coluna Guia do painel é preenchida com os nomes das novas guias do painel e links para os formulários das guias do painel.
- As entradas na coluna Estado dos painéis convertidos são alteradas para Encerrado concluído.
- As entradas na coluna Decisão são alteradas para Convertido.



O que Fazer Depois

Atualize os menus que apontam para as páginas iniciais convertidas para apontar para os novos painéis.

Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**. Abra a guia **Todos** para ver os blocos dos painéis convertidos.

Descontinuar uma página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descontinuar uma página inicial

Use a tabela de status de migração da página inicial para desativar as páginas iniciais. Ao desativar uma página inicial, você remove as opções de visibilidade e edição de todos, exceto do administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou dashboard_admin.

1. Desabilite a criação de novas páginas iniciais: defina a propriedade `com.glideapp.home.deprecate_homepages` como verdadeira.

> **Importante:**
> Quando definida como verdadeira, a propriedade vai desabilitar a criação de novas páginas iniciais e definir a página inicial ou a página principal padrão como Painéis. Itens de menu e URLs que abrirem páginas iniciais continuarão apontando para essas páginas iniciais. Do contrário, as páginas iniciais não vão estar disponíveis e deverão ser migradas usando-se essa ferramenta.

2. Preencher tabela de status de migração da página inicial.

> **Nota:**
>
> Quando você desativa uma página inicial, os usuários não podem mais selecionar as páginas do portal associadas e somente o administrador tem permissões de leitura e gravação nas páginas.
>
> Para configurar o limite de tempo para responder a uma solicitação de desativação, edite a propriedade do sistema `sn_home_page_depr.approval_due_date`.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial** > **Status de migração da página inicial**.
2. Marque as caixas ao lado das páginas iniciais que você deseja descontinuar.
3. No menu **Ações em linhas selecionadas**, selecione Descontinuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a página inicial for Global, ou seja, uma página sem proprietário especificado, ela será descontinuada e o estado da tarefa será definido como **Encerrado concluído** imediatamente.
- Se não houver resposta do proprietário de uma página inicial pessoal dentro do limite de tempo, a página inicial será descontinuada e o estado da tarefa será definido como **Encerrado concluído**.
- Se o proprietário rejeitar a solicitação de desativação, a página inicial será convertida em um painel.

Resultado

As mudanças são feitas na tabela de status de migração da página inicial.

- As entradas na coluna Estado das páginas iniciais convertidas são alteradas para **Encerrado concluído**.
- As entradas na coluna Decisão de páginas iniciais descontinuadas são alteradas para **Descontinuado**.
- As entradas na coluna Decisão das páginas iniciais que o proprietário rejeita para desativação são alteradas para **Convertido**.
- As páginas iniciais pessoais de usuários que estão inativos ou bloqueados não aparecem mais na guia Páginas iniciais **pessoais** do painel de descontinuação da página inicial.
- As permissões de leitura e gravação de páginas iniciais descontinuadas são limitadas ao administrador.

O que Fazer Depois

Restaurar uma página inicial

Restaurar uma página inicial

Restaure páginas iniciais descontinuadas como painéis.

Antes de Iniciar

Você pode descobrir que as partes interessadas de uma página inicial descontinuada ainda desejam suas informações. Você pode restaurar essa página inicial desativada como um painel dinâmico.

Função necessária: administrador ou dashboard_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços**.
2. Selecione **Podemos ajudá-lo**?
3. Selecione **Restaurar página inicial**.
4. Insira o nome da página inicial desativada ou use o ícone de pesquisa ( ) para encontrar a página inicial desativada.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

A página inicial descontinuada é convertida em um painel. A tabela Status de migração da página inicial mostra essas mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A coluna Painel é preenchida com o nome do novo painel.
- A entrada na coluna Estado da página inicial restaurada é alterada para Encerrado concluído.
- A entrada na coluna Decisão é alterada para Restaurada.

Tabela de status de migração da página inicial

Use a tabela de status de migração da página inicial para tratar da desativação e conversão da página inicial.

A tabela de status de migração da página inicial lista as páginas iniciais na sua instância que não estão associadas a painéis ou guias de painel. Ela também mostra as decisões tomadas por um administrador sobre o status de cada um. Você pode acessar a tabela de status de migração da página inicial na maioria das visualizações na guia Visão geral ou pode navegar até **Todos** > **Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial** > **Status de migração da página inicial**. Para obter mais informações, consulte Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial.

A tabela contém as seguintes colunas.

Preencher tabela de status de migração da página inicial

A tabela de status de migração da página inicial permite tratar da desativação e conversão da página inicial. Execute um fluxo de trabalho programado para preencher a tabela de status de migração da página inicial com informações sobre as páginas iniciais na sua instância.

Antes de Iniciar

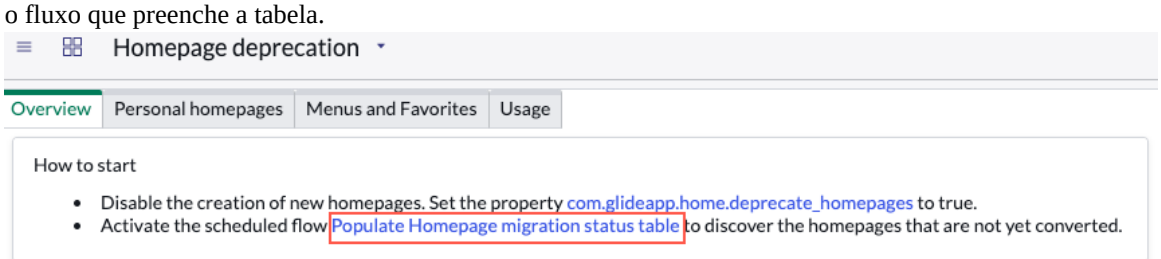
Função necessária: admin.

O fluxo de preenchimento tem um limite de 1.000 sys_portal_pages por execução. É possível deixar o fluxo de preenchimento em execução por vários dias. O fluxo adiciona mais registros à tabela de status de migração da página inicial em lotes de 1.000.

Nota:
Em instâncias separadas por domínio, o fluxo para preencher a tabela de status de migração da página inicial é executado somente na instância global.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ferramenta de ajuda para descontinuação da página inicial** > **Visão geral**.
2. Selecione o link rotulado com **Preencher tabela de status de migração da página inicial** para abrir o fluxo que preenche a tabela.

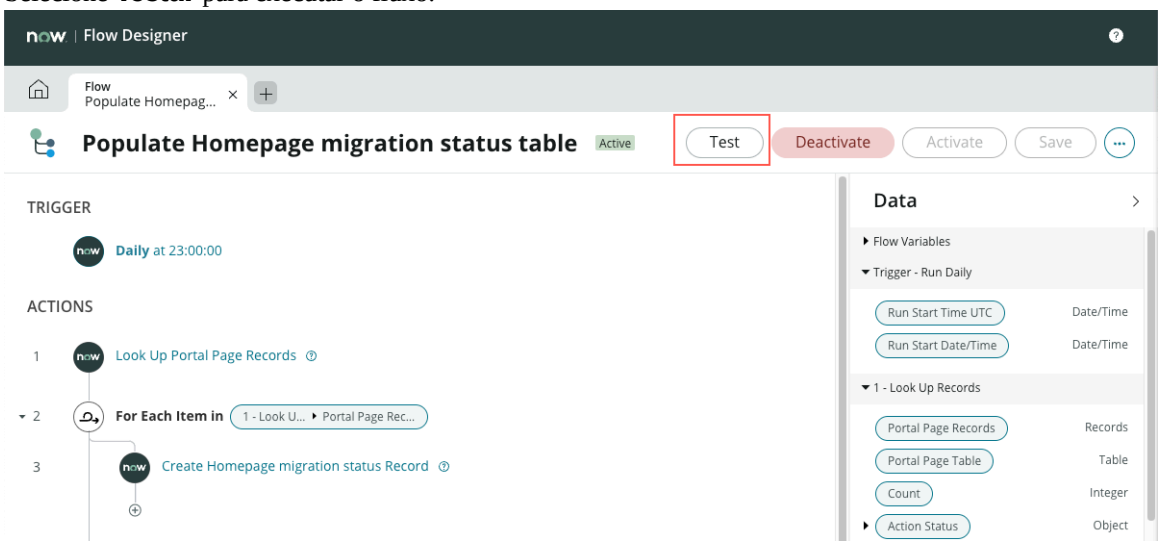


3. No Flow Designer, selecione o gatilho para especificar quando deseja que o fluxo de preenchimento seja executado.
   O gatilho padrão é diariamente às 23:00:00.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

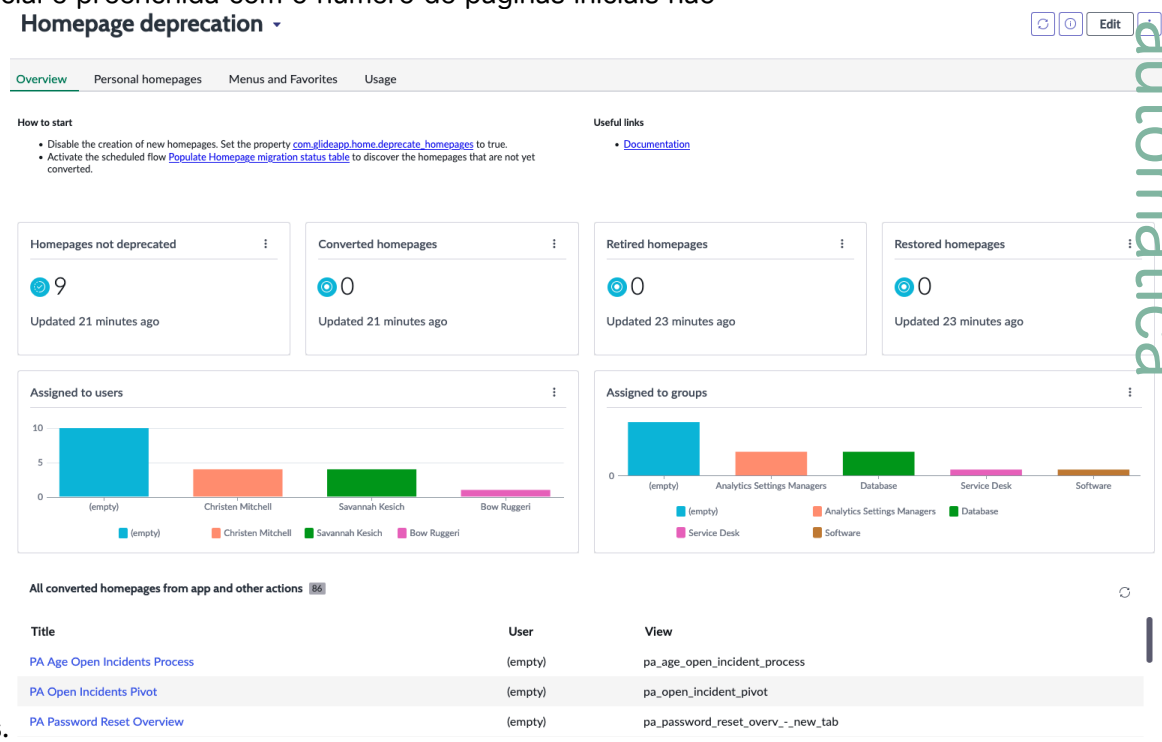
4. Selecione **Ativar**.
5. Selecione **Testar** para executar o fluxo.



6. Selecione **Executar teste**.
   Quando vir a mensagem Seu teste terminou de executar, feche a janela Fluxo de teste e retorne à guia **Visão geral**.

Resultado

A guia Visão geral da ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial é preenchida com o número de páginas iniciais não obsoletas.



Preencher a tabela de status de migração da página inicial para vários domínios

Por padrão, o fluxo para preencher a tabela de status de migração da página inicial se aplica somente ao domínio global. Você pode criar um fluxo para aplicar a outros domínios em sua instância.

Tradução automática

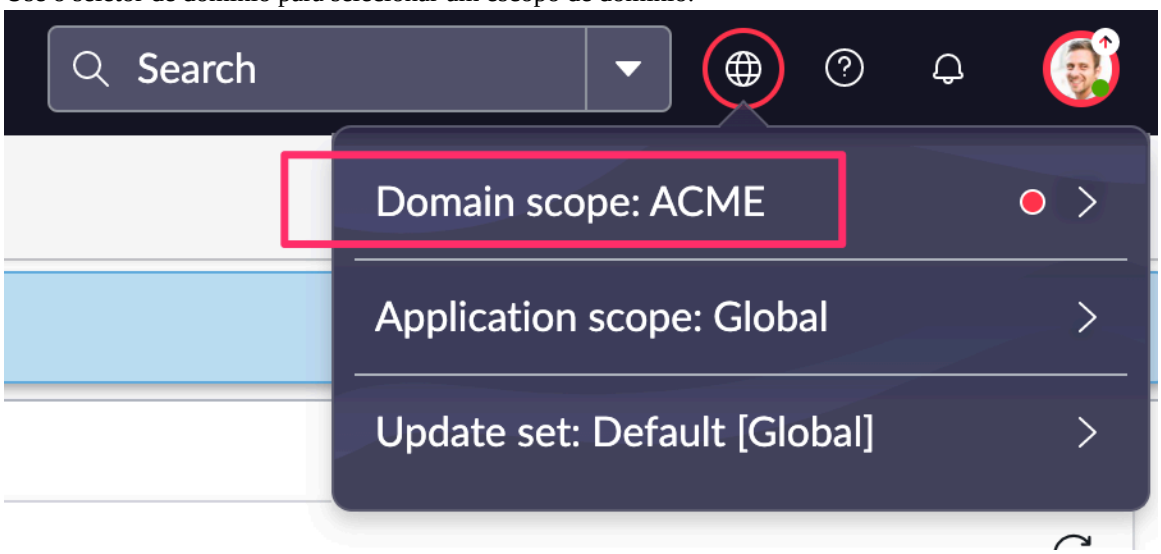
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

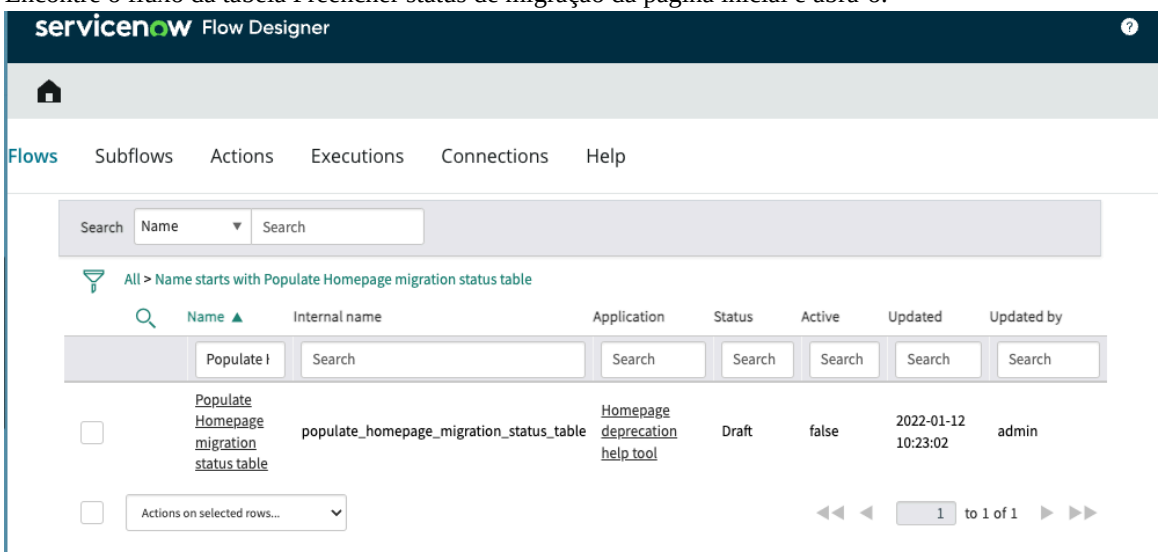
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Use o seletor de domínio para selecionar um escopo de domínio.



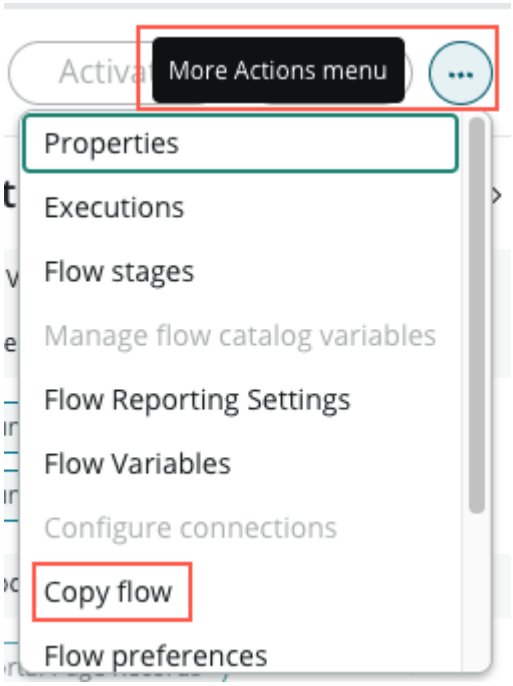
2. Navegar até **Todos** > **Flow Designer**.
3. Encontre o fluxo da tabela Preencher status de migração da página inicial e abra-o.



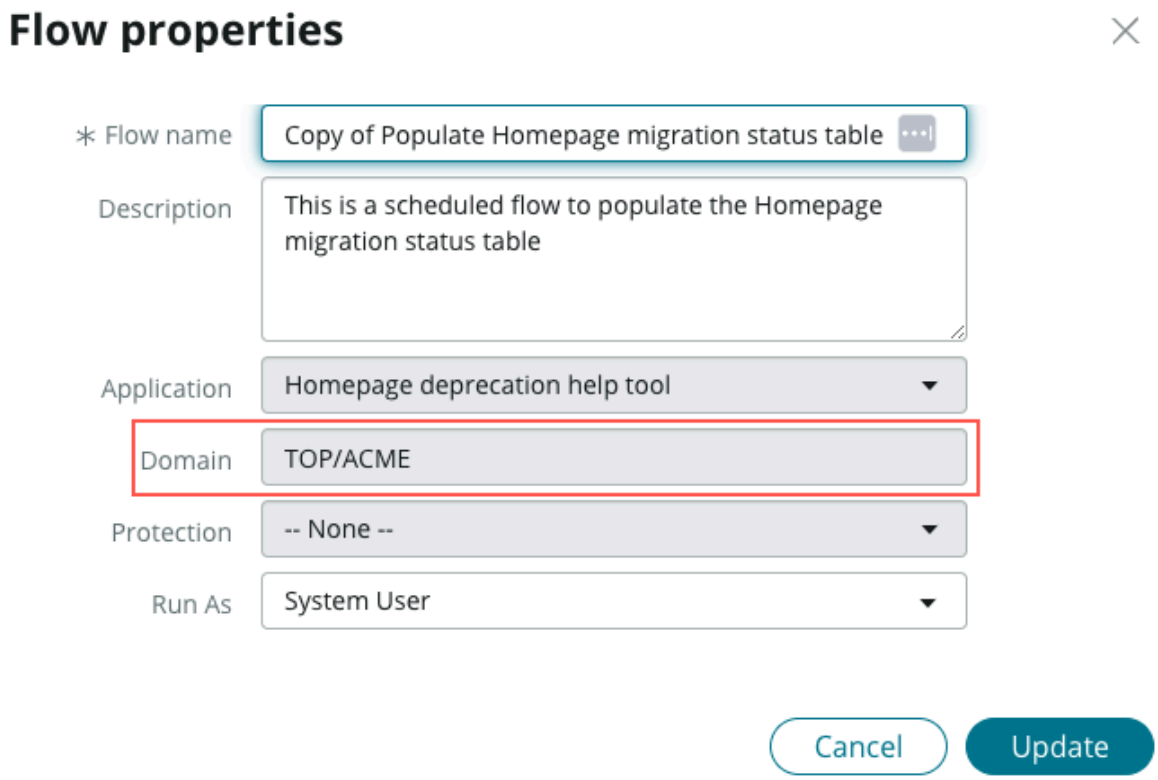
4. Selecione o menu **Mais ações** e escolha **Copiar fluxo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione a ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial da aplicação e selecione **Copiar**.
6. Selecione o menu **Mais ações** e escolha **Propriedades do fluxo**.
   O fluxo aponta para o escopo do domínio selecionado.



Widgets

Os objetos que foram adicionados aos painéis no ambiente clássico são chamados de widgets. Você pode criar e gerenciar widgets. Muitas aplicações têm seus próprios widgets. Consulte a documentação de uma aplicação para obter informações sobre os widgets incluídos com a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada tipo de widget permite que você faça algo diferente em um painel. Siga os links de cada tipo para saber como criar e editar os widgets no painel. Os tipos de widget incluem:

Relatórios

As visualizações de relatório são snapshots dos dados que mostram o estado das informações em tempo real. Para obter mais informações, consulte Relatórios.

Performance Analytics

Performance Analytics Os widgets do exibem informações com base nos dados do indicador coletados ao longo do tempo. Para obter mais informações, consulte Widgets do Performance Analytics.

Filtros interativos

Filtros interativos permitem que você filtre relatórios de forma dinâmica em um painel sem modificar os relatórios originais. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos.

Blocos de conteúdo

Blocos de conteúdo são informações que você pode reutilizar em sua instância. Para obter mais informações, consulte Configuração de um bloco de conteúdo .

Criar um widget que exibe uma página de IU da ServiceNow

Você pode criar uma página de IU da ServiceNow que exiba uma página da web. Você pode adicionar essa página de IU a um widget que pode ser adicionado a painéis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma página de IU é uma ServiceNow página que não é uma lista ou um formulário. Nem toda página de IU caberá em um widget. Algumas páginas de IU, como widgets ou dispositivos de site externo, não são exibidas corretamente quando colocadas em um painel.

Para saber como criar uma página de IU sem usar um modelo de página da estrutura, consulte Criação de uma página de IU sem usar o modelo de página da estrutura, publicação no blog de um desenvolvedor na Comunidade ServiceNow.

Nota:
Esta funcionalidade requer conhecimento de JavaScript.

Procedimento

1. Crie ou encontre uma página de IU da ServiceNow que você deseja exibir como um widget.
   Anote o nome desta página de IU para usar na Etapa 4. O nome da página de IU é o valor do campo de nome no formulário em que você define o conteúdo da página de IU.
2. Navegar até **IU do Sistema** > **Widgets** e clique em **Novo**.
   Os registros de**widgets** são registros de categoria de widget, não registros de widgets individuais. Ao adicionar um widget ao painel, selecione primeiro a categoria e, em seguida, o widget. O JavaScript especificado na etapa 4 inclui a lista de widgets a serem incluídos nessa categoria.
3. Preencha os seguintes campos.
4. Adicione o seguinte JavaScript no campo **Script**, fazendo as substituições conforme especificado.
   A declaração de retorno contém os widgets listados nesta categoria de widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O snippet de código nesta etapa funciona em aplicações sem escopo. Use o snippet de código na etapa 5 para aplicações com escopo.

widget_name	O nome do widget que o usuário seleciona no seletor de widget ao adicionar o widget a um painel. Essa cadeia de caracteres também aparece no cabeçalho do widget. Este valor é o Nome que você configura na etapa 3.
IU_page_name	O nome da página de IU da etapa 1 a ser mostrada no widget.

```
function sections() {
   return {
      'widget_name': { 'uiPageName' : 'UI_page_name'},
      'widget_name2': {'uiPageName': 'UI_page_name_2'}
   };
}

function render() {
   var uiPageName = renderer.getPreferences().get("uiPageName");
   return renderer.getRenderedPage(uiPageName);
}

function getEditLink() {
   var uiPageName = renderer.getPreference('uiPageName');
   return 'sys_ui_page.do?sysparm_query=' + encodeURIComponent('name=' +
 uiPageName);
}
```

5. Opcional: Use este exemplo de código para aplicações com escopo:

```
function sections() {
   return {
   'Widget': {
   'type': 'widgetname'
   }
   };
}

function render() {
   var scope = gs.getCurrentScopeName();
   scope = (scope == "rhino.global" ? "" : scope + "_");
   var page = renderer.getPreference('type');
   return renderer.getRenderedPage(scope + page);
}

function getEditLink() {
   var scope = gs.getCurrentScopeName();
   scope = (scope == "rhino.global" ? "" : scope + "_");
   var page = renderer.getPreference('type');
   return "sys_ui_page.do?sysparm_query=name=" + scope + page;
}
```

6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Edite um painel dinâmico

Filtros interativos

Filtros interativos permitem que você filtre relatórios de forma dinâmica em um painel sem modificar os relatórios originais.

Você pode criar um filtro interativo e adicioná-lo a um painel como um widget. A seleção de um valor no widget Filtro interativo filtra os dados em relatórios no painel. Nos painéis, os filtros selecionados são salvos para cada usuário e aplicados automaticamente na próxima vez que o usuário exibir o painel.

Para criar um filtro interativo, consulte Tipos de filtro interativo disponíveis e escolha o tipo de filtro.

Filtros interativos em páginas iniciais não retêm valores padrão ou retêm valores entre atualizações de página ou logins. Esta funcionalidade está disponível em painéis. Para obter mais informações, consulte Converter páginas iniciais em painéis individuais.

Importante:

- Performance Analytics widgets no painel não seguem filtros interativos. Filtre separadamente esses widgets na mesma origem de detalhamento usando os controles do painel de detalhamento. Para obter mais informações, consulte Como usar detalhamentos em painéis e Fazer com que um detalhamento atue como um filtro interativo.
- Os filtros interativos não são compatíveis com relatórios baseados em uma origem MetricBase. Para obter mais informações, consulte MetricBase .

Para obter informações sobre filtros unificados em Análise da plataforma, consulte Filtros em Análise da plataforma.

Tipos de filtro interativo disponíveis

Você pode criar e configurar filtros interativos para vários tipos de campo.

Tipos de filtro interativo

Tipo	Descrição
Lista de seleção	Permite filtrar dados com base no valor de uma lista de seleção específica. Você deve selecionar a tabela e o campo da lista de seleção. O filtro afeta os relatórios na tabela especificada.
Referência	Permite filtrar dados com base no valor de um ou mais campos de referência. Você deve selecionar a tabela referenciada, bem como os campos de referência de outras tabelas. O filtro afeta os relatórios nas tabelas que têm os campos de referência especificados. **Nota:** Os filtros interativos de referência não são compatíveis com campos de cadeia de caracteres.
Data	Permite filtrar dados com base no valor de um ou mais campos de data. Você deve selecionar as tabelas e os campos de data. O filtro afeta os relatórios nas tabelas especificadas.
Booliano	Permite filtrar dados com base no valor em um campo verdadeiro/falso específico. Você deve selecionar a tabela e o campo verdadeiro/falso. O filtro afeta os relatórios na tabela especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de filtro interativo

Tipo	Descrição
Grupo	Permite que você exiba vários filtros interativos em um único widget em um painel. Os usuários que visualizam o painel podem selecionar quais filtros agrupados serão aplicados.
Vazio/não vazio	Filtrar com base em se um campo contém um valor.
Em cascata	Permite filtrar com base em vários valores em uma hierarquia, como por região, país e cidade.

Criar um filtro interativo de lista de seleção

Um filtro interativo de lista de seleção permite que os usuários filtrem widgets de relatório com base no valor de uma lista de seleção.

Antes de Iniciar

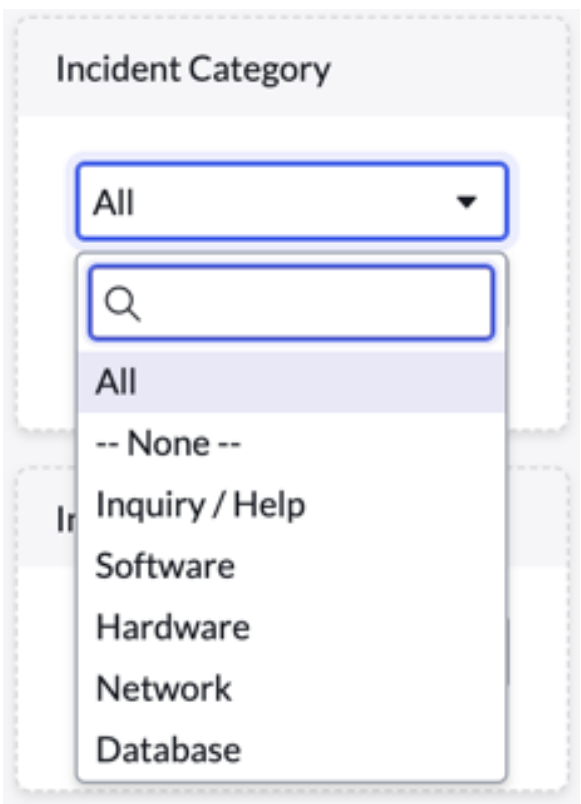
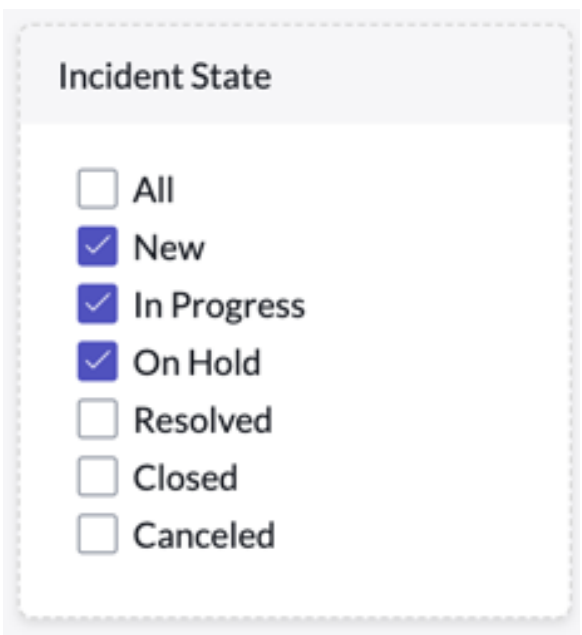
Função necessária: hp_publisher_admin e report_admin. A função hp_publisher_admin existe somente para gerenciar filtros interativos. Por padrão, ele não contém outras funções e não está contido em nenhuma outra função.

As listas de seleção contêm um número limitado de valores especificados para escolha. Status e Prioridade são dois exemplos de listas de seleção. Usuário e local geralmente não são seleções da lista de seleção. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de lista de seleção .

Quando um usuário seleciona Todos, ele não vê um relatório com todas as opções de filtro aplicadas, ele vê o relatório não filtrado.

Tradução automática

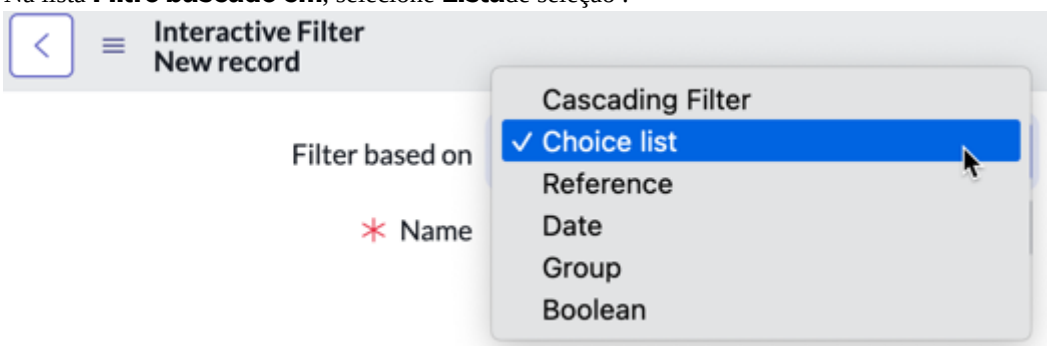
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro de lista de seleção - seleção única	Filtro de lista de seleção - Caixas de seleção
	

Nota:
Se o filtro interativo tiver um valor padrão ou especificar o último valor selecionado, os painéis estáticos não vão aplicar esse valor automaticamente. Este recurso está disponível somente em Painéis dinâmicos.

Procedimento

1. **Opcional:** Verifique os filtros interativos existentes na mesma tabela.
   a. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos** e selecione um filtro interativo com base na mesma tabela que você deseja filtrar.
   b. Em Links relacionados, selecione **Outros filtros na Tabela**.
   c. Revise os outros filtros que estão disponíveis na mesma tabela para ver se o filtro desejado já existe.
2. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.
3. Selecione **Novo**.
4. Na lista **Filtro baseado em**, selecione **Lista**de seleção .



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Defina os seguintes campos:

Nome	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro. Este nome aparece no widget do painel para o filtro.
Pesquisar nome	Insira um nome de pesquisa para o filtro. Este nome aparece no menu **Adicionar conteúdo** para usuários que adicionam um filtro a um painel. Use este nome para ajudar a organizar seus filtros. Se um nome de pesquisa não for especificado, o valor de **Nome** vai ser usado.
Descrição	Insira uma descrição do filtro.
Tipo de controle da IU	Selecione como as opções de filtragem disponíveis para este filtro aparecem no widget do painel. Consulte Tipos de controle de IU de filtro interativo disponíveis.

6. **Opcional:** Selecione **Aplicar a todas as tabelas na hierarquia** para aplicar o filtro às tabelas primárias, secundárias e irmãs de uma tabela estendida.
7. **Opcional:** Selecione **Aplicar filtro às exibições e tabelas do banco de dados** para aplicar o filtro aos widgets com base nas exibições e tabelas do banco de dados.

   Nota:
   Não é possível aplicar filtros a tabelas que estendem as tabelas de exibição do banco de dados. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos em exibições de banco de dados e hierarquias de tabelas.

8. **Opcional:** Exclua elementos específicos de aparecerem no filtro usando a **lista de exclusões**.
   No entanto, os dados das opções excluídas são incluídos quando você seleciona **Todos** no filtro interativo.
9. Na lista **Tabela**, selecione a tabela que contém a lista de seleção para filtrar.
10. Na lista **Campo**, selecione o campo a ser filtrado.
11. **Opcional:** Adicione todos os elementos de lista que você deseja excluir do filtro ao campo **Lista de exclusões**.
12. **Opcional:** Selecione um **Valor padrão** para o filtro.
    Este padrão é aplicado automaticamente a todos os usuários. Os valores que um usuário seleciona substituem o padrão global para esse usuário. É possível especificar mais de um valor padrão ao usar um tipo de controle de IU que permite várias seleções, como **Selecionar entrada múltipla**.

    Nota:
    Para passar mais de 50 valores padrão ou se você vir o erro Isso está excedendo a limitação da chamada GET, crie vários filtros interativos.

13. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Depois de criar o filtro, adicione-o a um painel.
2. No painel, selecione o ícone **Editar widget** ( ) em cada visualização no painel que deve seguir o filtro e selecione **Seguir filtro interativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

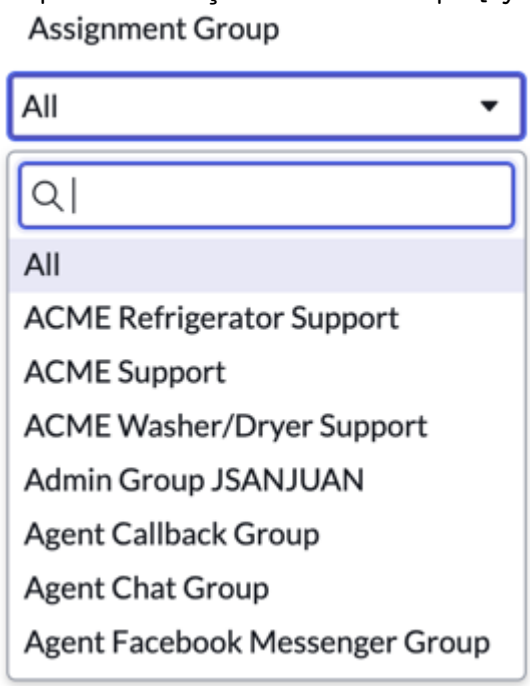
Criar um filtro interativo de campo de referência

Um filtro interativo de campo de referência permite que os usuários filtrem widgets de relatório com base no valor de um campo de referência.

Antes de Iniciar

Função necessária: hp_publisher_admin e report_admin. A função hp_publisher_admin existe somente para gerenciar filtros interativos. Por padrão, ele não contém outras funções e não está contido em nenhuma outra função.

Quando um usuário seleciona Todos, ele não vê um relatório com todas as opções de filtro aplicadas, ele vê o relatório não filtrado. Este exemplo de filtro de referência fornece opções de filtro do campo Grupo de atribuição na tabela Grupo [sys_user_group].



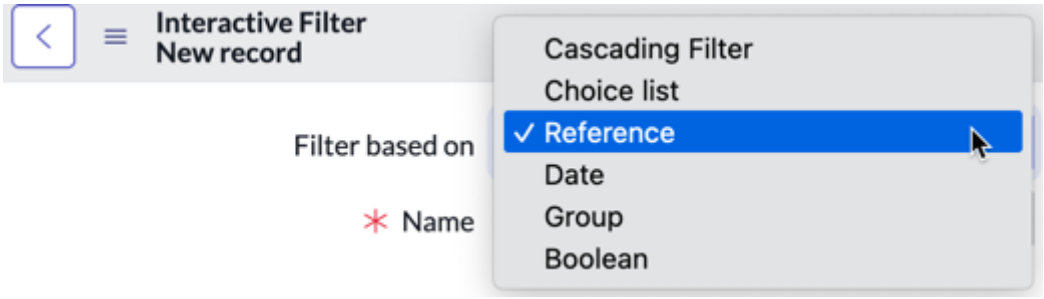
Nota:
Se o filtro interativo tiver um valor padrão ou especificar o último valor selecionado, os painéis estáticos não vão aplicar esse valor automaticamente. Este recurso está disponível somente em Painéis dinâmicos.

Procedimento

1. **Opcional:** Verifique os filtros interativos existentes na mesma tabela.
   a. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos** e selecione um filtro interativo com base na mesma tabela que você deseja filtrar.
   b. Em Links relacionados, selecione **Outros filtros na Tabela**.
   c. Revise os outros filtros que estão disponíveis na mesma tabela para ver se o filtro desejado já existe.
2. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.
3. Clique em **Nova**.
4. Na lista **Filtro baseado em**, selecione **Referência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Na lista **Tabela de referência**, selecione a tabela que armazena os registros referenciados que você deseja filtrar.
6. **Opcional:** Selecione um **Valor padrão** para o filtro.
   Este padrão é aplicado automaticamente a todos os usuários. Os valores que um usuário seleciona substituem o padrão global para esse usuário. É possível especificar mais de um valor padrão ao usar um tipo de controle de IU que permite várias seleções, como **Selecionar entrada múltipla**.

   Nota:
   Para passar mais de 50 valores padrão ou se você vir o erro Isso está excedendo a limitação da chamada GET, crie vários filtros interativos.

7. Defina os seguintes campos:

Nome	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro. Este nome aparece no widget do painel para o filtro.
Pesquisar nome	Insira um nome de pesquisa para o filtro. Este nome aparece no menu **Adicionar conteúdo** para usuários que adicionam um filtro a um painel. Use este nome para ajudar a organizar seus filtros. Se um nome de pesquisa não for especificado, o valor de **Nome** vai ser usado.
Descrição	Insira uma descrição do filtro.
Tipo de controle da IU	Selecione como as opções de filtragem disponíveis para este filtro aparecem no widget do painel. Consulte Tipos de controle de IU de filtro interativo disponíveis.
Mostrar somente resultados de pesquisa que começam com palavra-chave	Quando selecionado, as pesquisas retornam somente os resultados que começam com o termo de pesquisa. Caso contrário, as pesquisas retornarão resultados que contêm o termo de pesquisa em qualquer lugar. Considere esta opção ao configurar um filtro de referência em uma tabela muito grande, por exemplo, uma com milhões de registros. Uma pesquisa em um termo comum pode retornar muitos registros a serem gerenciados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Selecione **Aplicar filtro às exibições e tabelas do banco de dados** para aplicar o filtro aos widgets com base nas exibições e tabelas do banco de dados.

   Nota:
   Não é possível aplicar filtros a tabelas que estendem as tabelas de exibição do banco de dados. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos em exibições de banco de dados e hierarquias de tabelas.

9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
10. **Opcional:** Se o tipo de controle de IU for Selecionar entrada única, selecione a **opção Remover tudo** para configurar o filtro interativo sem a opção Todos.
    Quando um usuário seleciona Todos, ele não vê um relatório com todas as opções de filtro aplicadas, ele vê o relatório não filtrado.
11. Na lista relacionada **Referências de filtro interativo**, selecione **Novo**.
    Essa lista relacionada não aparece até que você salve o filtro.
12. No campo **Tabela de referência**, selecione uma tabela que tenha relatórios que você deseja filtrar.
13. Selecione o **campo Referência** para filtrar.

    O campo deve fazer referência à tabela especificada no campo **Tabela de referência** do filtro primário.

    Você pode fazer referência com pontos a partir de campos que fazem referência a outras tabelas. Por exemplo, se a **tabela de referência** do filtro primário for Departamento [cmn_department], você poderá selecionar Incidente como a **tabela**de referência de referência e, em seguida, selecionar **Departamento** do solicitante como o **campo de referência**.

    Nota:
    Os filtros interativos de referência não são compatíveis com campos de cadeia de caracteres.

14. **Opcional:** Adicione uma condição de lista relacionada.
    Você pode adicionar uma condição ao filtro com base nos registros em uma tabela relacionada.

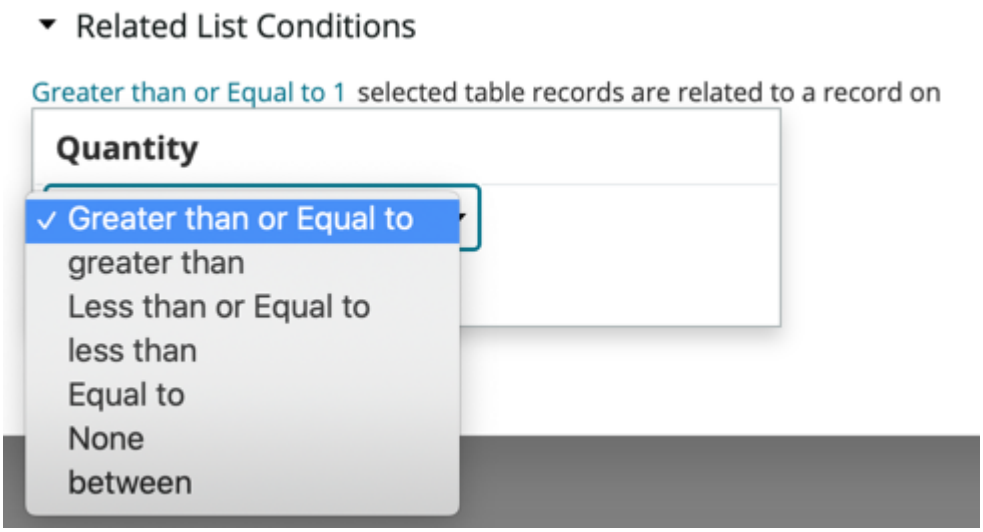
    a. Clique no link rotulado **Maior que ou Igual a 1**.
    Na lista, selecione o número de registros na tabela de origem que deve estar relacionado a um registro na tabela de destino.

    As opções são:

    - Maior ou Igual a
    - Maior que
    - Menor ou igual a
    - Menos de
    - Igual a
    - Nenhum(a)
    - Entre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Escolha a tabela relacionada.

c. Especifique as condições nessa tabela que devem ser atendidas para que o filtro seja válido.

15. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Repita as etapas 10 a 13 conforme necessário para cada campo de referência que você deseja filtrar. Depois de criar o filtro, adicione-o a um painel.

Nota:
Um filtro pode ser convertido do tipo de controle **Caixas** de seleção para o tipo de controle **Selecionar múltiplas entradas** por motivos de desempenho.

1. Depois de criar o filtro, adicione-o a um painel.
2. No painel, selecione o ícone **Editar widget** ( ) em cada visualização no painel que deve seguir o filtro e selecione **Seguir filtro interativo**.

Tópicos relacionados

Tipo de campo de referência

Tipos de filtro interativo disponíveis

Condições para Adicionar lista relacionada

Criar um filtro interativo de data

Um filtro interativo de data permite que os usuários filtrem widgets de relatório com base no valor em um campo de data.

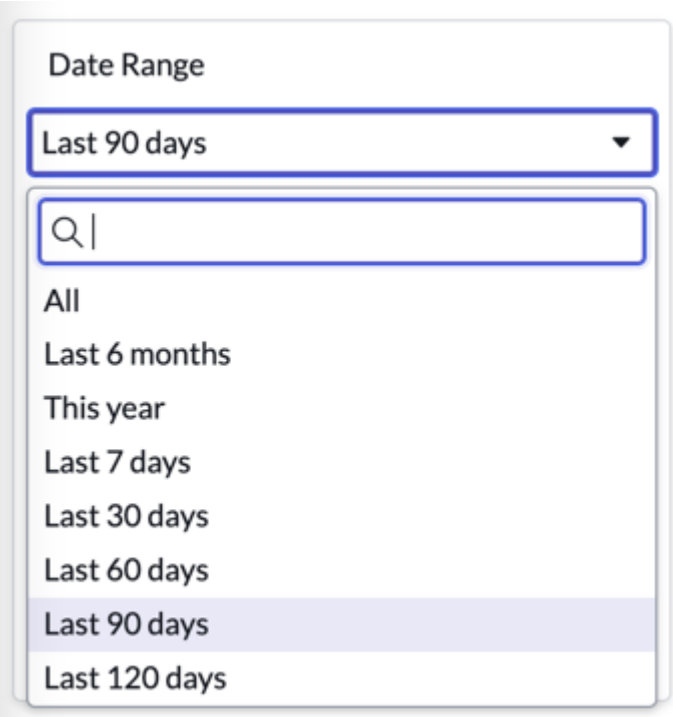
Antes de Iniciar

Função necessária: hp_publisher_admin e report_admin. A função hp_publisher_admin existe somente para gerenciar filtros interativos. Por padrão, ele não contém outras funções e não está contido em nenhuma outra função.

Quando um usuário seleciona `Todos`, ele não vê um relatório com todas as opções de filtro aplicadas, ele vê o relatório não filtrado. Este exemplo de filtro de data mostra vários intervalos de data que você pode filtrar.

Tradução automática

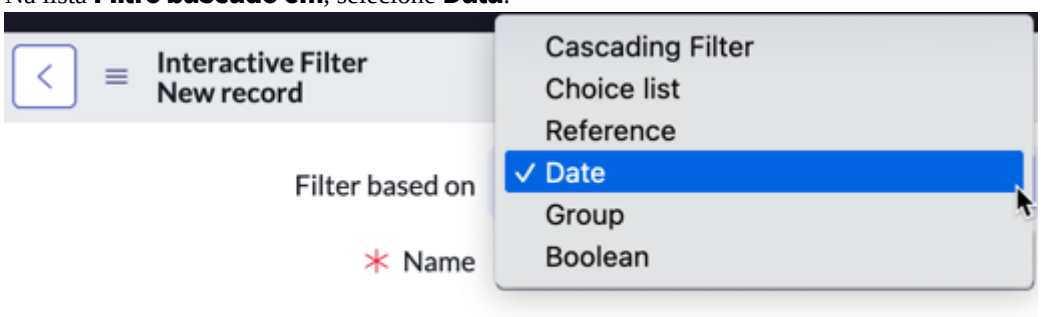
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Se o filtro interativo tiver um valor padrão ou especificar o último valor selecionado, os painéis estáticos não vão aplicar esse valor automaticamente. Este recurso está disponível somente em Painéis dinâmicos.

Procedimento

1. **Opcional:** Verifique os filtros interativos existentes na mesma tabela.
   a. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos** e selecione um filtro interativo com base na mesma tabela que você deseja filtrar.
   b. Em Links relacionados, selecione **Outros filtros na Tabela**.
   c. Revise os outros filtros que estão disponíveis na mesma tabela para ver se o filtro desejado já existe.
2. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.
3. Selecione **Novo**.
4. Na lista **Filtro baseado em**, selecione **Data**.



5. Defina os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro. Este nome aparece no widget do painel para o filtro.
Pesquisar nome	Insira um nome de pesquisa para o filtro. Este nome aparece no menu **Adicionar conteúdo** para usuários que adicionam um filtro a um painel. Use este nome para ajudar a organizar seus filtros. Se um nome de pesquisa não for especificado, o valor de **Nome** vai ser usado.
Descrição	Insira uma descrição do filtro.
Tipo de controle da IU	Selecione como as opções de filtragem disponíveis para este filtro aparecem no widget do painel. Consulte Tipos de controle de IU de filtro interativo disponíveis.

6. **Opcional:** Selecione **Aplicar a todas as tabelas na hierarquia** para aplicar o filtro às tabelas primárias, secundárias e irmãs de uma tabela estendida.
7. **Opcional:** Selecione **Aplicar filtro às exibições e tabelas do banco de dados** para aplicar o filtro aos widgets com base nas exibições e tabelas do banco de dados.

   Nota:
   Não é possível aplicar filtros a tabelas que estendem as tabelas de exibição do banco de dados. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos em exibições de banco de dados e hierarquias de tabelas.

8. Na seção **Data**, use o slushbucket para selecionar um ou mais intervalos de datas que os usuários podem filtrar.
   Os filtros de data disponíveis são definidos na regra de negócio `Get Date Filter options for Date Filters`. Personalize esta regra de negócio para adicionar ou remover opções de filtro.
9. **Opcional:** Selecione um **Valor padrão** para o filtro.
   Este padrão é aplicado automaticamente a todos os usuários. Os valores que um usuário seleciona substituem o padrão global para esse usuário. É possível especificar mais de um valor padrão ao usar um tipo de controle de IU que permite várias seleções, como **Selecionar entrada múltipla**.

   Nota:
   Para passar mais de 50 valores padrão ou se você vir o erro Isso está excedendo a limitação da chamada GET, crie vários filtros interativos.

10. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
11. Na lista relacionada **Datas do filtro interativo**, selecione **Novo**.
12. No campo **Tabela**, selecione uma tabela que tenha os relatórios que você deseja filtrar.
13. No **campo** Campo, selecione um campo de data para filtrar.
14. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Repita as etapas 8 a 11 conforme necessário para cada campo de data que você deseja filtrar.

1. Depois de criar o filtro, adicione-o a um painel.
2. No painel, selecione o ícone **Editar widget** ( ) em cada visualização no painel que deve seguir o filtro e selecione **Seguir filtro interativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

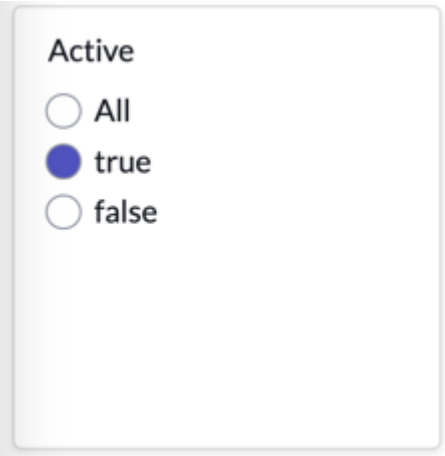
Criar um filtro booliano interativo

Um filtro interativo booliano permite que os usuários filtrem widgets de relatório com base no valor de um campo verdadeiro/falso.

Antes de Iniciar

Função necessária: hp_publisher_admin e report_admin. A função hp_publisher_admin existe somente para gerenciar filtros interativos. Por padrão, ele não contém outras funções e não está contido em nenhuma outra função.

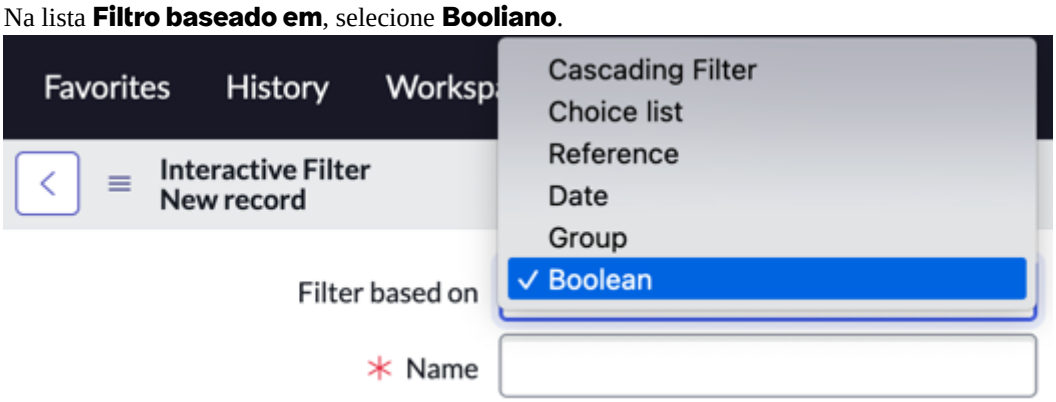
Quando um usuário seleciona Todos, ele não vê um relatório com todas as opções de filtro aplicadas, ele vê o relatório não filtrado. Este exemplo de filtro booliano mostra três opções que você pode filtrar: verdadeiro, falso e tudo.



Nota:
Se o filtro interativo tiver um valor padrão ou especificar o último valor selecionado, os painéis estáticos não vão aplicar esse valor automaticamente. Este recurso está disponível somente em Painéis dinâmicos.

Procedimento

1. **Opcional:** Verifique os filtros interativos existentes na mesma tabela.
   a. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos** e selecione um filtro interativo com base na mesma tabela que você deseja filtrar.
   b. Em Links relacionados, selecione **Outros filtros na Tabela**.
   c. Revise os outros filtros que estão disponíveis na mesma tabela para ver se o filtro desejado já existe.
2. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.
3. Selecione **Novo**.
4. Na lista **Filtro baseado em**, selecione **Booliano**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Defina os seguintes campos:

Nome	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro. Este nome aparece no widget do painel para o filtro.
Pesquisar nome	Insira um nome de pesquisa para o filtro. Este nome aparece no menu **Adicionar conteúdo** para usuários que adicionam um filtro a um painel. Use este nome para ajudar a organizar seus filtros. Se um nome de pesquisa não for especificado, o valor de **Nome** vai ser usado.
Descrição	Insira uma descrição do filtro.
Tipo de controle da IU	Selecione como as opções de filtragem disponíveis para este filtro aparecem no widget do painel. Consulte Tipos de controle de IU de filtro interativo disponíveis.

6. **Opcional:** Selecione **Aplicar a todas as tabelas na hierarquia** para aplicar o filtro às tabelas primárias, secundárias e irmãs de uma tabela estendida.
7. **Opcional:** Selecione **Aplicar filtro às exibições e tabelas do banco de dados** para aplicar o filtro aos widgets com base nas exibições e tabelas do banco de dados.

Nota:
Não é possível aplicar filtros a tabelas que estendem as tabelas de exibição do banco de dados. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos em exibições de banco de dados e hierarquias de tabelas.

8. Na lista **Tabela**, selecione a tabela que inclui o campo verdadeiro/falso para filtrar.
9. Na lista **Campo**, selecione o campo verdadeiro/falso para filtrar.
10. **Opcional:** Selecione um **Valor padrão** para o filtro.
Este padrão é aplicado automaticamente a todos os usuários. Se um usuário selecionar um valor diferente, esse valor será salvo como o padrão do usuário e substituirá o padrão global.
11. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Depois de criar o filtro, adicione-o a um painel.
2. No painel, selecione o ícone **Editar widget** ( ) em cada visualização no painel que deve seguir o filtro e selecione **Seguir filtro interativo**.

Criar um filtro interativo de grupo

Um filtro interativo de grupo permite que os usuários selecionem vários filtros interativos para aplicar a relatórios em um painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: hp_publisher_admin e report_admin. A função hp_publisher_admin existe somente para gerenciar filtros interativos. Por padrão, ele não contém outras funções e não está contido em nenhuma outra função.

Nota:
Se o filtro interativo tiver um valor padrão ou especificar o último valor selecionado, os painéis estáticos não vão aplicar esse valor automaticamente. Este recurso está disponível somente em Painéis dinâmicos.

Tradução automática

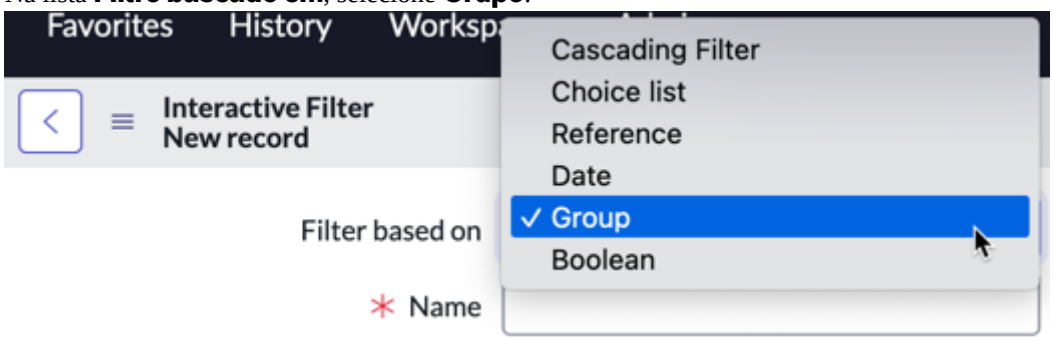
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de iniciar este procedimento, crie vários filtros de lista de seleção, campo de referência, booliano ou de data para agrupar.

Os valores padrão selecionados para filtros secundários não são aplicados ao usar um filtro de grupo. Os valores selecionados em um filtro de grupo não são salvos quando você recarrega o painel.

Procedimento

1. **Opcional:** Verifique os filtros interativos existentes na mesma tabela.
   a. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos** e selecione um filtro interativo com base na mesma tabela que você deseja filtrar.
   b. Em Links relacionados, selecione **Outros filtros na Tabela**.
   c. Revise os outros filtros que estão disponíveis na mesma tabela para ver se o filtro desejado já existe.
2. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.
3. Selecione **Novo**.
4. Na lista **Filtro baseado em**, selecione **Grupo**.



5. Defina os seguintes campos:

Nome	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro. Este nome aparece no widget do painel para o filtro.
Pesquisar nome	Insira um nome de pesquisa para o filtro. Este nome aparece no menu **Adicionar conteúdo** para usuários que adicionam um filtro a um painel. Use este nome para ajudar a organizar seus filtros. Se um nome de pesquisa não for especificado, o valor de **Nome** vai ser usado.
Descrição	Insira uma descrição do filtro.

6. Na seção **Grupo**, selecione **Inserir uma nova linha**.
7. Selecione um filtro interativo para adicionar a este grupo.
   Você não pode adicionar um filtro de grupo a outro filtro de grupo.
8. Repita as duas etapas anteriores conforme necessário para cada filtro que você deseja agrupar.
9. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

1. Depois de criar o filtro, adicione-o a um painel.
2. No painel, selecione o ícone **Editar widget** ( ) em cada visualização no painel que deve seguir o filtro e selecione **Seguir filtro interativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie um filtro interativo para saber se um campo está vazio ou preenchido

Você pode criar um filtro booliano interativo que permite aos usuários filtrar widgets de relatório com base no fato de um campo específico estar vazio ou preenchido.

Antes de Iniciar

Função necessária: hp_publisher_admin e report_admin. A função hp_publisher_admin existe somente para gerenciar filtros interativos. Por padrão, ele não contém outras funções e não está contido em nenhuma outra função.

Nota:
Se o filtro interativo tiver um valor padrão ou especificar o último valor selecionado, os painéis estáticos não vão aplicar esse valor automaticamente. Este recurso está disponível somente em Painéis dinâmicos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie este filtro para um campo em que **Sim** filtra registros em que o campo especificado está preenchido e **Não** filtra registros em que o campo está vazio. Nomeie o filtro para representar este relacionamento lógico. Por exemplo, você pode usar o nome "Problema gerado por incidente" para um filtro com base na tabela Incidente e no campo Problema.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Filtros interativos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Na lista **Filtro baseado em**, selecione **Booliano**.
4. Defina os seguintes campos:

Nome	Descrição
Nome	Insira um nome para o filtro. Este nome aparece no widget do painel para o filtro.
Pesquisar nome	Insira um nome de pesquisa para o filtro. Este nome aparece no menu **Adicionar conteúdo** para usuários que adicionam um filtro a um painel. Use este nome para ajudar a organizar seus filtros. Se um nome de pesquisa não for especificado, o valor de **Nome** vai ser usado.
Descrição	Insira uma descrição do filtro.
Tipo de controle da IU	Selecione como as opções de filtragem disponíveis para este filtro aparecem no widget do painel. Consulte Tipos de controle de IU de filtro interativo disponíveis.

5. **Opcional:** Selecione **Aplicar a todas as tabelas na hierarquia** para aplicar o filtro às tabelas primárias, secundárias e irmãs de uma tabela estendida.
6. **Opcional:** Selecione **Aplicar filtro às exibições e tabelas do banco de dados** para aplicar o filtro aos widgets com base nas exibições e tabelas do banco de dados.

   Nota:
   Não é possível aplicar filtros a tabelas que estendem as tabelas de exibição do banco de dados. Para obter mais informações, consulte Filtros interativos em exibições de banco de dados e hierarquias de tabelas.

7. Na lista **Tabela**, selecione a tabela que contém o campo a ser filtrado.
8. Na lista **Campo**, selecione o campo a ser filtrado.
9. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Depois de criar o filtro, adicione-o a um painel.

Criar um filtro em cascata

Os filtros em cascata permitem filtrar com base em vários valores em uma hierarquia, como por região, país e cidade. As opções de nível inferior são filtradas pelos valores selecionados em níveis superiores.

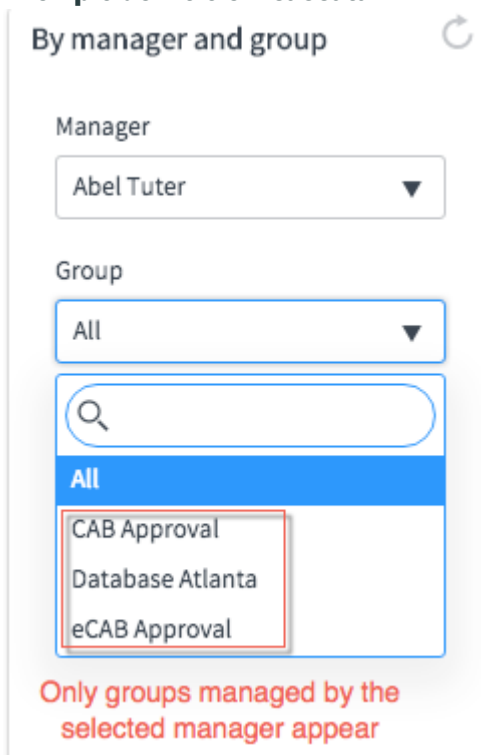
Antes de Iniciar
Você pode criar um filtro em cascata que permite aos usuários selecionar em uma lista de gerentes e, em seguida, selecionar grupos que se reportam a esse gerente. Os dados do relatório são filtrados para mostrar somente os registros atribuídos a esse grupo. Como alternativa, você pode deixar níveis inferiores do filtro desmarcados, como selecionando apenas um gerente, mas nenhum grupo. Os dados do relatório são filtrados para mostrar registros atribuídos a qualquer grupo gerenciado por esse gerente. Os filtros em cascata retêm os últimos elementos selecionados em um painel.

Certifique-se de que a estrutura dos dados que você usa para criar o filtro seja consistente. Por exemplo, em um filtro em cascata com base no local, certifique-se de que as opções de nível superior sejam todas as regiões e as opções de segundo nível sejam todos os países. Você pode definir condições de filtro para garantir que somente as opções apropriadas para cada nível estejam disponíveis.

Função necessária: hp_publisher_admin e report_admin. A função hp_publisher_admin existe somente para gerenciar filtros interativos. Por padrão, ele não contém outras funções e não está contido em nenhuma outra função.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento inclui exemplos baseados em um filtro interativo em cascata usando gerentes e grupos. Neste exemplo, a opção de nível superior permite que os usuários selecionem um gerente e a opção de segundo nível permite que os usuários selecionem um grupo de usuários gerenciado por esse gerente.

Exemplo de filtro em cascata



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode filtrar relatórios com base nos valores somente nos campos de referência. Os filtros em cascata são compatíveis somente com o **tipo de controle de IUde seleção única**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Na lista **Filtro baseado em**, selecione **Filtros em cascata**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Defina o primeiro nível do filtro em cascata.
   a. Na lista relacionada **Filtro em cascata**, clique em **Novo**.
   b. Selecione a **Tabela** e o **campo Exibir** na tabela que contém os valores que você deseja usar como opções de filtro de nível superior. O **Campo de exibição** está limitado aos tipos booliano, opção, referência e cadeia de caracteres.
   Para definir o nível superior de uma hierarquia com base nos gerentes e nos grupos que eles gerenciam, selecione **Grupo [sys_user_group]** como a **Tabela** e **Gerente** como o **campo de Exibição.**
   c. **Opcional:** Use o campo **Filtros** para limitar quais opções estão disponíveis para os usuários.
   As condições de filtro são especialmente úteis quando você cria um filtro em cascata com base em uma tabela de autorreferência, como Local [cmn_location]. Filtre os dados para garantir que cada nível do filtro em cascata tenha somente opções apropriadas para esse nível.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Defina o próximo nível da hierarquia.
   Os filtros em cascata usam um relacionamento de um para muitos entre filtros de nível superior e filtros de nível inferior. Um filtro de nível superior pode afetar as opções disponíveis em qualquer número de filtros de nível inferior.
   a. No filtro de gerente, na lista relacionada **Filtro em cascata**, clique em **Novo**.
   b. Selecione a **Tabela** e o **campo Exibir** na tabela que contém os valores que você deseja usar como opções de filtro de segundo nível. O **Campo de exibição** está limitado aos tipos booliano, opção, referência e cadeia de caracteres.
   No exemplo de gerentes e grupos, selecione **Grupo [sys_user_group]** como a **Tabela** e **Nome** como o **campo de Exibição.**
   c. No campo **Campo de referência primário**, selecione o campo que contém o valor selecionado no filtro de nível superior.
   Por exemplo, quando você cria o filtro Grupo, o valor do **Campo de referência primário** é **Gerente**. Neste exemplo, o gerente selecionado no primeiro filtro é usado para filtrar a lista de grupos disponíveis com base no valor do campo **Gerente** de cada grupo.
   d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Repita essas subetapas para cada filtro adicional que você deseja adicionar.
Para adicionar outro nível à hierarquia de filtros, adicione um novo registro na lista relacionada **Filtro em cascata** do filtro de nível mais baixo. Por exemplo, adicione o filtro Grupo em vez de um filtro de nível superior, como o filtro Gerente.

7. Defina como cada nível de filtro aplica o filtro aos relatórios em um painel.

a. Na lista relacionada **Tabelas de destino**, clique em **Novo**.

b. Selecione a **tabela de destino** que contém os dados que você deseja filtrar, como **Incidente**.

c. Selecione o **Campo** para filtrar.
O campo deve fazer referência à tabela especificada no filtro. Por exemplo, ao filtrar dados de incidentes, o **Campo** do filtro do gerente de nível superior é **Grupo de atribuição.Gerente**. Neste exemplo, o **campo** do filtro de grupo de segundo nível é **Grupo de atribuição**.

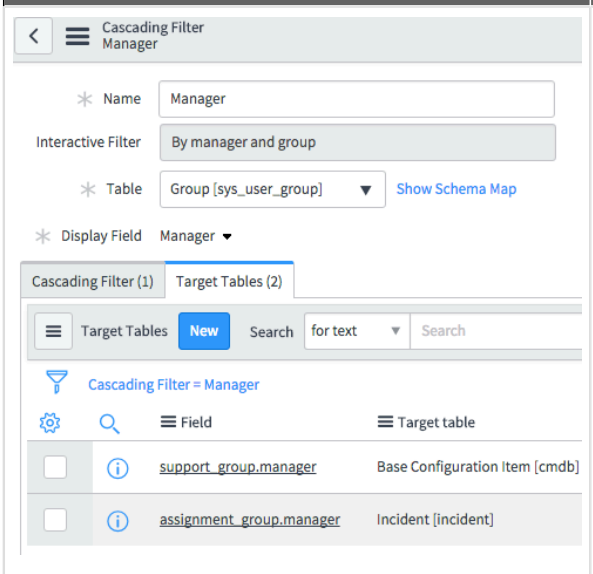
d. Clique em **Enviar**.

e. Repita essas subetapas para adicionar metas para cada nível do filtro.
Você pode definir várias metas para cada nível de filtro. Por exemplo, filtre dados de incidentes por grupo de atribuição ou ICs do CMDB por grupo de suporte usando o mesmo filtro de Grupos [sys_user_group].

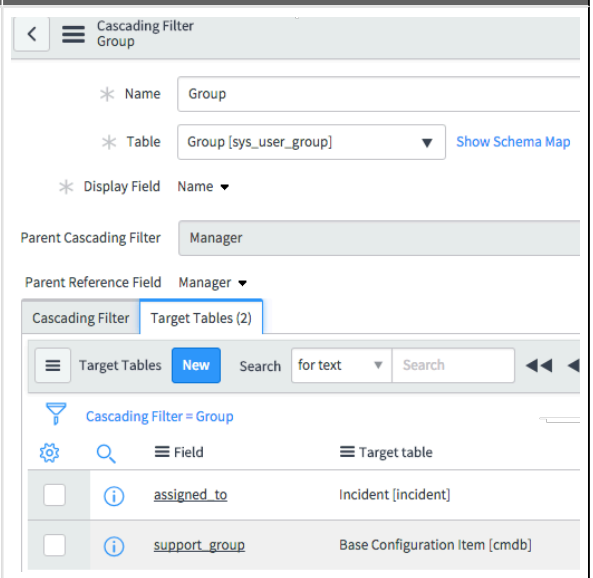
Nota:
Uma hierarquia de filtro em cascata deve especificar pelo menos um destino. Você pode definir um filtro em cascata que ignora níveis em uma hierarquia ou um filtro em cascata que especifica somente metas para determinados níveis em uma hierarquia. Por exemplo, defina um destino somente para o filtro no nível de grupo e não para o filtro no nível de gerente. Neste exemplo, os relatórios são filtrados somente quando um usuário seleciona um grupo específico e não apenas um gerente.

As imagens a seguir demonstram a configuração concluída do exemplo de filtro em cascata. A lista relacionada **Filtro em cascata** (não mostrada) no filtro de nível superior contém o filtro de segundo nível.

Filtro de nível superior



Filtro de segundo nível



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

1. Depois de criar todos os níveis do filtro, adicione-o a um painel.
2. No painel, selecione o ícone **Editar widget** ( ) em cada visualização no painel que deve seguir o filtro e selecione **Seguir filtro interativo**.

Desduplicação de filtros em cascata

Para que você não precise limpar o painel de filtros, os filtros duplicados são removidos automaticamente.

Filtros duplicados são removidos de acordo com os seguintes critérios:

- Se a configuração for a mesma, o último filtro editado será retido.
- Se a configuração for igual, exceto por alguns filtros só terem uma meta e outros terem várias metas, somente o último filtro atualizado será mantido.
- Se a configuração for igual, mas alguns filtros tiverem várias colunas de destino na mesma tabela de destino, todos os filtros serão considerados filtros separados e mantidos. Um exemplo de várias colunas de destino na mesma tabela de destino são as colunas **Data de abertura** e **Data escalada** na tabela de incidentes.
- Se a configuração e o controle de IU forem iguais, mas a condição base for diferente para dois filtros, eles serão considerados filtros separados e mantidos.

Filtros interativos em exibições de banco de dados e hierarquias de tabelas

Ao criar um filtro interativo em uma tabela estendida, também é possível aplicar o filtro a exibições do banco de dados e a outras tabelas na hierarquia. A hierarquia inclui todas as tabelas primárias, secundárias e irmãs.

Ao criar um filtro interativo, você pode:

Selecionar Todas as tabelas na hierarquia.

Se a tabela de origem for incidente, o filtro interativo se aplicará ao incidente; sua tabela primária, tarefa; e a todas as suas tabelas irmãs, incluindo problema e mudança.

Especifique todos os destinos possíveis na seção **Referências de filtro interativo** para que esta seleção seja respeitada.

Selecionar Aplicar filtro a tabelas e exibições de banco de dados.

Se a tabela de origem for incidente, o filtro interativo vai se aplicar ao incidente e, por exemplo, à exibição do banco de dados [incident_sla].

Especifique todos os destinos possíveis na seção **Referências de filtro interativo** para que esta seleção seja respeitada.

Marcar as duas caixas de seleção.

O filtro interativo se aplica a todas as tabelas na hierarquia e às exibições do banco de dados.

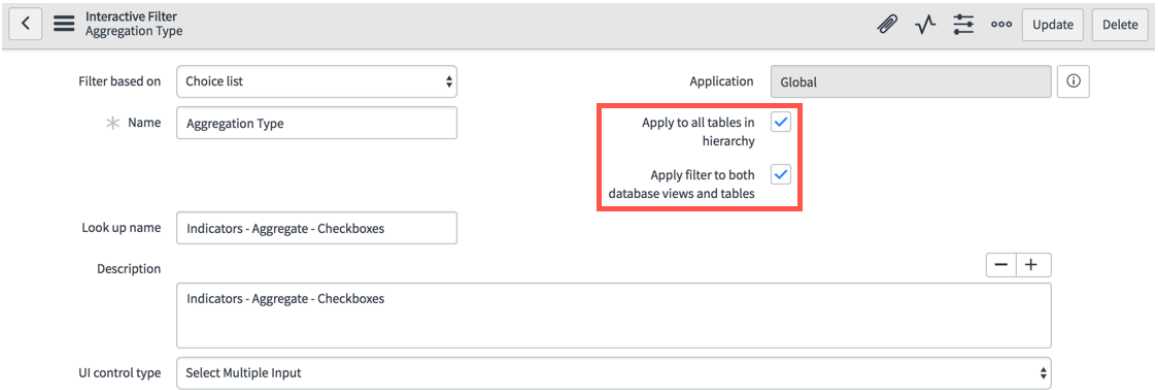
Marcar nenhuma caixa de seleção.

Filtros interativos se aplicam somente à tabela de origem, como incidente.

Nota:
Esta é a configuração padrão ao criar um filtro interativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Filtros interativos aplicados a tabelas estendidas também se aplicam a outras tabelas na hierarquia.

Nota:
Filtros interativos em uma exibição de banco de dados não se aplicam automaticamente aos irmãos da tabela de origem da exibição do banco de dados. Por exemplo, [problem_sla] é uma exibição de banco de dados criada na tabela [task_problem]. Filtros interativos aplicados a [problem_sla] não se aplicam automaticamente a widgets com base na tabela [task_change], uma irmã de [task_problem], mesmo se ambas as opções tiverem sido selecionadas.

Tipos de controle de IU de filtro interativo disponíveis

O campo **tipo de controle de IU** de filtro interativo fornece várias opções para exibir o filtro.

Tipos de controle de IU disponíveis

Tipo de controle da IU	Descrição
Botões de opção	Exibe cada opção de filtragem como um botão de opção. Os usuários podem selecionar apenas um botão de opção por vez.
Caixas de seleção	Exibe cada opção de filtragem como uma caixa de seleção. Os usuários podem marcar qualquer número de caixas de seleção por vez.
Selecionar entrada única	Exibe as opções de filtragem como uma lista de seleção. Os usuários podem selecionar apenas uma opção por vez.
Selecionar entrada múltipla	Exibe as opções de filtragem como uma lista de seleção. Os usuários podem marcar qualquer número de opções por vez. Clique no X ao lado de uma opção selecionada para desmarcar essa opção.

Nota:

O comportamento da filtragem depende do tipo de filtro ao selecionar vários valores usando as **Caixas de seleção** ou os tipos de controle **Selecionar várias entradas**. Os filtros de opção usam uma consulta AND, o que significa que os registros devem corresponder a todas as condições. Os filtros de data e referência usam uma consulta OR, o que significa que os registros devem corresponder a pelo menos uma das condições especificadas.

Este filtro pode ser convertido do tipo de controle **Caixas de seleção** para **Selecionar várias entradas** por motivos de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros interativos em painéis

Você pode disponibilizar um filtro interativo para os usuários adicionando o filtro a um painel.

Para serem eficazes, os filtros interativos devem ser baseados nas mesmas tabelas que os relatórios que eles filtram. Relatórios com base na tabela do usuário, por exemplo, não seguem os Filtros interativos que são baseados na tabela de incidentes. Para obter mais informações, consulte Fazer com que um relatório siga filtros interativos.

Performance Analytics widgets no painel não seguem filtros interativos. Filtre separadamente esses widgets na mesma origem de detalhamento usando os controles do painel de detalhamento. Para obter mais informações, consulte Como usar detalhamentos em painéis.

Adicionar um widget de filtro interativo a um painel dinâmico

Adicione um filtro interativo a um painel para filtrar relatórios nesse painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user. Você deve ter acesso de edição ao painel ao qual deseja adicionar o widget.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

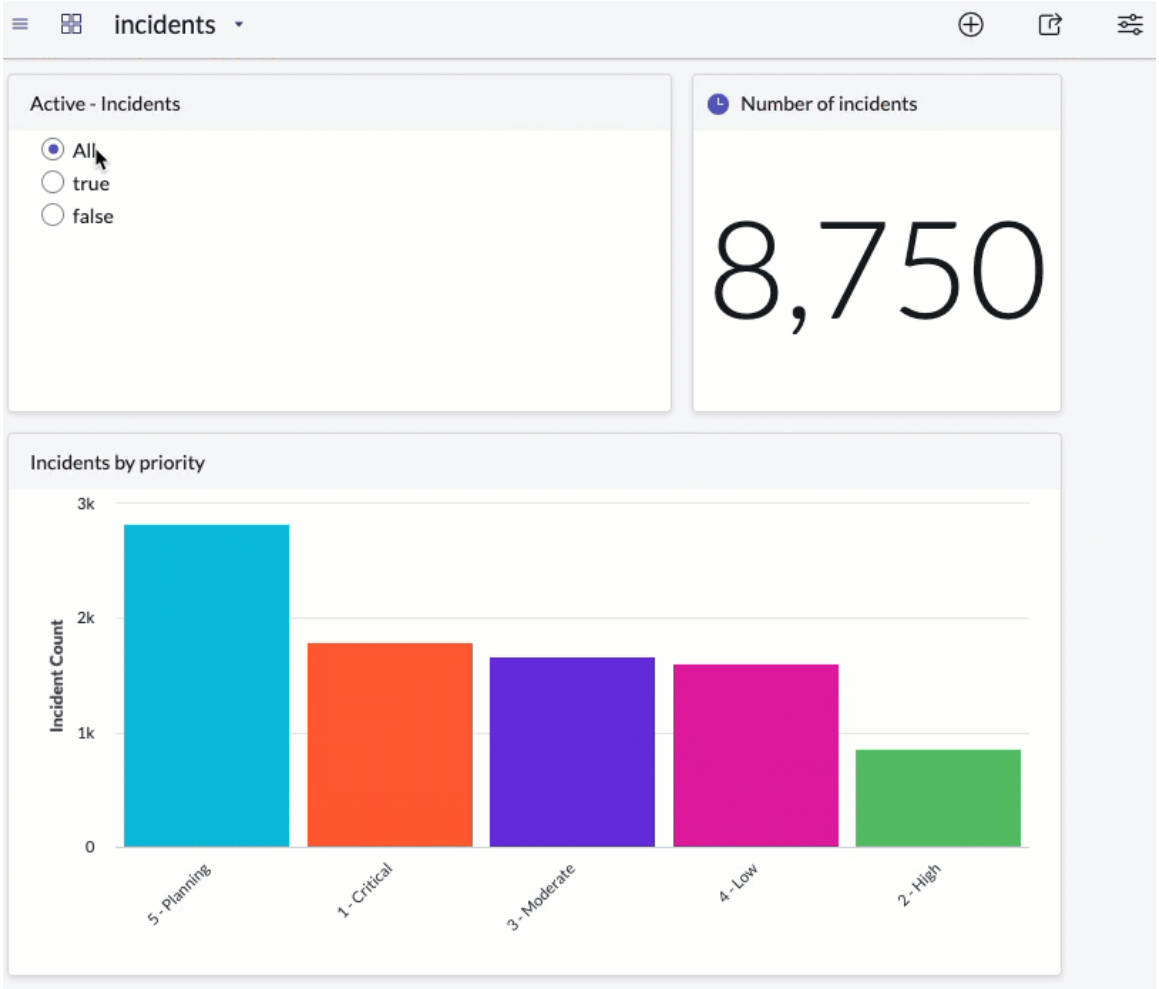
Para serem eficazes, os filtros interativos devem ser baseados nas mesmas tabelas que os relatórios que eles filtram. Relatórios com base na tabela do usuário, por exemplo, não seguem os Filtros interativos que são baseados na tabela de incidentes. Para obter mais informações, consulte Fazer com que um relatório siga filtros interativos.

Para obter mais informações sobre quais filtros interativos estão disponíveis, consulte Tipos de filtro interativo disponíveis. Neste tópico, você pode aprender mais sobre como criar e configurar os diferentes filtros.

Nesta animação, as duas visualizações e o filtro interativo são todos baseados na tabela de incidentes. Ambas as visualizações são configuradas para seguir filtros. Quando você seleciona uma das opções de filtro, neste caso, Ativo é verdadeiro, Ativo é Falso ou Tudo, ambas as visualizações são atualizadas para acompanhar a escolha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



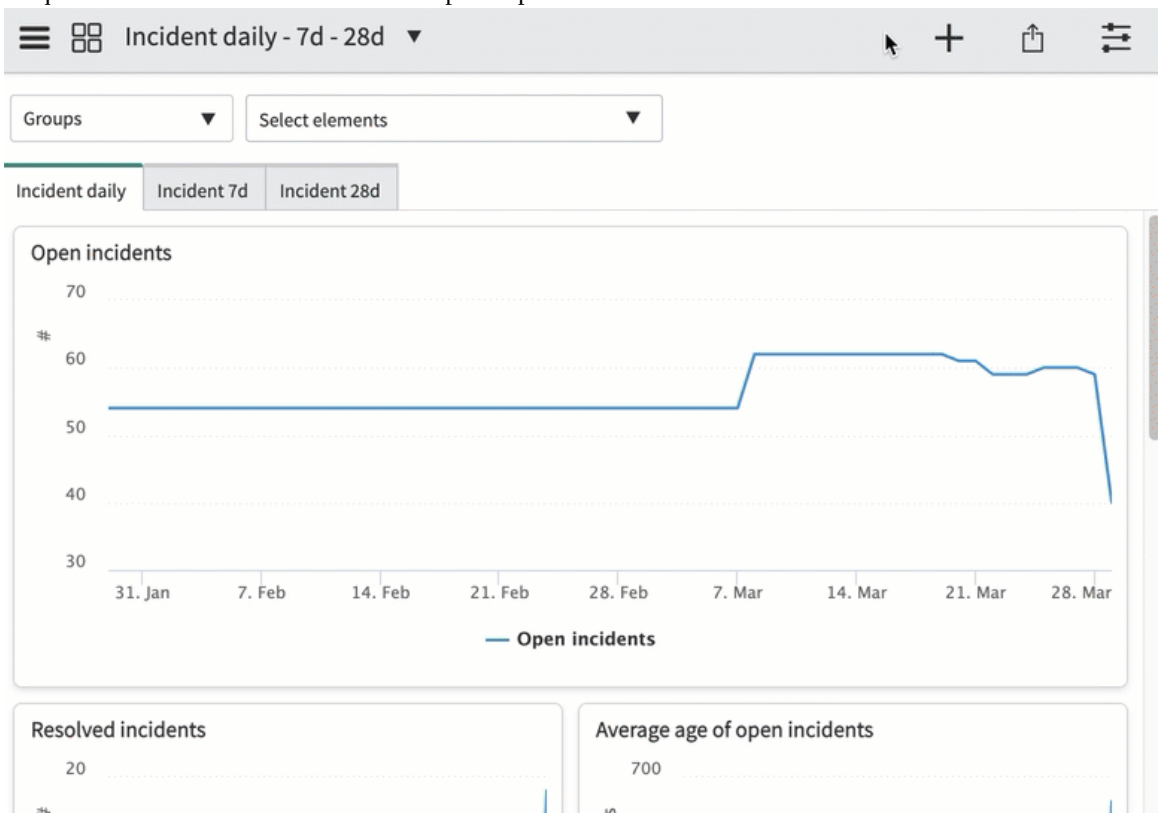
Procedimento

1. Navegue até um painel.
2. Clique no ícone para adicionar conteúdo (ícone para +).
3. Selecione **Filtros interativos**.
4. Selecione o tipo de filtro a ser adicionado, como **Lista** de seleção ou **Referência**.
5. Selecione o filtro que você deseja adicionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Adicionar** ou arraste o filtro para o painel.



Fazer com que um detalhamento atue como um filtro interativo

É possível configurar um detalhamento Performance Analytics em um painel para atuar como um filtro interativo para relatórios no painel. O painel deve ser configurado como um painel de detalhamento.

Antes de Iniciar

O painel deve ser configurado com relatórios e Performance Analytics widgets. O painel deve ser configurado com pelo menos uma origem de detalhamento para os widgets Performance Analytics seguirem, conforme descrito em Adicionar origens de detalhamento a um painel. Por fim, o painel deve ter um filtro interativo baseado na mesma tabela que uma das origens de detalhamento.

Função necessária: pa_power_user, pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você seleciona um detalhamento e um elemento de detalhamento em um painel, esse elemento pode ser usado para filtrar relatórios no painel com base nas regras de filtragem definidas em um filtro interativo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Painéis**.
2. Selecione o painel com o detalhamento que você deseja que atue como um filtro interativo.
3. Clique no ícone do menu de contexto e selecione **Propriedades do painel**.
4. Na lista relacionada **Fontes** de detalhamento, localize as fontes de detalhamento que você deseja usar como filtros interativos.
5. No campo **Agir como filtro** para cada origem de detalhamento, selecione o filtro interativo para o qual você deseja usar essa origem de detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se a lista **Fontes** de detalhamento não tiver uma coluna **Agir como filtro**, personalize a lista para adicionar uma. Para obter mais informações, consulte Personalizar uma lista v2 .

A **tabela Fatos de** origem de detalhamento deve corresponder à tabela na qual o filtro interativo se baseia.

Por exemplo, para a origem de detalhamento HR.Groups.Active, use um filtro interativo de campo de referência para a tabela Grupos [sys_user_group]. Os elementos de detalhamento da origem de detalhamento HR.Groups.Active não são seleções válidas para filtros interativos em outras tabelas, como filtros interativos baseados em uma opção ou campo de data.

Nota:
Você não pode usar uma origem de detalhamento baseada em um grupo de buckets como um filtro interativo.

6. Clique em **Atualizar**.
7. No registro do painel, clique em **Exibir painel**.
8. Clique no ícone + para colocar o painel no modo de edição.
9. Para cada relatório que você deseja seguir os filtros interativos, siga estas etapas:
   a. Clique no ícone de engrenagem para abrir a janela Editar widget.
   b. Selecione **Seguir filtro interativo**.
   c. **Opcional:** Selecione **Mostrar ao seguir o filtro** para mostrar um ícone de filtro ao lado do título do widget quando o widget estiver seguindo um filtro interativo.
10. Clique em **Concluído**.

Resultado
O detalhamento selecionado atua como um filtro interativo nos relatórios do painel.

Nota:
Performance Analytics widgets no painel não seguem filtros interativos. Filtre separadamente esses widgets na mesma origem de detalhamento usando os controles do painel de detalhamento. Para obter mais informações, consulte Como usar detalhamentos em painéis.

Fazer com que um relatório siga filtros interativos

Ao adicionar filtros interativos a um painel, é possível configurar os relatórios no painel para aceitar entrada de filtros interativos. Por exemplo, adicionar um filtro ao campo Ativo da tabela de Incidentes. Os relatórios na Tabela de incidentes podem refletir a escolha do usuário desse filtro.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil, report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para serem eficazes, os filtros interativos devem ser baseados nas mesmas tabelas que os relatórios que eles filtram. Relatórios com base na tabela do usuário, por exemplo, não seguem os Filtros interativos que são baseados na tabela de incidentes. Para obter mais informações, consulte Fazer com que um relatório siga filtros interativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um painel.
2. Coloque o painel no modo de edição.
3. No widget de relatório, selecione o ícone).
4. Selecione **Seguir filtro interativo**.
   Esta opção está disponível para todos os widgets de relatório. Se você não vir a opção **Seguir filtro interativo**, o widget será uma lista, PA ou outro widget que não seja de relatório.
5. Para mostrar um ícone de filtro (ícone de) no canto superior esquerdo do relatório quando ele estiver seguindo um filtro interativo, selecione **Mostrar ao seguir**.
6. Selecione **Concluído**.
7. Atualize a página do navegador atual para aplicar a mudança.

O que Fazer Depois

Adicione um ou mais filtros interativos ao painel.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Fazer com que um relatório atue como um filtro interativo

Você pode configurar um widget de relatório existente para filtrar outros widgets de relatório no mesmo painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user.

Somente relatórios com um valor de **Tipo** de pizza, rosca, semi-rosca, funil ou pirâmide podem atuar como filtros interativos.

Nota:
Quando um relatório está agindo como um filtro interativo, não é possível detalhar os segmentos do relatório.

Procedimento

1. Navegue até um painel.
2. Coloque o painel no modo de edição.
   - Em um painel não dinâmico, selecione **Editar**.
   - Em um painel dinâmico, clique no ícone de compartilhamento ( ).
3. Aponte para a parte superior do widget de relatório e clique no ícone Editar widget ( ).
4. Selecione **Agir como filtro interativo**.
   Este campo só está disponível em relatórios que podem atuar como filtros. Somente relatórios com um valor de **Tipo** de pizza, rosca, semi-rosca, funil ou pirâmide podem atuar como filtros.

Nota:
Quando a funcionalidade de tela dinâmica está inativa, não há atraso na filtragem quando um usuário clica em segmentos de um relatório que atua como um filtro interativo em rápida sucessão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Concluído**.
6. Atualize a página do navegador atual para aplicar a mudança.

O que Fazer Depois

Selecione um subconjunto de dados no relatório, como uma fatia de pizza em um gráfico de pizza, para filtrar todos os relatórios de assinante da mesma tabela. Todos os relatórios no painel que são baseados na mesma tabela mostram informações somente sobre esse subconjunto de dados.

Redefinir todos os filtros interativos em uma guia do painel

Redefina todos os filtros aplicados em uma guia do painel para exibir o valor padrão ou os dados não filtrados.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma Você deve ter acesso ao painel.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Se houver um valor padrão em um filtro, redefinir os filtros retornará esse filtro à configuração padrão em vez de limpá-lo totalmente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Selecione o painel e a guia que você deseja redefinir.
3. Clique no menu de contexto ( ) e selecione **Redefinir filtros**.

Filtros interativos personalizados

Como administrador, você pode criar widgets de filtro interativos com script para fornecer opções de filtragem avançadas em relatórios do painel.

Com um filtro interativo personalizado, você pode controlar aspectos da interface de filtro e da lógica de filtragem. Crie filtros que atendam às suas necessidades específicas. Os filtros interativos personalizados incluem filtros que executam várias operações de filtragem comuns com um único clique.

Filtros personalizados são **widgetsde IU do sistema** com script que usam a classe JavaScript `DashboardMessageHandler` para definir e publicar filtros de relatório.

Nota:

A API exposta para filtros interativos personalizados é limitada e não fornece paridade com filtros interativos padrão. Antes de implementar filtros interativos personalizados, revise o Limitações do filtro interativo personalizado.

As listas de controle de acesso na API da tabela podem restringir os registros mostrados quando um painel é filtrado. Para aliviar esse problema, adicione usuários ou funções à lista de controle de acesso da API da tabela. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

O código que publica o filtro deve chamar o método `SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue()` e deve chamar o método `dashboardMessageHandler.publishFilter()` para publicar o filtro.

Defina a aparência do widget, como botões disponíveis, usando o Jelly.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar vários filtros interativos personalizados ao mesmo painel. Os filtros devem ter IDs exclusivos no objeto de filtro e IDs exclusivos para o DashboardMessageHandler.

Exemplos de filtros interativos personalizados

Como administrador, você pode criar widgets de filtro interativos personalizados para fornecer opções de filtragem avançadas em painéis.

Caso de uso

Este exemplo detalha como criar um filtro personalizado para filtrar relatórios na tabela de tarefas ou suas tabelas secundárias. O filtro mostra somente registros em que o usuário atual é o solicitante. O filtro expõe dois botões para o usuário, um botão para adicionar o filtro e um para remover o filtro.

Tópicos relacionados

- Configurar um bloco de conteúdo
- Scripts da IU
- Marcadores Jelly
- DashboardMessageHandler

Criar um widget de filtro interativo personalizado

Crie widgets de filtro interativos personalizados para fornecer opções avançadas de filtragem em painéis.

Antes de Iniciar

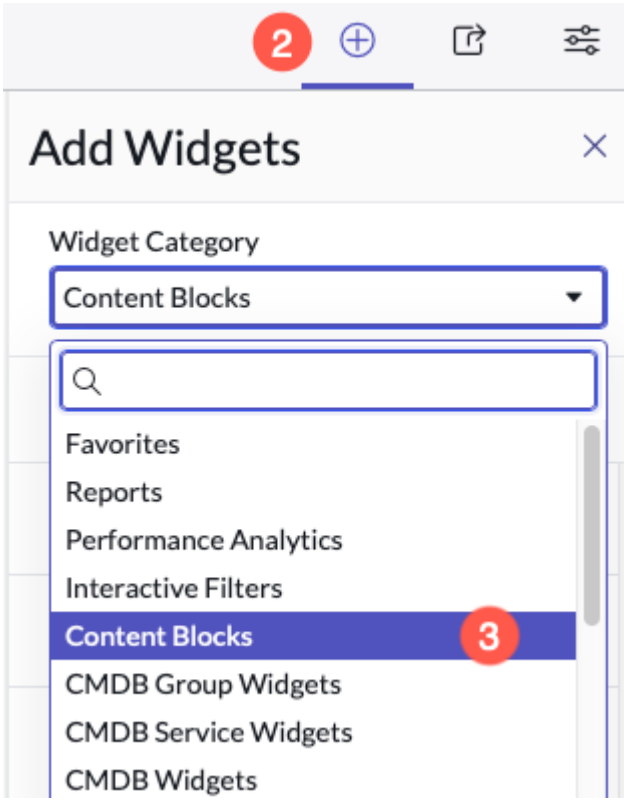
Função necessária: administrador

Procedimento

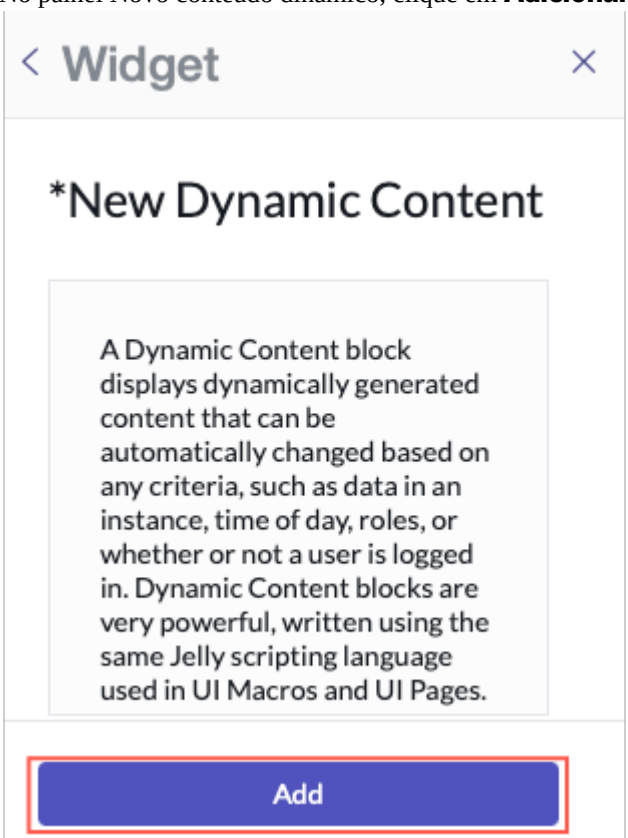
1. Abra um painel ao qual você deseja adicionar o filtro interativo personalizado.
2. Clique no ícone para adicionar conteúdo (⊕).
3. Na lista **Categoria de widget**, selecione Blocos de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na lista de blocos de conteúdo, selecione Novo conteúdo dinâmico.
5. No painel Novo conteúdo dinâmico, clique em **Adicionar**.



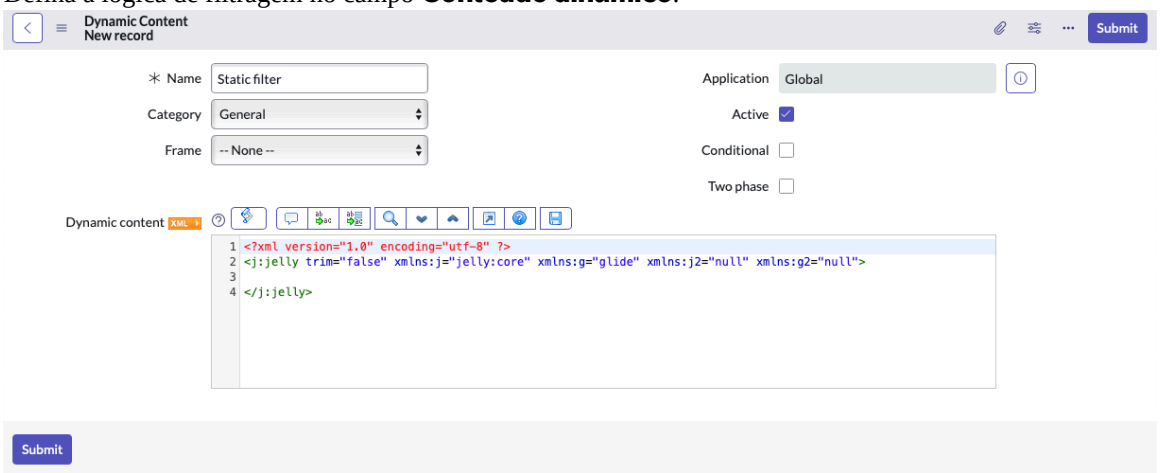
Um novo bloco de conteúdo dinâmico é adicionado ao painel.

6. No painel, clique no link que diz **Clique aqui para configurar este bloco reutilizável de conteúdo dinâmico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Defina a lógica de filtragem no campo **Conteúdo dinâmico**.



O que Fazer Depois

Defina a lógica de filtragem.

Criar uma opção de filtro de data/hora personalizada

Quando a seleção padrão de opções de filtro de data/hora não atende às suas necessidades, você pode criar uma opção personalizada.

Antes de Iniciar

Siga estas etapas para criar uma opção de filtro de data/hora personalizada que pode ser incluída em qualquer filtro interativo baseado em data/hora para uso em um painel. Neste exemplo, você cria uma opção de filtro para o período de duas semanas, uma quinzena.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócio**.
2. Abra a regra de negócio Obter opções de filtro de data para filtros de data.
   Esta regra preenche a lista de opções selecionáveis em formulários para filtros interativos de tipo de data novos ou existentes.
3. Na guia **Avançado**, modifique o campo **Script** para incluir o JavaScript necessário para adicionar a nova opção.
   Adicione a seguinte linha:

```
answer.add('<Time_Period_Name>@javascript:<Beginning_Time_Period>@javascript:<Ending_Time_Period>', gs.getMessage('<Textual_Representation_Of_Time_Period>'));
```

4. Na linha adicionada, faça as seguintes substituições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
<Time_Period_Name>	Um nome exclusivo para o período selecionado. Esta cadeia de caracteres é usada internamente pelo sistema para identificar a opção e é definida como algo que pode ser descritivo do período de tempo descrito. Insira o valor `112_Últimas quinzenas`.
<Beginning_Time_Period>	A data e hora específicas em que este filtro é iniciado. Este valor pode usar valores absolutos ou relativos. É muito mais comum usar um valor relativo que usa a sintaxe da URL JavaScript. Insira o valor `gs.daysAgoStart(14)` para indicar que o intervalo de tempo para esta seleção deve ser exatamente duas semanas atrás.
<Ending_Time_Period>	A data e hora específicas em que o período de tempo para esta opção de filtro deve terminar. Este valor também pode usar valores absolutos ou relativos. Semelhante ao ***`Beginning_Time_Period`***, este valor geralmente é um período de tempo relativo para usar a sintaxe da URL do JavaScript. Insira o valor `gs.daysAgoStart(0)` para indicar que o período termina na data e hora atuais.
<Textual_Representation_Of_Time_Period>	Uma cadeia de caracteres de texto curta que é exibida na lista de opções de filtro de data/hora, que aparecem em ordem alfabética crescente. Insira `Última quinzena`, para indicar que esta seleção especifica um período de uma quinzena antes da data e hora atuais.

A declaração completa agora diz:

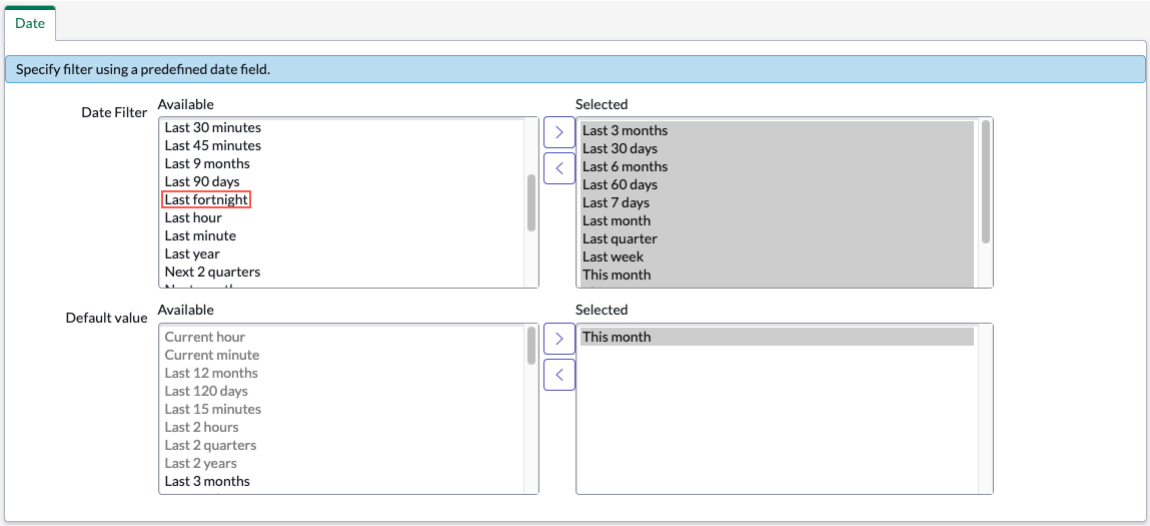
```
answer.add('112_Last
 Fortnight@javascript:gs.daysAgoStart(14)@javascript:gs.daysAgoEnd(0)',
 gs.getMessage('Last fortnight'));
```

5. Selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças na regra de negócio.
6. Verifique se a nova opção está disponível ao editar ou criar um filtro de data/hora.
   a. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Administração** > **Filtros interativos**.
   b. Selecione um filtro de data.

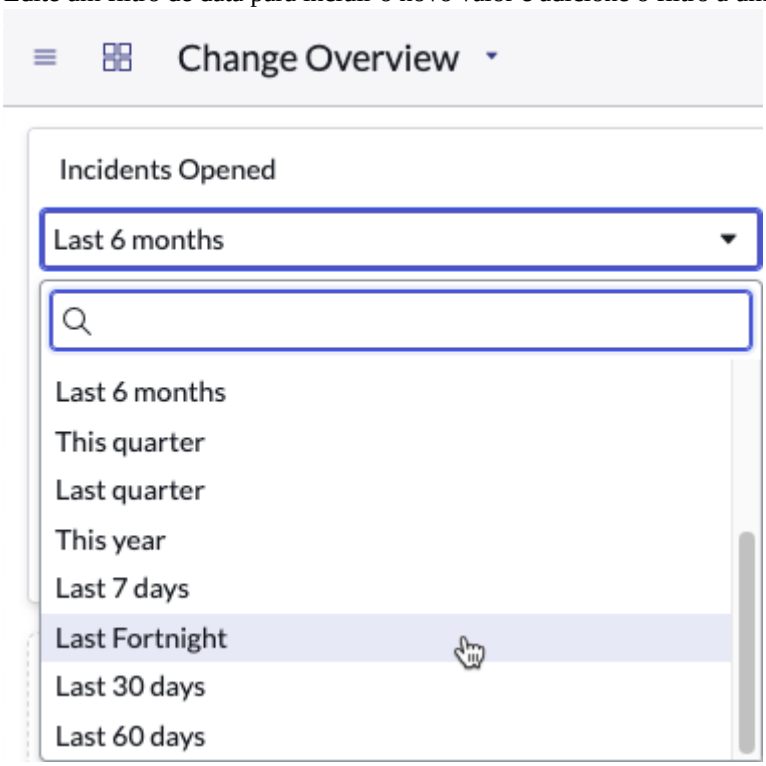
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os filtros disponíveis incluem **Última quinzena**.



7. Edite um filtro de data para incluir o novo valor e adicione o filtro a um painel.



Definir lógica de filtragem - exemplo

Depois de criar o filtro interativo, adicione a lógica de filtragem.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Os filtros usam a classe `DashboardMessageHandler` para gerenciar filtros ativos. Instanciar `DashboardMessageHandler` com um valor exclusivo.

Nota:
O ID do filtro interativo personalizado deve ser exclusivo. Se ele tiver o mesmo ID de outro filtro interativo ou filtro interativo personalizado, a lógica de filtragem funcionará corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No registro de conteúdo dinâmico, adicione a lógica de filtragem ao bloco XML de conteúdo dinâmico.
2. O botão **Somente minerar** publica um filtro em relatórios da tabela de tarefas usando a consulta codificada `caller_idDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe`.
   O botão **Todas as tarefas** remove o filtro.
3. Você pode adicionar botões ou outros elementos de interface ao conteúdo dinâmico. Neste exemplo, o código da função `clearFilter()` e os botões no filtro são adicionados abaixo da função `publicarFilter()`.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <script>
    var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

   function publishFilter () {
      var filter_message = {};
      filter_message.id = "my_unique_id";
      filter_message.table = "task";

   <!--     Add your own filter query logic here -->
      filter_message.filter = "assigned_toDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe";
      SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
            id: filter_message.id,
            filters: [filter_message]
         }, false);
      my_dashboardMessageHandler.publishFilter(filter_message.table, filter_message.filter);
   }

   function clearFilter() {
      var filter_message = {};
      filter_message.id = "my_unique_id";
      filter_message.table = "task";
      filter_message.filter = "";
      SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
            id: filter_message.id,
            filters: [filter_message]
         }, false);
      my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
   }
 </script>

Example of a filter that generates a static filter on 'task' table reports, or removes it <br/>
   <input id="allTasks" type="button" value="All tasks" onclick="clearFilter();" />
   <input id="onlyMine" type="button" value="Only mine" onclick="publishFilter();" />

</j:jelly>
```

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O filtro interativo personalizado aparece no painel ao qual você adicionou o bloco de conteúdo dinâmico. Ele também está na lista de blocos de conteúdo no painel **Adicionar widgets**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de filtro interativo personalizado - Vários relatórios

Você pode usar um filtro interativo personalizado para filtrar vários relatórios usando tabelas diferentes. Existem duas APIs diferentes para publicar um filtro interativo para uma única tabela ou várias tabelas. Este exemplo filtra um relatório nas tabelas de incidentes e problemas por grupo de atribuição usando um filtro interativo personalizado.

Sobre filtros interativos personalizados em várias tabelas

Lembre-se do seguinte ao criar um filtro interativo personalizado:

- Filtros interativos personalizados que se aplicam a apenas uma tabela usam a função `DashboardMessageHandler.publishFilter()`.
- Filtros interativos personalizados que se aplicam a várias tabelas usam a função `DashboardMessageHandler.publishMessage()`.
- Antes de publicar, é necessária uma chamada de filtro interativo para a função `SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue()`.
- Uma chamada para a função `SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue()` ou `DashboardMessageHandler.removeFilter()` é necessária antes de redefinir o filtro.

Um filtro interativo personalizado que chama o método `publicarFilter()` várias vezes atualiza o relatório associado o mesmo número de vezes. Chamadas repetidas para este método podem causar problemas de desempenho.

Como aplicar o filtro interativo personalizado a várias tabelas

O exemplo a seguir filtra o relatório por grupo de atribuição nas tabelas Incidente [incident] e Problema [problem].

`DashboardMessageHandler.publishMessage()` aceita vários filtros como uma matriz. Construa a matriz de filtro e crie uma única instância de `DashboardMessageHandler` que chama `DashboardMessageHandler.publishMessage([filters])`. Este método atualiza o widget apenas uma vez.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<j:jelly xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:g2="null" xmlns:j2="null" trim="false">
  <script>
    var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");

function publishMultipleFilter() {
    <!-- Mutliple filters can be passed as an array -->
    var finalFilter =
 [{"table":"incident","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"},
 {"table":"problem","filter":"assignment_group=6fcd3b573b331300ad3cc9bb34efc447"}];
    <!-- call setDefaultValue first -->
    SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({
id: my_dashboardMessageHandler._unique_id,
filters: finalFilter,
}, false);
    <!-- then call Publishmessage to publish filters-->
    my_dashboardMessageHandler.publishMessage(finalFilter);
}

function clearFilter() {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
SNC.canvas.interactiveFilters.removeDefaultValue(my_dashboardMessageHandler._unique_id,
 false);
my_dashboardMessageHandler.removeFilter();
}
  </script>

Example of a filter that filters incident and problem table where the assignment group is
 Problem solving
  <input id="allTasks" type="button" value="All" onclick="clearFilter();" />
  <input id="onlyMine" type="button" value="Assignment group is [Problem solving]"
 onclick="publishMultipleFilter();" />
</j:jelly>
```

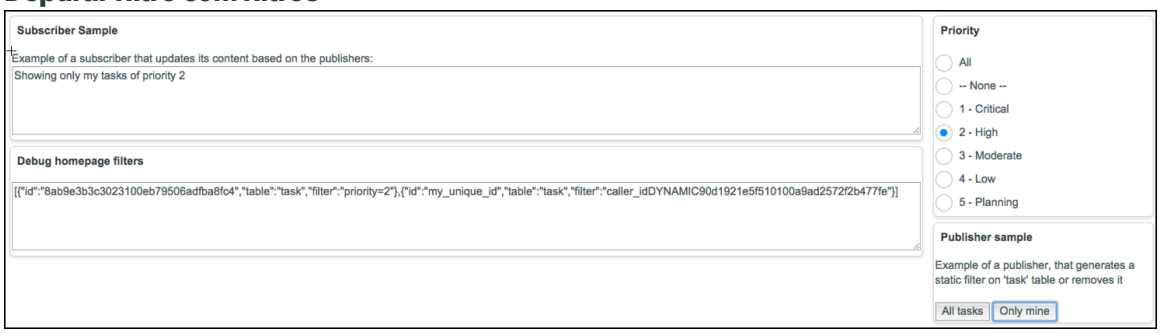
Usar o filtro de depuração

O filtro interativo de depuração ajuda a criar filtros personalizados. Este filtro exibe uma representação de matriz JSON de todos os filtros ativos em um painel.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar o filtro de depuração, adicione-o a um painel. O filtro de depuração é somente leitura e tem como objetivo ajudar no design e na implementação de filtros interativos personalizados.

Depurar filtro com filtros



Procedimento

1. No painel, clique no ícone Adicionar widgets ( ).
2. No painel Adicionar widgets, selecione a categoria de widget **Filtros interativos** e o widget **{Depurar}**.
3. Na lista Filtros de depuração, selecione **Depurar filtros da página inicial** e clique em **Adicionar**.

Resultado
O widget de depuração é adicionado ao seu painel.

Limitações do filtro interativo personalizado

Filtros interativos personalizados são um fallback para uso quando os filtros interativos padrão não fornecem determinada funcionalidade.

Nota:
A API DashboardMessageHandler exposta para filtros interativos personalizados é limitada e não fornece paridade com filtros interativos padrão. A API não é compatível com esses recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de filtro interativo personalizado sem suporte

Como definir valores de filtro padrão

Os criadores de filtros interativos personalizados não podem selecionar valores de filtro padrão.

Retendo o valor do filtro ao atualizar o widget

Quando você clica no ícone de atualização de um widget ( ) para atualizar seu conteúdo ou quando seleciona **Atualizar** no menu de contexto ( ), o valor do filtro interativo personalizado não persiste.

Redefinindo valores de filtro personalizados/Todos os valores de filtro

Quando você seleciona **Redefinir filtros** no menu de contexto ( ), o filtro interativo personalizado não muda e ainda é aplicado.

Como definir valores de filtro no carregamento de página ou na alternância de guia

Os valores de filtro interativo personalizado não persistem quando o usuário alterna as guias ou abre um novo painel e retorna ao primeiro painel ou à guia do painel.

Como adicionar várias instâncias do mesmo filtro interativo personalizado em uma guia

Se houver mais de uma instância do mesmo filtro interativo personalizado em uma guia, poderá ocorrer um comportamento inesperado.

Nota:
Os valores do filtro interativo personalizado não persistem nas guias. Para filtrar valores em várias guias no mesmo painel, você deve adicionar o filtro interativo personalizado a cada guia.

Relatórios de cancelamento de assinatura sobre a remoção do filtro interativo personalizado

Os relatórios que seguem um filtro interativo personalizado em um painel continuam a seguir esse filtro, mesmo quando o filtro é excluído do painel.

Como filtrar widgets em Exportar para PDF

Ao criar conteúdo personalizado para ser colocado como widgets em painéis e páginas iniciais, é necessário executar testes extras antes de exportar o conteúdo para PDF. No PDF exportado, os widgets de relatório filtrados usando filtros interativos personalizados podem aparecer como quadrados em branco ou o conteúdo do widget não respeita o filtro.

Filtros interativos personalizados não podem ser usados em um painel de detalhamento

Em painéis de detalhamento, o próprio detalhamento é usado para filtrar todos os dados do widget do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como usar detalhamentos em painéis.

Tradução automática

DashboardMessageHandler

Fornece métodos para definir a lógica de filtragem personalizada para filtros interativos.

Para obter mais informações sobre filtros interativos, consulte emissão de relatórios e filtros interativos.

DashboardMessageHandler - DashboardMessageHandler (ID de cadeia de caracteres)

Instancia um objeto DashboardMessageHandler com um determinado ID exclusivo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Id	Cadeia de caracteres	Um ID exclusivo para o filtro. Este ID permite que os widgets de relatório rastreiem qual filtro aplicou cada filtro. O ID não precisa ser exclusivo em todos os painéis, mas cada painel não pode ter vários filtros com o mesmo ID.

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
```

DashboardMessageHandler - publicarFilter(cadeia de caracteres tabela, cadeia de caracteres encodedQuery)

Cada objeto DashboardMessageHandler pode publicar um único filtro.

A publicação de um novo filtro do mesmo objeto substitui o filtro original. Use vários objetos DashboardMessageHandler para publicar vários filtros.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
tabela	Cadeia de caracteres	A tabela a ser filtrada, como tarefa.
encodedQuery	Cadeia de caracteres	Uma consulta codificada que especifica o filtro a ser publicado.

Retorna

Tipo	Descrição
vazio	

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
<input id="onlyMine" type="button" value="Only mine"
 onclick="my_dashboardMessageHandler.publishFilter('task','caller_idDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe');"/>
```

DashboardMessageHandler - publicarMessage (filtros de matriz)

Aplique um filtro interativo personalizado a várias tabelas.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
filtros	Matriz	Matriz de objetos de filtro que define as tabelas a serem filtradas e os critérios de filtro. `[ { "table": String, "filter": String } ]`
filtros.tabela	Cadeia de caracteres	Nome da tabela a ser filtrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
filtros.filtro	Cadeia de caracteres	Consulta codificada que contém os critérios de filtro a serem aplicados à tabela.

Retorna

Tipo	Descrição
Nenhum(a)	

Este script Jelly filtra as tabelas Incidente e Problema para retornar registros em que o grupo de atribuição é Resolução de problemas.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<script>
 var dmh = new DashboardMessageHandler("aha_dmh");
 var filter = "cmdb_ci.sys_idINcdafbfc9db8f570466e0a345ca96198a";
 //this is the encoded query string
 var fullFilter = dmh.getFilterMessage('change_request',filter);
 //creates a JSON object

 SNC.canvas.interactiveFilters.setDefaultValue({id: dmh.aha_dmh, filters:[fullFilter],}, false);
 var published = dmh.publishMessage([fullFilter]);
</script>

</j:jelly>
```

DashboardMessageHandler – removeFilter()

Remove o filtro atual publicado por este objeto DashboardMessageHandler de todos os relatórios no painel.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
vazio	

```
var my_dashboardMessageHandler = new DashboardMessageHandler("my_unique_id");
<input id="removeFilter" type="button" value="Remove filter"
 onclick="my_dashboardMessageHandler.removeFilter();"/>
```

Filtros JavaScript dinâmicos

Crie condições dinâmicas em JavaScript que você pode configurar como parte dos critérios de visualização de um relatório em vez de valores especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar um relatório usando uma declaração condicional dinâmica, você coloca um URL JavaScript na declaração de valor condicional do filtro. Você pode inserir um comando JavaScript diretamente no campo, mas para um script com mais de uma declaração, o script deve ser colocado em seu próprio registro. Em seguida, você chama uma função desse registro no campo de valor da condição de relatório.

Adicionar um filtro JavaScript dinâmico

Adicione uma instrução JavaScript dinâmica para avaliação como parte dos critérios de filtro de uma visualização de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil, report_user, report_group, report_global, report_admin ou admin. Para criar um relatório significativo, você deve ter o direito de acessar os dados sobre os quais deseja relatar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os filtros JavaScript podem ser declarações de linha única ou scripts mais longos. Para instruções JavaScript mais longas, crie uma inclusão de script que retorne o formato e o tipo de dados corretos, esteja em conformidade com os dados específicos que o relatório deve filtrar e seja chamável pelo cliente. Para obter mais informações, consulte Inclusões de script .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Abra a visualização de relatório à qual você deseja adicionar o filtro dinâmico.
3. Selecione o ícone de filtro ( ) para expandir o construtor de condições.
4. Construa sua condição de filtro.
   Essas combinações de tipos de campo e operadores permitem especificar uma instrução JavaScript dinâmica.

Nota:

- O operador "entre" fornece dois campos que podem oferecer suporte a URLs JavaScript iguais ou diferentes.
- O operador "is" pode retornar uma matriz de elementos de dados do tipo esperado. Nesse caso, o operador é tratado como o operador "é um de".

Tipo de campo	Operadores permitidos	Tipo de dados de retorno esperado
ID do Sistema (GUID)	"é", "não é", "é um de", "começa com", "termina com", "contém", "não contém", "entre", "maior que ou é", "menor que ou é".	Representação textual de um valor de sys_id completo ou parcial. Para o operador "é um de", o tipo de retorno esperado seria uma lista delimitada por vírgulas de valores de sys_id ou uma matriz contendo cada sys_id que deve ser incluído nos resultados.
Cadeia de caracteres de texto livre	"é", "não é", "é um de", "começa com", "termina com", "contém",	Um ou mais caracteres textuais. Para o operador "é um de", o resultado esperado seria uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Operadores permitidos	Tipo de dados de retorno esperado
	"não contém", "entre", "maior que ou é", "menor que ou é"	lista delimitada por vírgulas de valores de cadeia de caracteres ou uma matriz que contém cada um dos valores a serem incluídos no campo de valor de pesquisa "é um de".
Referência	"começa com", "termina com", "contém", "não contém"	Um ou mais caracteres textuais que podem representar algum valor ou parte de um valor encontrado neste campo na tabela ou fonte de dados.
Cadeia de caracteres (referenciando outra tabela)	"contém", "começa com", "termina com", "não contém"	Um ou mais caracteres textuais que podem representar algum valor ou parte de um valor encontrado neste campo na tabela ou fonte de dados.
Entrada do usuário	"é", "não é"	Caracteres textuais que podem representar o valor completo de algum registro para este campo na tabela ou fonte de dados.
Nome da tabela	"é", "não é", "é um de", "começa com", "termina com", "contém", "não contém", "entre", "maior que ou é", "menor que ou é"	Representação textual de um nome de tabela completo ou parcial no sistema. Para o operador "é um de", o tipo de retorno esperado seria uma lista delimitada por vírgulas de valores de Nome de tabela ou uma matriz contendo cada Nome de tabela que deve ser incluído nos resultados.
Valor do Modelo	"é", "não é"	Caracteres textuais que atenderão ao valor de acordo com um modelo encontrado na instância.
ID do Domínio	"começa com", "termina com", "contém", "não contém"	Um ou mais caracteres textuais que podem representar algum valor ou parte de um valor encontrado no campo de domínio na tabela ou fonte de dados.
Funções de usuário	"é", "não é"	Representação textual de um valor de cadeia de caracteres de função do usuário.
Caminho de domínio	"começa com", "termina com", "contém", "não contém", "é", "não é", "é um de", "menor que ou é", "maior que ou é", " entre"	Um ou mais caracteres textuais que podem representar algum valor ou parte de um valor encontrado neste campo na tabela ou fonte de dados. Para o operador "é um de", uma lista delimitada por vírgulas de valores textuais ou um objeto de matriz que contém cada valor que deve ser incluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de campo	Operadores permitidos	Tipo de dados de retorno esperado
Texto Traduzido Campo Traduzido	"é", "não é", "é um de", "começa com", "termina com", "contém", "não contém", "entre", "maior que ou é", "menor que ou é"	Valor textual. Para o operador "é um de", o tipo de retorno esperado seria uma lista delimitada por vírgulas de valores textuais ou uma matriz de valores textuais.
HTML Modelo HTML	"contém", "não contém"	Valor textual que pode corresponder aos dados no campo selecionado nestes critérios de relatório.
Script de E-mail	"contém", "não contém"	Valor textual que representa um valor que deve (ou não) estar no campo Script de e-mail.
Script (Texto sem Formatação) Script (lado do servidor) Script	"contém", "não contém"	Valor textual que representa um valor que deve (ou não) estar no campo Script.
Nome Curto da Tabela	"é", "não é"	Valor textual (menos de 40 caracteres). Para o operador "é um de", o tipo de retorno esperado é uma lista delimitada por vírgulas de valores textuais ou uma matriz que contém cada caractere textual que representa um nome de tabela curto.
Nome do Campo	"é", "não é", "é um de", "começa com", "termina com", "contém", "não contém", "entre", "maior que ou é", "menor que ou é"	Representação textual de um valor de nome de campo completo ou parcial. Para o operador "é um de", o tipo de retorno esperado seria uma lista delimitada por vírgulas de valores de nome de campo ou uma matriz que contém cada nome de campo que deve ser incluído nos resultados.

5. Escolha um tipo de campo e operador e insira uma instrução JavaScript.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para uma instrução JavaScript de uma linha, use o formato javascript:<JavaScript_Statement> ; .
- Para uma instrução JavaScript que chama uma inclusão de script, use o formato javascript:new <Record_Name> ().<Function_Name> (); em que Record_Name corresponde ao nome do registro da inclusão de script e Function_Name é a função na inclusão de script que retorna o valor comparado no filtro.

Nota:
O URL Javascript também pode incluir um ou mais parâmetros passados para a função que executa o cálculo e retorna um resultado. Por exemplo, uma função JavaScript que passa dois parâmetros para o registro de inclusão de script pode ser gravada como javascript:new TextJSFilter().getGroupIDs("Professional Services","Sales");.

O que Fazer Depois
Depois de adicionar as declarações e condições JavaScript necessárias e configurar o restante do relatório, teste o relatório para garantir que ele retorne e exiba os resultados esperados.

Widgets do Performance Analytics

Os widgets permitem que você defina visualizações para pontuações do indicador. Os widgets são mostrados em painéis.

Um widget Performance Analytics vincula um indicador a uma visualização, como uma linha de tendência, um conjunto de colunas ou um gráfico de pizza. No widget, você pode filtrar ou agrupar pontuações do indicador por detalhamentos. Você também pode aplicar funções de série temporal, como somas de 7 dias, às pontuações.

Para criar ou editar um widget Performance Analytics, o usuário deve ter a função pa_admin ou pa_power_user. Essas funções também são necessárias para adicionar widgets a um painel. No entanto, qualquer usuário pode exibir um widget que foi adicionado a um painel.

Nota:
Se um usuário for impedido de exibir uma visualização, uma mensagem de aviso solicitará que o usuário entre em contato com o administrador.

Se o painel estiver configurado dessa forma, você poderá selecionar elementos de detalhamento no painel que se aplicam a todos os widgets no painel. Se você clicar em uma pontuação em um widget em um painel, abrirá o Hub de análise focado nesse indicador.

Nota:
Agregações de séries de tempo são validadas no Hub de análise e em Detalhes de KPI, mas não em widgets. Portanto, você pode navegar de um widget em funcionamento até Hub de análise e obter um aviso de que o indicador tem uma agregação inválida.

Arredondamento

Valores entre 10.000 e 999.999 são arredondados para o milhar mais próximo e abreviados com K, como 11.000 para 11.234. Valores entre 1 milhão e 999.999.999 são arredondados para o milhão mais próximo e abreviados com um M. Valores de 1 bilhão e superiores são arredondados para o bilhão mais próximo e abreviados com um G.

Cálculos arredondados com base em médias podem estar incorretos em um valor pequeno devido a erros de arredondamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de widget e detalhes da criação

A primeira etapa na criação de um widget é selecionar o tipo de widget a ser criado. Baseie essa decisão nos objetivos de negócios que você está tentando alcançar com o widget.

Tipo de Widget	Finalidade	Visualizações Típicas
Widget de série temporal	Mostra mudanças ao longo do tempo nas pontuações do indicador.	A visualização de linha é a mais comum. Outras visualizações são: spline, etapa, coluna, coluna empilhada, área e comparação relativa.
Widget de detalhamento	Agrupa as pontuações do indicador pelos elementos de um detalhamento.	Cartão de pontuação, gráficos de pizza e semelhantes, funil e pirâmide, gráficos de coluna e semelhantes, comparação relativa, linha, Pareto, cartão de pontuação dinâmico e mapa de árvore.
Widget de pontuação	Mostra as pontuações do indicador agregado. Pode mostrar uma pontuação de indicador em relação a um destino.	Pontuação mais recente, velocímetro, pontuação em tempo real.
Widget de lista	Lista as métricas de vários indicadores.	Cartão de pontuação, teia de aranha.
Widget dinâmico	Agrupa as pontuações de um indicador pelos elementos de dois detalhamentos.	Mapa Térmico
Análise de texto	Visualiza frequências de palavras e agrupamentos no texto que os usuários inserem em formulários	Nuvem de palavras
Widget do Workbench	Mostra vários indicadores e suas relações para monitorar um fluxo de trabalho ou outro processo.	Workbench

Requisitos de segurança para exibição de widgets

Desde o Quebec, os widgets acompanham as listas de controle de acesso (ACLs) do indicador e da divisão. Exceto ACLs, nenhuma função é necessária para exibir widgets.

No entanto, se você fizer upgrade de uma instância de uma versão anterior à Quebec, por padrão, as regras de antes de Quebec ainda se aplicam. As ACLs de divisão e do indicador são seguidas somente nestas áreas:

- Os widgets de lista seguem as ACLs do indicador.
- Ao exibir detalhamentos, as ACLs de detalhamento se aplicam.

Além disso, em uma instância atualizada, os seguintes widgets podem exigir que os usuários tenham a função pa_viewer:

- Widgets de lista
- Widgets de texto
- A seção Detalhamentos dos widgets do Workbench

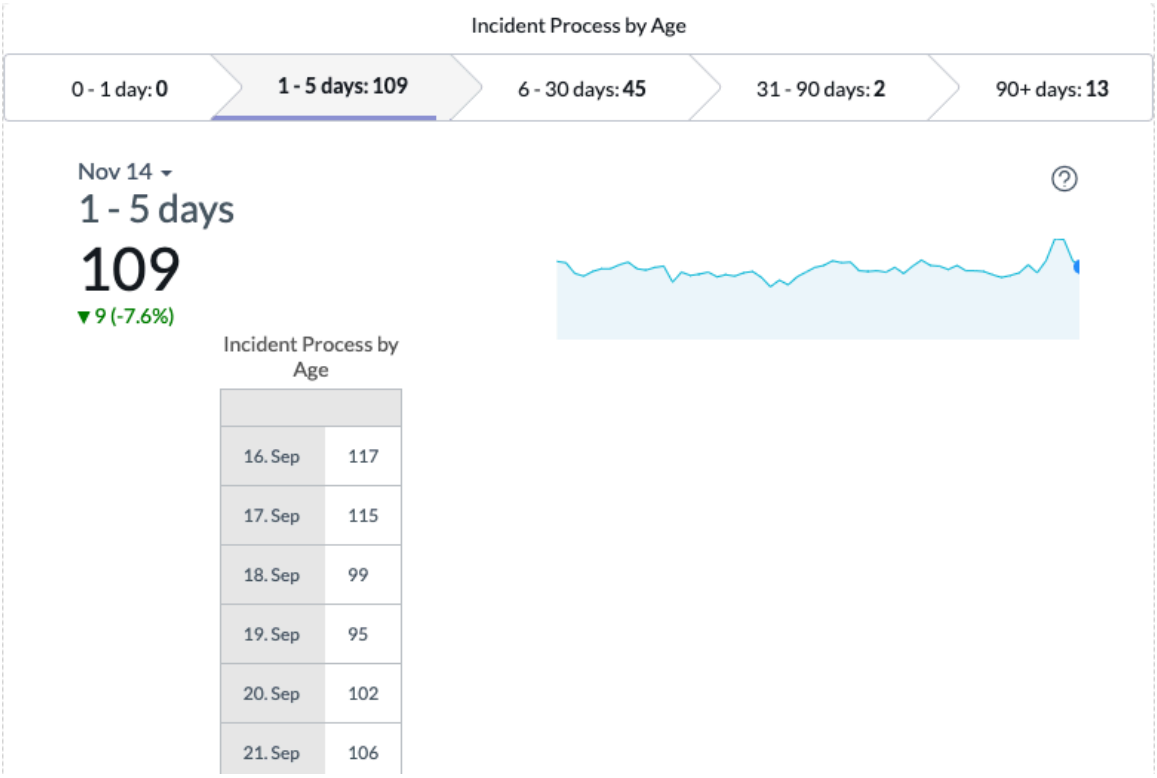
As instâncias atualizadas não podem seguir automaticamente as regras introduzidas em Quebec devido à variação de como as ACLs são configuradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de dados para acessibilidade de widget

Se em Preferências você tiver habilitado **Acessibilidade** > **Habilitar tabela de dados para gráficos**, as tabelas substituem os gráficos gráficos de todos os widgets Performance Analytics em sua instância. Os widgets de espaço são uma exceção, pois mostram gráficos e tabelas. Para obter mais informações sobre acessibilidade e widgets, incluindo como substituir cores por padrões, consulte Opções de acessibilidade em painéis.



Widgets de série temporal

Os widgets de série temporal mostram mudanças em uma pontuação de indicador ao longo do tempo. Diferentes visualizações enfatizam a tendência nas pontuações ou nas próprias pontuações e podem exibir um indicador ou comparar vários indicadores.

Uma série temporal é uma sequência ordenada de métricas obtidas continuamente ao longo do tempo. As pontuações do indicador são medidas ao longo do tempo em intervalos uniformes, o que as torna um assunto apropriado para widgets de série temporal. Os casos de negócios a seguir são alguns dos usos de um widget de série temporal:

- Identificar tendências, padrões e exceções nas pontuações do indicador.
- Identificar pontos de inflexão, por exemplo, se uma mudança na política levou a uma mudança nas pontuações do indicador.
- Avaliar os relacionamentos entre indicadores.

Ao selecionar uma visualização para uma série temporal, considere se deseja enfatizar a tendência nas pontuações ou mudanças específicas nas pontuações. Considere também se você deseja mostrar um indicador ou comparar vários indicadores relacionados.

Nota:
Algumas visualizações de outros tipos de widget incluem uma série temporal. Por exemplo, as visualizações do widget de detalhamento Coluna empilhada e Colunas e Total incluem uma série temporal das pontuações do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações do widget de série temporal

	Visualização	Descrição e caso de uso
Visualização de tendências nas pontuações de um indicador		
	Linha	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, ligando uma série de pontos de dados com linhas retas. Use uma visualização de linha para enfatizar a tendência nas pontuações. Considere as visualizações de linha como a opção padrão para exibir uma série temporal. Se você não tiver certeza de qual visualização usar, use uma linha.
	Curva	Mostra como um ou mais valores mudam com o passar do tempo, ligando uma série de pontos de dados com uma curva ajustada traçada sobre esses pontos. Os gráficos de curva permitem obter um conjunto limitado de pontos de dados conhecidos e valores intermediários aproximados.
Comparando pontuações em um indicador		
	Coluna	Mostra as mudanças entre pontuações ao longo do tempo, exibindo-as como colunas verticais proporcionais. Use para visualizar mudanças de pontuação em um indicador ou para comparar indicadores. Para comparar indicadores com uma visualização de coluna, adicione indicadores ao widget ou coloque vários widgets de visualização de coluna lado a lado em um painel.
	Etapa	Destaca as mudanças nas pontuações do indicador entre pontos discretos no tempo. Use para mostrar pequenas mudanças incrementais nas pontuações, especialmente quando uma visualização de linha borra os dados.
Comparando pontuações ou tendências entre indicadores		
	Coluna Empilhada	Cada coluna é dividida em uma pilha de fatias que representam diferentes indicadores. Use quando quiser ver o resultado cumulativo de vários indicadores.
	Área	Aparece com uma visualização de linha, mas a área entre o eixo e a linha é enfatizada com cores. Use com vários indicadores para destacar a contribuição relativa que cada indicador faz para o todo.
	Comparação relativa	Mostra como vários indicadores divergem ao longo do tempo.

Considerações ao criar um widget de série temporal

Para criar um widget de série temporal que atenda ao seu objetivo de negócio, considere vários pontos.

Ao criar um widget de série temporal, considere os seguintes pontos:

- Para mostrar um conjunto filtrado de pontuações em um widget de série temporal, aplique um detalhamento ao widget. Somente as pontuações que corresponderem ao elemento especificado do detalhamento serão exibidas.
- Para mostrar pontuações agregadas, como uma média de sete dias ou uma soma, aplique uma série temporal ao widget.
- Para mostrar as pontuações de indicadores secundários na mesma linha do tempo, adicione indicadores de widget a um widget existente. Para obter mais informações, consulte Adicionar indicadores de widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ao selecionar uma visualização para uma série temporal, considere se deseja enfatizar a tendência nas pontuações ou mudanças específicas nas pontuações. Considere também se você deseja mostrar um indicador ou comparar vários indicadores relacionados.
- Cálculos arredondados com base em médias podem estar incorretos em um valor pequeno devido a erros de arredondamento.

Criar uma visualização de linha para um widget de série temporal

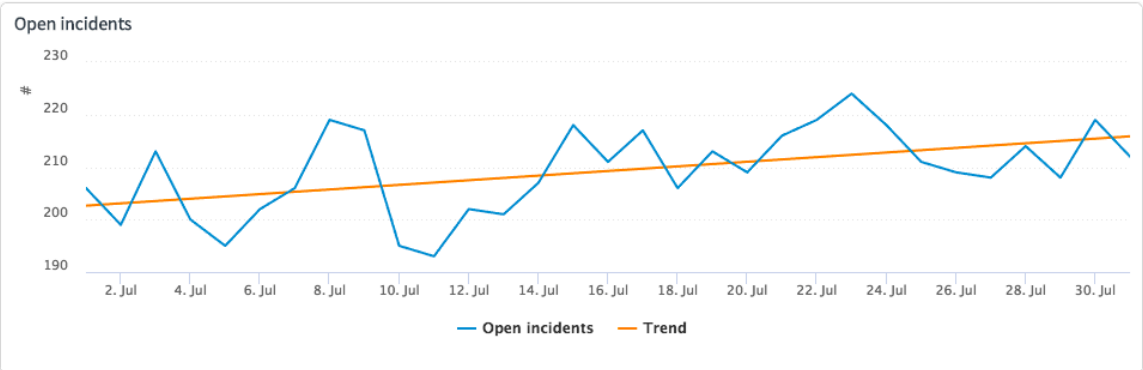
Para mostrar a tendência ao longo do tempo nas pontuações do indicador, crie um widget de série temporal com uma visualização de linha.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A visualização de linhas é a maneira mais simples de mostrar a tendência ao longo do tempo nas pontuações de um único indicador. Considere a visualização padrão para uma série temporal. Se você não tiver certeza de qual visualização usar para uma série temporal, use uma linha.

O exemplo a seguir é uma visualização de linha do número de incidentes em aberto durante o mês de julho. A configuração **Mostrar tendência** de exibição opcional foi habilitada.

Visualização de linha - série temporal



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Séries temporais**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Linha**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Gráfico do período anterior	Compara as pontuações do indicador principal em períodos semelhantes. A visualização de **coluna** funciona bem para gráficos de períodos anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Considere também definir um **Esquema de cores**. Ativar o Gráfico do período anterior desabilita todos os indicadores de widget secundários.
Rótulo	Especifica um rótulo personalizado para o indicador principal.
Cor	Uma única cor que se aplica somente às pontuações do indicador principal. Este campo substitui qualquer cor selecionada em **Esquema de cores**.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os indicadores. Se apenas um indicador for mostrado, somente a primeira cor será usada. Se você não especificar um esquema de cores, será aplicado o esquema de cores padrão definido pela propriedade *`glide.ui.chart.default.colors`*. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

   c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

Importante:
Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

8. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.
9. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

- Edite um painel dinâmico
- Performance Analytics widgets no Portal de serviços
- Considerações ao criar um widget de série temporal
- Criar uma visualização de linha para um widget de detalhamento

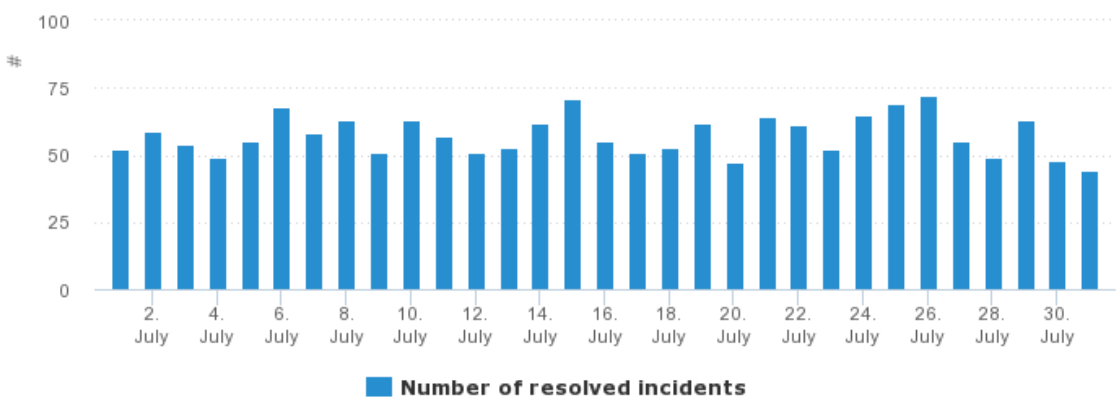
Criar uma visualização de coluna para um widget de série temporal

Para enfatizar as pontuações do indicador ao longo do tempo em vez da tendência nas pontuações, crie um widget de série temporal com uma visualização de coluna. Você também pode usar visualizações de coluna para comparar indicadores.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser enfatizar as pontuações do indicador em vez da tendência nas pontuações ao longo do tempo, use uma visualização de coluna. As visualizações de coluna também são úteis para comparar as pontuações de vários indicadores. Para comparar indicadores, adicione indicadores ao widget ou coloque vários widgets com visualização de coluna um ao lado do outro em um painel.

Visualização de coluna

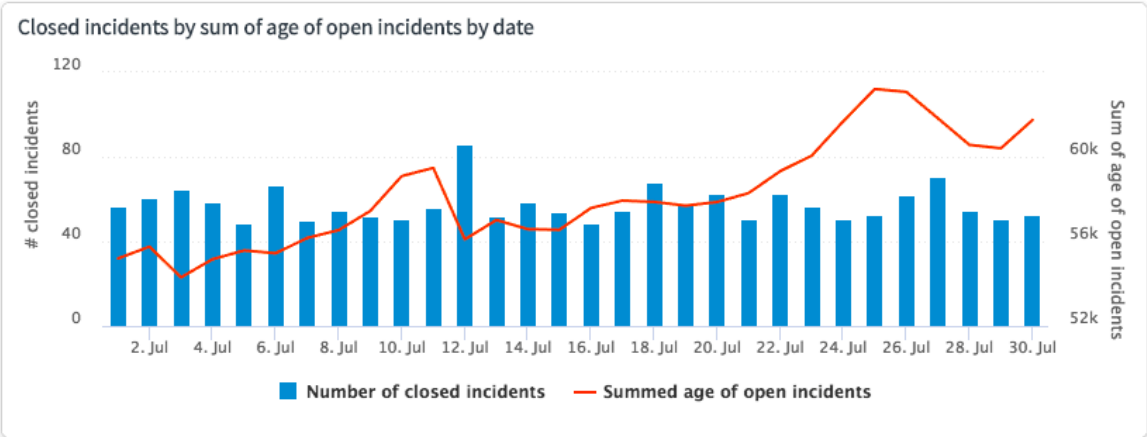


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ajudar a ver se há uma correlação entre dois indicadores, adicione um segundo indicador ao widget. Para obter melhores resultados, selecione um indicador que tenha valores discretos como indicador principal e um conjunto contínuo de dados como indicador secundário.

Visualização de coluna que examina a correlação



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Séries temporais**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Coluna**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Importante: Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Gráfico do período anterior	Compara as pontuações do indicador principal em períodos semelhantes. A visualização de **coluna** funciona bem para gráficos de períodos anteriores. Considere também definir um **Esquema de cores**. Ativar o Gráfico do período anterior desabilita todos os indicadores de widget secundários.
Rótulo	Especifica um rótulo personalizado para o indicador principal.
Cor	Uma única cor que se aplica somente às pontuações do indicador principal. Este campo substitui qualquer cor selecionada em **Esquema de cores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os indicadores. Se apenas um indicador for mostrado, somente a primeira cor será usada. Se você não especificar um esquema de cores, será aplicado o esquema de cores padrão definido pela propriedade `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

   c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
   Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

   Importante:
   Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

8. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado.
   Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.

9. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para comparar seu indicador com outros indicadores, execute uma das seguintes ações:

- Adicione indicadores à lista relacionada de indicadores de widget. Use a visualização de **coluna** para esses indicadores.
- Crie widgets com visualizações de **coluna** para cada um dos outros indicadores. Coloque esses widgets próximos um do outro em um painel.

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Adicionar indicadores de widget

Considerações ao criar um widget de série temporal

Criar uma visualização de área para um widget de série temporal

Para examinar a contribuição de um ou mais indicadores para um indicador de soma, crie um widget de série temporal com uma visualização de área.

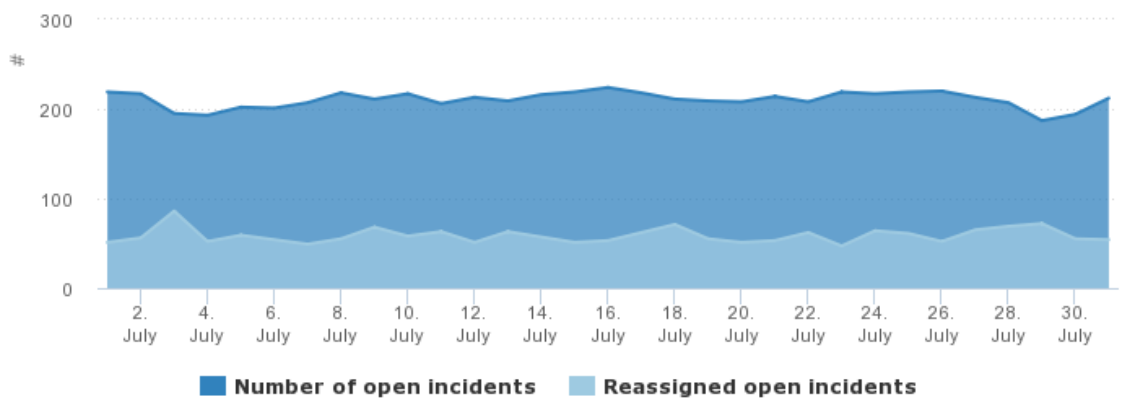
Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser examinar a contribuição de um ou mais indicadores para um indicador mais inclusivo, use uma visualização de área. Uma visualização de área pode enfatizar a contribuição relativa de um ou mais indicadores de componente para a tendência total. Ao mesmo tempo, você ainda pode ver as tendências individuais. Compare com a visualização de coluna empilhada, que soma as pontuações do indicador e enfatiza a contribuição de cada pontuação para a soma.

Visualização de área - série temporal



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Séries temporais**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Área**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Gráfico do período anterior	Compara as pontuações do indicador principal em períodos semelhantes. A visualização de **coluna** funciona bem para gráficos de períodos anteriores. Considere também definir um **Esquema de cores**. Ativar o Gráfico do período anterior desabilita todos os indicadores de widget secundários.
Rótulo	Especifica um rótulo personalizado para o indicador principal.
Cor	Uma única cor que se aplica somente às pontuações do indicador principal. Este campo substitui qualquer cor selecionada em **Esquema de cores**.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os indicadores. Se apenas um indicador for mostrado, somente a primeira cor será usada. Se você não especificar um esquema de cores, será aplicado o esquema de cores padrão definido pela propriedade `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

Importante:
Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

8. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado.
Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.
9. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Para comparar o indicador selecionado com outros indicadores, adicione indicadores à lista relacionada de indicadores de widget. Selecione a visualização de **área** para esses indicadores.
- Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Considerações ao criar um widget de série temporal

Adicionar indicadores de widget

Criar uma visualização de spline para um widget de série temporal

Para mostrar a tendência ao longo do tempo nas pontuações do indicador quando você precisar aplicar o ajuste de curva, crie um widget de série temporal com uma visualização de spline.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

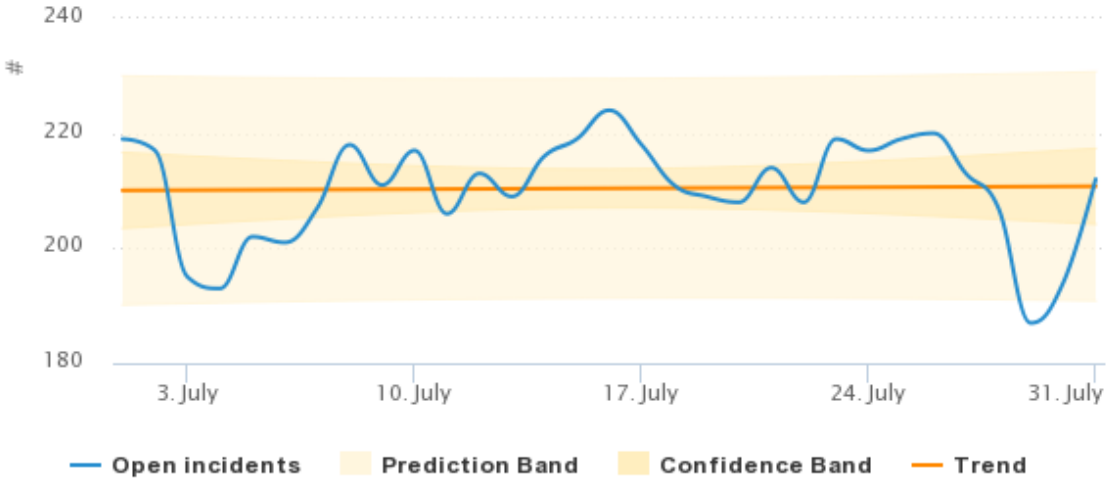
Uma visualização de curva substitui a linha reta de uma visualização de linha por uma curva. Assim como acontece com uma visualização de linha, use uma visualização de spline para mostrar a tendência ao longo do tempo nas pontuações do indicador. Use uma curva em vez de uma linha quando precisar ajustar uma curva às pontuações do indicador.

No exemplo a seguir, a linha de tendência e o intervalo de confiança de 95% são mostrados com uma visualização de curva do número de incidentes em aberto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização de spline - série temporal



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Séries temporais**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Spline**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Importante: Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Gráfico do período anterior	Compara as pontuações do indicador principal em períodos semelhantes. A visualização de **coluna** funciona bem para gráficos de períodos anteriores. Considere também definir um **Esquema de cores**. Ativar o Gráfico do período anterior desabilita todos os indicadores de widget secundários.
Rótulo	Especifica um rótulo personalizado para o indicador principal.
Cor	Uma única cor que se aplica somente às pontuações do indicador principal. Este campo substitui qualquer cor selecionada em **Esquema de cores**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os indicadores. Se apenas um indicador for mostrado, somente a primeira cor será usada. Se você não especificar um esquema de cores, será aplicado o esquema de cores padrão definido pela propriedade `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

   c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
   Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

   Importante:
   Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

8. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado.
   Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.

9. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Considerações ao criar um widget de série temporal

Criar uma visualização de etapa para um widget de série temporal

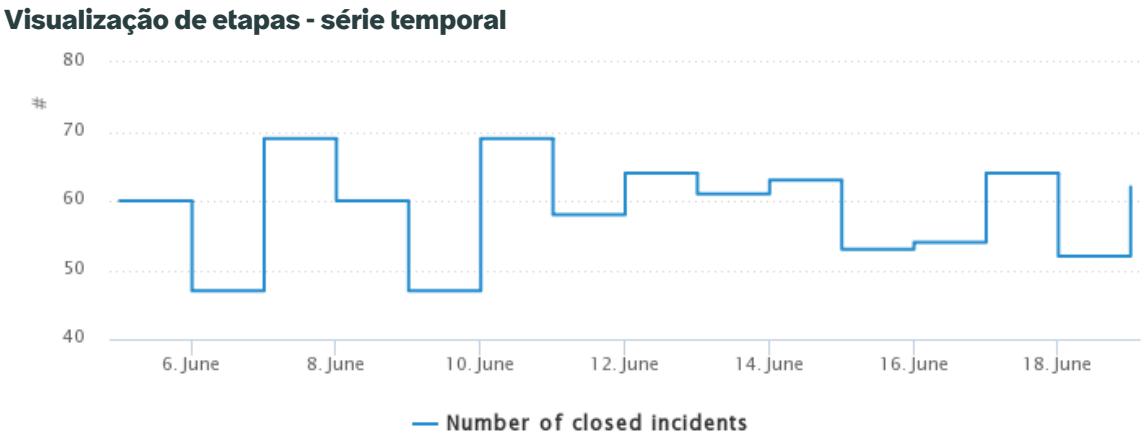
Para enfatizar as mudanças nas pontuações do indicador entre pontos discretos no tempo, crie um widget de série temporal com uma visualização de etapas.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere usar uma visualização de etapa nas seguintes circunstâncias:

- Você deseja enfatizar a mudança em uma pontuação de indicador entre pontos específicos no tempo, em vez da tendência ao longo do tempo.
- As mudanças nas pontuações do indicador são muito pequenas para serem vistas facilmente em uma visualização de linha.

O caso de uso para uma visualização de etapa é o oposto do caso de uso para a visualização de spline. Use uma curva para enfatizar uma tendência ou a imprecisão dos dados ao longo do tempo.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Séries temporais**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Etapa**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Gráfico do período anterior	Compara as pontuações do indicador principal em períodos semelhantes. A visualização de **coluna** funciona bem para gráficos de períodos anteriores. Considere também definir um **Esquema de cores**. Ativar o Gráfico do período anterior desabilita todos os indicadores de widget secundários.
Rótulo	Especifica um rótulo personalizado para o indicador principal.
Cor	Uma única cor que se aplica somente às pontuações do indicador principal. Este campo substitui qualquer cor selecionada em **Esquema de cores**.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os indicadores. Se apenas um indicador for mostrado, somente a primeira cor será usada. Se você não especificar um esquema de cores, será aplicado o esquema de cores padrão definido pela propriedade `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

Importante:
Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

8. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado.
Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.
9. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Considerações ao criar um widget de série temporal

Criar uma visualização de coluna empilhada para um widget de série temporal

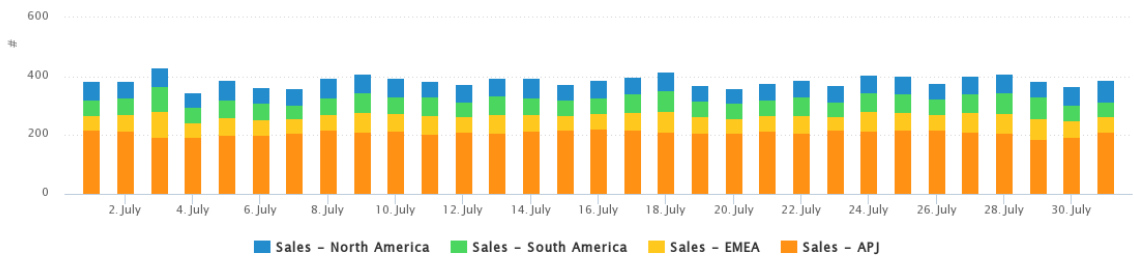
Para comparar e somar as pontuações de vários indicadores, crie um widget como uma série temporal com uma visualização de colunas empilhadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para mostrar a soma de pontuações de vários indicadores ao longo do tempo e para mostrar a contribuição relativa de cada indicador para a soma, use uma visualização de colunas empilhadas.

No exemplo a seguir, os indicadores de cada centro regional de vendas são empilhados em colunas para mostrar o total de vendas e a contribuição relativa de cada região.

Visualização de colunas empilhadas - série temporal



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Séries temporais**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Coluna empilhada**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Gráfico do período anterior	Compara as pontuações do indicador principal em períodos semelhantes. A visualização de **coluna** funciona bem para gráficos de períodos anteriores. Considere também definir um **Esquema de cores**. Ativar o Gráfico do período anterior desabilita todos os indicadores de widget secundários.
Rótulo	Especifica um rótulo personalizado para o indicador principal.
Cor	Uma única cor que se aplica somente às pontuações do indicador principal. Este campo substitui qualquer cor selecionada em **Esquema de cores**.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os indicadores. Se apenas um indicador for mostrado, somente a primeira cor será usada. Se você não especificar um esquema de cores, será aplicado o esquema de cores padrão definido pela propriedade `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

Importante:
Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

8. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado.
Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal.
9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
10. Adicione indicadores adicionais na lista relacionada Indicadores de widget, fornecendo a cada indicador a visualização de **Coluna empilhada**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Considerações ao criar um widget de série temporal

Adicionar indicadores de widget

Criar uma visualização de comparação relativa para um widget de série temporal

Para mostrar como as proporções relativas de vários indicadores mudam ao longo do tempo, use uma visualização de comparação relativa para uma série temporal.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um gráfico de pizza, uma visualização de comparação relativa mostra proporções relativas entre pontos de dados, mas também pode mostrar como essas proporções mudam ao longo do tempo. Os usos tradicionais de visualizações de comparação relativa são gráficos de ações ou tendências de crescimento da população. Quando você cria uma

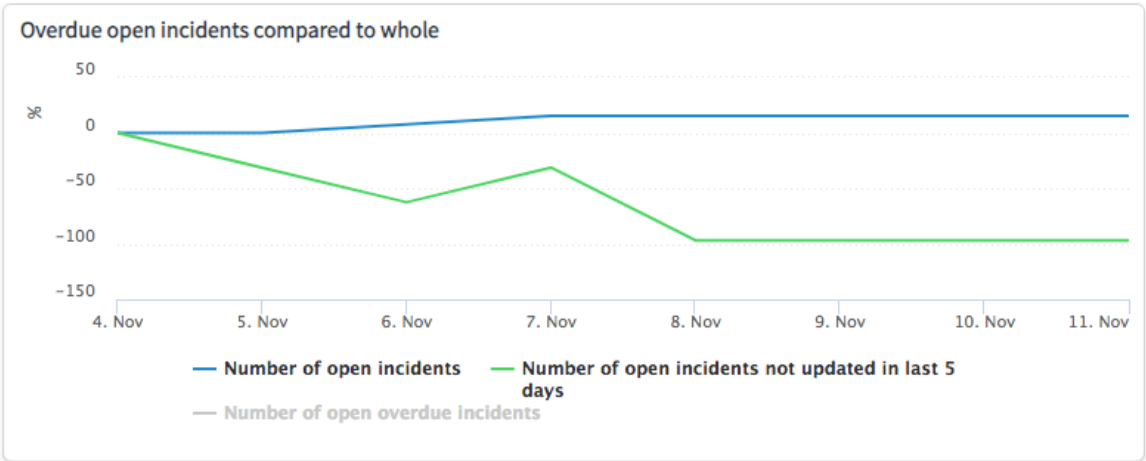
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

visualização de comparação relativa, ela usa uma linha de base de zero e mostra como os dados mudam ao longo do tempo.

Por exemplo, esta visualização mostra a mudança do número total de incidentes em aberto em comparação com a mudança no número de incidentes em aberto que não foram atualizados por 5 dias ou mais. Quando você aponta para uma linha, o número de incidentes e a mudança percentual desse dia são exibidos. A mudança percentual mostrada para um ponto de dados é calculada a partir de uma linha de base de zero, não do ponto de dados anterior como na maioria das outras visualizações de série temporal.

Exemplo de uma visualização de comparação relativa para uma série temporal



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets**.
2. Clique em **Nova**.
3. Na lista **Tipo**, selecione **Séries temporais**.
4. Na lista **Visualização**, selecione **Comparação relativa**.
5. Especifique quais indicadores serão incluídos na visualização com uma das seguintes opções.
6. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.

7. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
8. Se você selecionou um único indicador, adicione indicadores adicionais na lista relacionada Indicadores de widget.
   Se você selecionou um grupo de indicadores, não serão necessários indicadores adicionais.
9. Marque a caixa de seleção **Mostrar seletor de intervalo de datas** na guia **Configurações de data**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essa configuração permite que os usuários alterem dinamicamente a quantidade de tempo exibida na visualização.

10. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

    a. Selecione **Acompanhar elemento**.

    Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

    b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
    Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

    (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

    c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
    Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

    Importante:
    Não especifique um detalhamento e um elemento no registro do widget quando quiser que os elementos desse detalhamento sejam selecionados em um painel de detalhamento. O elemento no registro do widget substitui todos os elementos selecionados no painel de detalhamento para esse detalhamento.

11. Preencha os outros campos, conforme apropriado.
12. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Configurações adicionais para widgets de série temporal

Considerações ao criar um widget de série temporal

Adicionar indicadores de widget

Configurações adicionais para widgets de série temporal

Os widgets de série temporal têm as seguintes configurações opcionais para exibição, para o intervalo de datas e para os rótulos do eixo. Você também pode usar essas configurações

Tradução automática

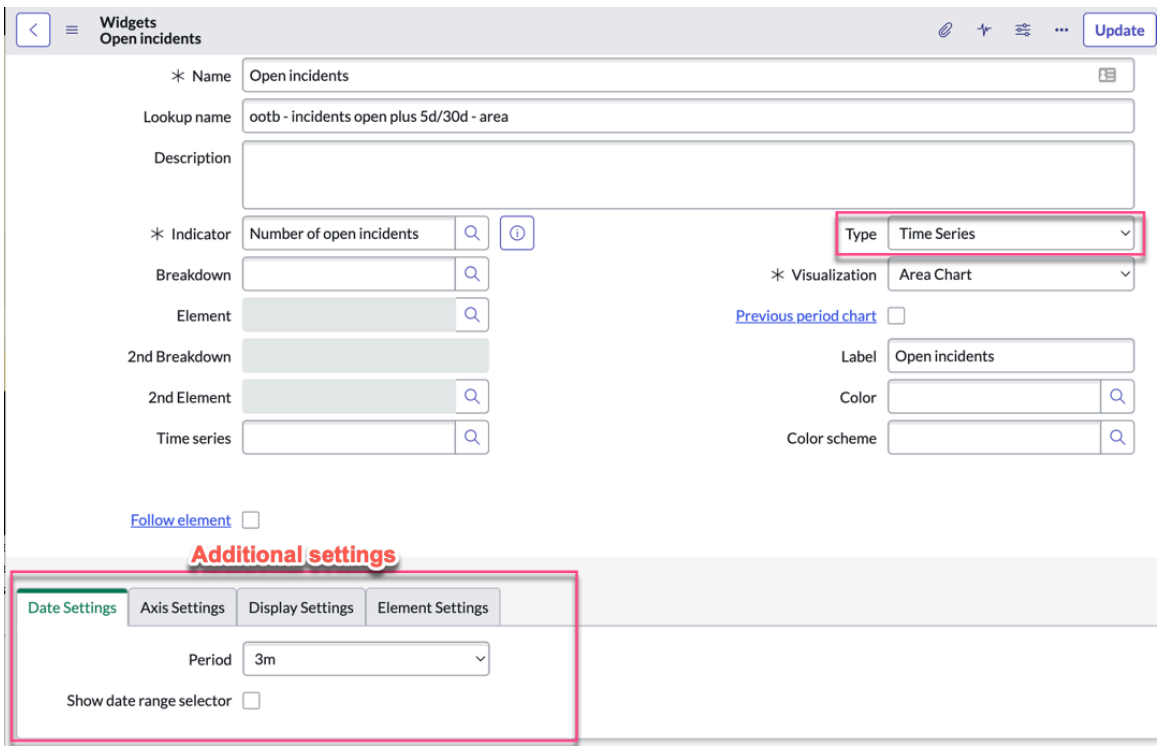
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para selecionar um filtro de elementos no lugar de um elemento de detalhamento de primeiro nível.

Importante:
Este tópico contém configurações EXTRA para widgets de série temporal. Não é um guia para criar widgets de série temporal. PARA obter instruções sobre como criar widgets de série temporal, consulte o tópico "criar" apropriado:

- Criar uma visualização de linha para um widget de série temporal
- Criar uma visualização de coluna para um widget de série temporal
- Criar uma visualização de área para um widget de série temporal
- Criar uma visualização de spline para um widget de série temporal
- Criar uma visualização de etapa para um widget de série temporal
- Criar uma visualização de coluna empilhada para um widget de série temporal
- Criar uma visualização de comparação relativa para um widget de série temporal

As configurações disponíveis dependem da visualização selecionada. O exemplo a seguir é para uma visualização de Gráfico de área.



Configurações de data

As configurações de data estarão disponíveis somente se **Gráfico do período anterior** não estiver selecionado.

Configuração	Descrição
Período	Selecione o intervalo de datas a ser exibido no widget. Várias opções estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	• Selecione um intervalo de tempo específico. O padrão é **3m** (3 meses). • Selecione o **máximo** para usar as pontuações até a data atual. • Selecione **entre** e preencha os campos **De** e **Até** para definir um período de tempo. O campo **Período** está disponível somente com as seguintes visualizações: • Linhas • Spline • Coluna • Área • Etapa • Coluna Empilhada • Comparação relativa
Mostrar seletor de intervalo de datas	Exibir um seletor de intervalo de datas no widget. Os usuários podem mudar o período selecionado ao exibir o widget em um painel. **Nota:** • Selecionar um intervalo de datas em um widget não atualiza a linha de tendência. • Se você combinar uma agregação de série temporal como SOMA por mês com um seletor de intervalo de datas, o usuário poderá ver um período a mais do que o esperado. A instância interpreta um período como 3 m como 0 a 3 meses e pode mostrar quatro meses de pontuações. • O seletor de intervalo de datas não é compatível com indicadores baseados em um calendário de negócios.

Configurações do eixo

Configuração	Descrição
Título no eixo Y	Especifique um título a ser exibido no eixo vertical do gráfico.
Eixo Y a partir de	Especifique o ponto de partida para o intervalo de valores do eixo vertical do gráfico.
Eixo Y até	Especifique o ponto final do intervalo de valores do eixo vertical do gráfico.
Título no segundo eixo Y	Especifique um título secundário a ser exibido no eixo vertical do gráfico.
Segundo eixo Y a partir de	Especifique o ponto de partida para um segundo intervalo de valores para o eixo vertical do gráfico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	O segundo eixo Y pode ser usado se as pontuações normalmente se moverem entre um intervalo limitado, mas você tiver algumas exceções que, caso contrário, distorceriam o gráfico. Por exemplo, as pontuações normalmente variam de 40 a 60, mas há uma exceção de 1000.
Segundo eixo Y até	Especifique o ponto final de um segundo intervalo de valores para o eixo vertical do gráfico.

Configurações de exibição

Configuração	Descrição
Mostrar destino	Exibir a pontuação desejada, se definida. Este campo aparecerá somente se **Gráfico do período anterior** não estiver selecionado.
Mostrar limites	Limites de exibição, como um máximo histórico ou um mínimo histórico. Os limites aparecem somente se tiverem sido definidos para este indicador.
Mostrar rótulos de dados	Exibe a pontuação de cada ponto de dados, como cada fatia de um gráfico de pizza.
Mostrar tendência	Exibir a linha de tendência. Este campo aparecerá somente se **Gráfico do período anterior** não estiver selecionado.
Mostrar bandas de confiança	Exibir bandas de confiança neste gráfico. Para obter informações sobre como a faixa de confiança é calculada, consulte Faixas de confiança do widget.
Mostrar previsão	Exibir dados de previsão no gráfico com base nos dados de tendências atuais. A previsão deve ser configurada no indicador.
Mostrar intervalo de previsões	Exibir o intervalo de confiança de 95% da previsão. Disponível somente quando a **opção Selecionar previsão** está habilitada.
Mostrar comentários	Exibir comentários adicionados a pontos de dados no gráfico.

Configurações do elemento

Configuração	Descrição
Filtro de elementos	Especifique um filtro de elemento no lugar do elemento de detalhamento de primeiro nível. Use um filtro de elementos para personalizar quais elementos aparecem de acordo com as características do visualizador. Por exemplo, você pode filtrar elementos do detalhamento Grupo de atribuição para mostrar somente os grupos aos quais o visualizador pertence. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.

Configurações do período anterior

As configurações do período anterior estarão disponíveis somente se **Gráfico do período anterior** estiver selecionado.

Configuração	Descrição
Intervalo de períodos	Selecione o intervalo de períodos para comparar com o período atual,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
Numero de períodos	Especifique o número de períodos anteriores a serem exibidos.

Faixas de confiança do widget

Os pontos visíveis da linha de tendência são usados para calcular a banda de confiança. Se você aumentar o intervalo de datas, as bandas serão recalculadas usando a tendência do novo intervalo de datas.

Primeiro, as bandas de confiança são calculadas usando o erro padrão da tendência. A largura da banda depende do número de pontos incluídos no cálculo e da média das pontuações. Se o erro padrão for baixo, a linha de tendência será mostrada como precisa. Conforme o número de pontos diminui ou exceções são registradas, a banda de confiança aumenta. A confiança da tendência é menos certa com menos pontos de dados ou com pontuações voláteis.

Widgets de pontuação

Os widgets de pontuação mostram pontuações agregadas do indicador.

Visualizações do widget de pontuação

	Visualização	Descrição
	Última pontuação	Mostra uma única pontuação do indicador e a mudança nessa pontuação em comparação com um período anterior. Uma linha que representa a série temporal de pontuações aparece em segundo plano.
	Velocímetro	Mostra a pontuação coletada mais recentemente de um indicador na forma de um medidor arredondado. O destino do indicador e seu esquema de cores são mostrados no mostrador.
	Mostrador	Mostra uma visão geral da pontuação coletada mais recentemente de um indicador em um semicírculo.
	Pontuação em tempo real	Mostra a pontuação atual do indicador e a mudança nessa pontuação em comparação com a pontuação na última coleta programada. Uma linha que representa a série temporal de pontuações aparece em segundo plano.

Criar uma visualização de pontuação mais recente para um widget de pontuação

Para ver a mudança entre a pontuação mais recente e uma pontuação anterior, use uma visualização de pontuação mais recente em um widget de pontuação. Você também pode mostrar uma linha de tendência de pontuações.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

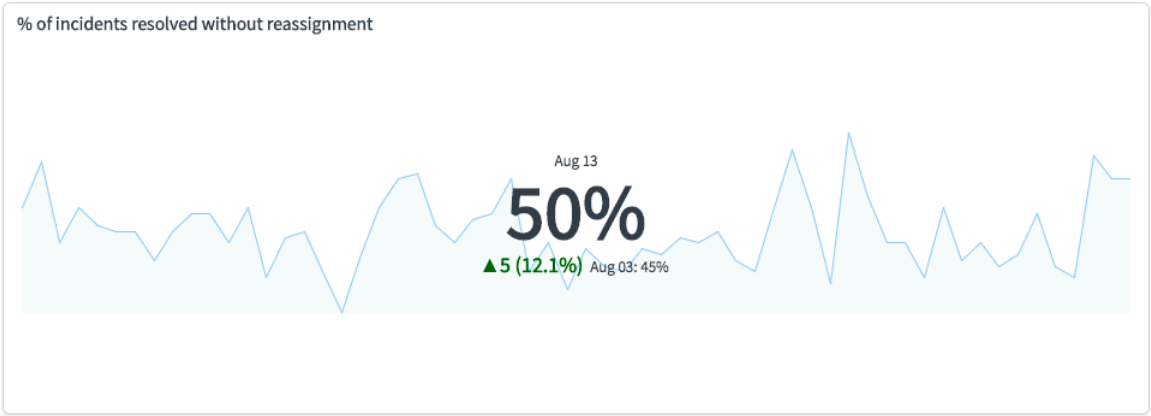
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma visualização de pontuação mais recente mostra a pontuação mais recente e a mudança absoluta e percentual entre esta pontuação e uma pontuação anterior. Esta visualização é semelhante a uma exibição de **Gráfico** em um Hub de análise. Você pode escolher quantas pontuações anteriores serão comparadas com a pontuação mais recente. Você também pode exibir uma linha de tendência de mudanças absolutas ou percentuais nas pontuações.

Nota:
Esta visualização de dados é compatível com a plataforma móvel. Para obter mais informações, consulte Displaying KPI Details for the mobile dashboard e Mobile dashboard preview .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização da pontuação mais recente



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. Nos campos **Nome** e **Legenda**, dê ao widget um nome e uma legenda que reflitam as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Pontuação**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Pontuação mais recente**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

      Nota:
      O observador de registro não é compatível com widgets de pontuação quando vários elementos são selecionados em um painel de detalhamento. Nesse caso, o tempo real é atualizado somente na atualização da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

8. **Opcional:** Selecione um modelo.
   Osindicadores de fórmula que retornam um valor percentual usam o Modelo 2 por padrão. Outros indicadores usam o Modelo 1 por padrão.
9. Na guia **Configurações de pontuação mais recente**, selecione qual pontuação anterior será comparada com a pontuação mais recente no campo **Comparar pontuação com** :

Pontuação anterior	A pontuação da coleta de dados anterior. Esta configuração é o padrão.
Períodos anteriores	Especifique o número de períodos de coleta de dados anteriores a partir dos quais você deseja que a pontuação seja comparada com a pontuação mais recente.

10. Na guia **Configurações de elemento**, você pode selecionar um filtro de elemento em vez de selecionar um elemento específico no campo **Elemento**.
    Use esta abordagem para personalizar quais detalhamentos são mostrados, dependendo do visualizador. Para obter mais informações sobre como usar filtros de elemento para personalizar widgets, consulte Recursos visuais personalizados.
11. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Exibir pontuações e estatísticas

Criar um velocímetro ou uma visualização de mostrador para um widget de pontuação

Para mostrar a pontuação mais recente de um indicador em comparação com o intervalo de pontuações, use um velocímetro ou visualização de mostrador em um widget de pontuação. Um velocímetro também mostra o destino do indicador.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma visualização do velocímetro mostra a pontuação mais recente com um ponteiro em um velocímetro. Uma visualização de mostrador mostra a pontuação mais recente com uma seção colorida em de um semicírculo. Por padrão, o velocímetro ou mostrador mostra o intervalo de pontuações possíveis, mas você pode criar seu próprio intervalo.

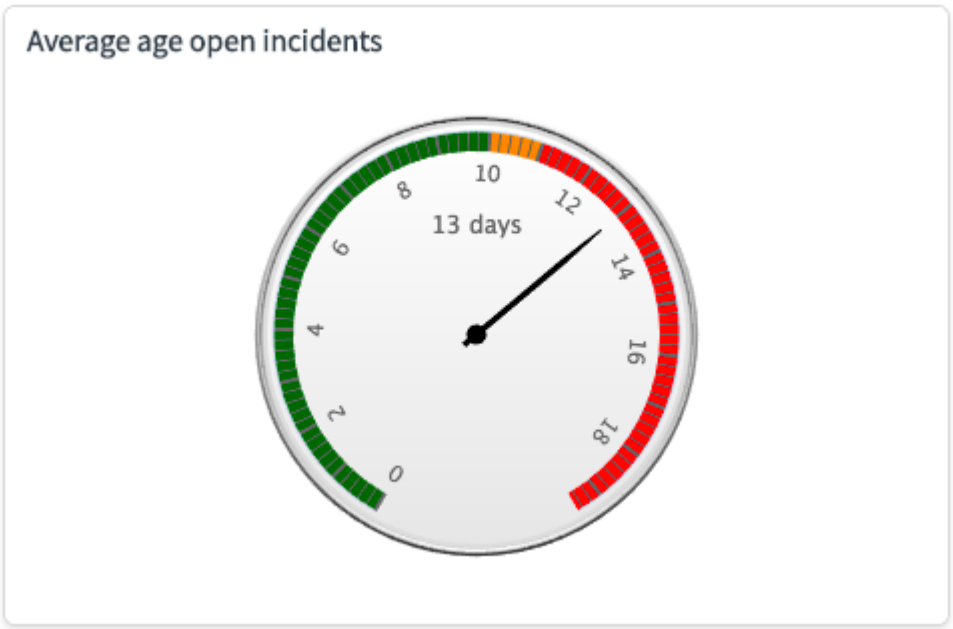
O velocímetro é particularmente útil quando um destino é definido no indicador. Se uma direção estiver definida no indicador (minimizar ou maximizar), a visualização reproduzirá o destino e o semáforo de 3 ou 5 cores definido no indicador. Por exemplo, o velocímetro a seguir mostra o indicador Idade média de incidentes em aberto com uma direção de Minimização, uma meta de 10 e um semáforo de 3 cores.

Para criar um esquema de cores de destino, consulte Performance Analytics metas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização do velocímetro - widget de pontuação



A visualização do mostrador não mostra o destino do indicador.

Visualização do mostrador - widget de pontuação

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Pontuação**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Velocímetro** ou **Mostrador**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador para o qual você deseja mostrar as pontuações.
6. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

   Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

   (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

   Nota:
   O observador de registro não é compatível com widgets de pontuação quando vários elementos são selecionados em um painel de detalhamento. Nesse caso, o tempo real é atualizado somente na atualização da página.

   Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

8. **Opcional:** Na guia **Configurações do velocímetro/mostrador**, selecione Escala automática, que mostra o intervalo de pontuações reais no velocímetro, ou especifique outra escala.

9. Na guia **Configurações de elemento**, você pode selecionar um filtro de elemento em vez de selecionar um elemento específico no campo **Elemento**.
   Use esta abordagem para personalizar quais detalhamentos são mostrados, dependendo do visualizador. Para obter mais informações sobre como usar filtros de elemento para personalizar widgets, consulte Recursos visuais personalizados.

10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Performance Analytics metas

Criar uma visualização de pontuação em tempo real para um widget de pontuação

Para ver a pontuação atual, use uma visualização de pontuação em tempo real em um widget de pontuação. Você também pode mostrar uma linha de tendência de pontuações.

Antes de Iniciar

- O indicador para o qual você deseja as pontuações em tempo real deve ter a propriedade **Mostrar pontuação em tempo real** habilitada.
- Função necessária: pa_power_user ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma visualização de pontuação em tempo real mostra a pontuação atual e a mudança absoluta e percentual entre esta pontuação e a pontuação na última coleta de dados programada anterior. A pontuação é calculada quando um usuário do painel abre um painel que contém o widget. Esta visualização é semelhante a uma exibição de **Gráfico** em um Hub de análise. Você também pode mostrar uma linha de tendência de mudanças absolutas ou percentuais nas pontuações.

Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real.

⚠ Aviso:

- As pontuações em tempo real podem diferir por visualizador e diferir das pontuações coletadas. As pontuações em tempo real são obtidas diretamente das tabelas de fatos relevantes. Portanto, as Listas de Controle de Acesso (ACL) dessas tabelas de fatos determinam as pontuações em tempo real que cada usuário conectado vê.
- Se o widget tiver muitos elementos de dados, ele não poderá ser atualizado em tempo real. Nesse caso, será exibida uma mensagem instruindo o visualizador a atualizar o widget manualmente.

Visualização de pontuação em tempo real

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets**.
2. Clique em **Nova**.
3. Nos campos **Nome** e **Legenda**, dê ao widget um nome e uma legenda que reflitam as informações que estão sendo exibidas.
4. No campo **Tipo**, selecione **Pontuação**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
5. No campo **Visualização**, selecione **Pontuação em tempo real**.
6. No campo **Indicador**, selecione o indicador para o qual você deseja mostrar as pontuações.
7. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Em vez de especificar um elemento para o detalhamento de primeiro nível, você pode especificar um filtro de elementos na guia **Configurações** de elementos. Use filtros de elementos para criar visualizações pessoais. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de série temporal. **Importante:** Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

8. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

      Nota:
      O observador de registro não é compatível com widgets de pontuação quando vários elementos são selecionados em um painel de detalhamento. Nesse caso, o tempo real é atualizado somente na atualização da página.

   Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

9. **Opcional:** Selecione um modelo.
   As visualizações de pontuação em tempo real usam o Modelo 2 por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Na guia **Configurações de elemento**, você pode selecionar um filtro de elemento em vez de selecionar um elemento específico no campo **Elemento**.
    Use esta abordagem para personalizar quais detalhamentos são mostrados, dependendo do visualizador. Para obter mais informações sobre como usar filtros de elemento para personalizar widgets, consulte Recursos visuais personalizados.
11. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Pontuações em tempo real

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Criar um indicador automatizado

Widgets de lista

Os widgets de lista mostram as pontuações de vários indicadores.

Visualizações do widget de lista

	Visualização	Descrição
	Cartão de Pontuação	Para vários indicadores, mostra qualquer um dos seguintes atributos: • Pontuações em vários pontos no tempo • Mudanças entre as duas últimas pontuações • % de alteração • Tendências • Gráficos de bala
	Radar	Mostra um gráfico da pontuação mais recente de cada indicador em seu próprio eixo, começando com 0 no centro.

Permissão para exibir indicadores

Em instâncias atualizadas, talvez você precise da função pa_viewer para exibir widgets de lista. Além disso, os widgets de lista não mostram indicadores que você não tem permissão para ler.

Criar uma visualização de cartão de pontuação em um widget de lista

Para listar as métricas de vários indicadores, use uma visualização de cartão de pontuação em um widget de lista.

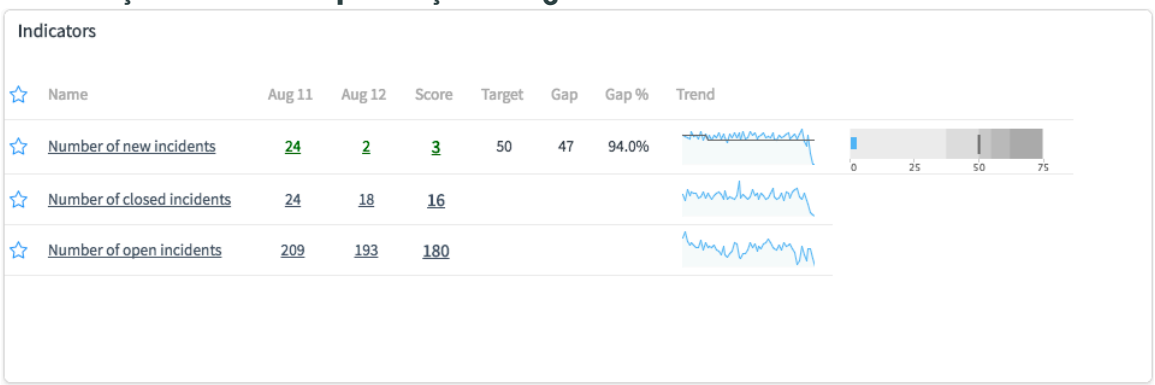
Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use esta visualização para ajudar a comparar vários indicadores semelhantes em relação a suas pontuações, a tendência em suas pontuações e sua conformidade com as metas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização do cartão de pontuação - widget de lista



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
4. No campo **Tipo**, selecione **Lista**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
5. No campo **Visualização**, selecione Cartão de **pontuação**.
6. Selecione indicadores de uma das seguintes maneiras:
   - Selecione um grupo no campo **Grupo de indicadores**.
   - Clique em **Salvar**e adicione indicadores de widget conforme descrito em Adicionar indicadores de widget.
7. Para agregar os dados do widget para um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias, selecione uma função no campo **Série de tempo**.

   Nota:
   Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.

8. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

   (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

9. **Opcional:** Selecione o atributo no qual classificar os dados no campo **Classificar em**.
10. Selecione as pontuações e métricas a serem mostradas na guia **Configurações de coluna**.

Configuração de coluna	Descrição
Pontuação atual	Mostre a pontuação da coleta de dados mais recente. Selecionado por padrão.
Tendência	Mostra a direção em que o indicador está se movendo. A tendência é mostrada em um minigráfico no painel. Selecionado por padrão.
Gráfico de bala	Mostre um gráfico que mostra o quão próxima a pontuação mais recente está da pontuação desejada mais recente. O gráfico só aparecerá se o indicador tiver um destino definido.
Múltiplas pontuações	Mostra o número de pontuações definidas no campo **Número de períodos**, que aparece quando **Múltiplas pontuações** é selecionado. Se a **Pontuação atual** também estiver selecionada, o período mais recente será rotulado como **Pontuação**. Caso contrário, o período mais recente será rotulado com a data.
Numero de períodos	Selecione o número de períodos adicionais a serem incluídos no widget.
Etapa do período	Se o **Número de períodos** > 1, selecione a duração de cada período. A unidade é baseada na frequência do primeiro indicador. **Nota:** A inclusão de indicadores com frequências diferentes, como diária ou semanal, pode resultar em diferentes números de períodos por indicador. Por exemplo, se o primeiro indicador tiver uma frequência diária e outro indicador tiver uma frequência semanal, o indicador diário mostrará 7 pontuações para cada 1 pontuação do indicador semanal.
Mudança	Mostra a mudança no valor da pontuação anterior.
% de mudança	Mostra a mudança percentual da pontuação anterior.
Meta	Mostra o destino do indicador. Um valor aparecerá somente se o indicador tiver um destino definido. A meta e a pontuação atual são mostradas graficamente no Gráfico de **marcadores**.
Lacuna	Mostra a diferença entre a pontuação atual e a meta. Para indicadores com uma direção Maximizar, o cálculo da lacuna é Pontuação–Meta. Para indicadores com uma direção Minimizar, o cálculo é Meta–Pontuação. Portanto, um valor positivo é sempre bom e um valor negativo é sempre ruim. Um valor aparecerá somente se o indicador tiver um destino definido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de coluna	Descrição
% de falha	Mostra a diferença percentual entre as pontuações atuais e desejadas. Assim como acontece com o Lacuna, um % de Lacuna positivo é sempre bom e um % de Lacuna negativo é sempre ruim, independentemente da direção do indicador. Um valor aparecerá somente se o indicador tiver um destino definido.

11. **Opcional:** Filtre quais indicadores serão mostrados na guia **Configurações de lista**.

Configurações de lista	Descrição
Opções de Cartão de pontuaç#o	Selecione **Todos os** indicadores, indicadores marcados como **Principais**ou **Favoritos** para mostrar somente esses indicadores no painel.
Tamanho da página	Selecione o número de linhas a serem mostradas no cartão de pontuação da lista.
Filtrar	Filtre a lista de cartão de pontuação por **Melhor desempenho**, **Pior desempenho**, **Melhorado**, **Recusado**ou **Deteriorado**. Somente as pontuações do indicador que correspondem ao filtro são mostradas.

12. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Criar uma visualização de aranha em um widget de lista

Para plotar as pontuações de vários indicadores, use uma visualização de aranha em um widget de lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

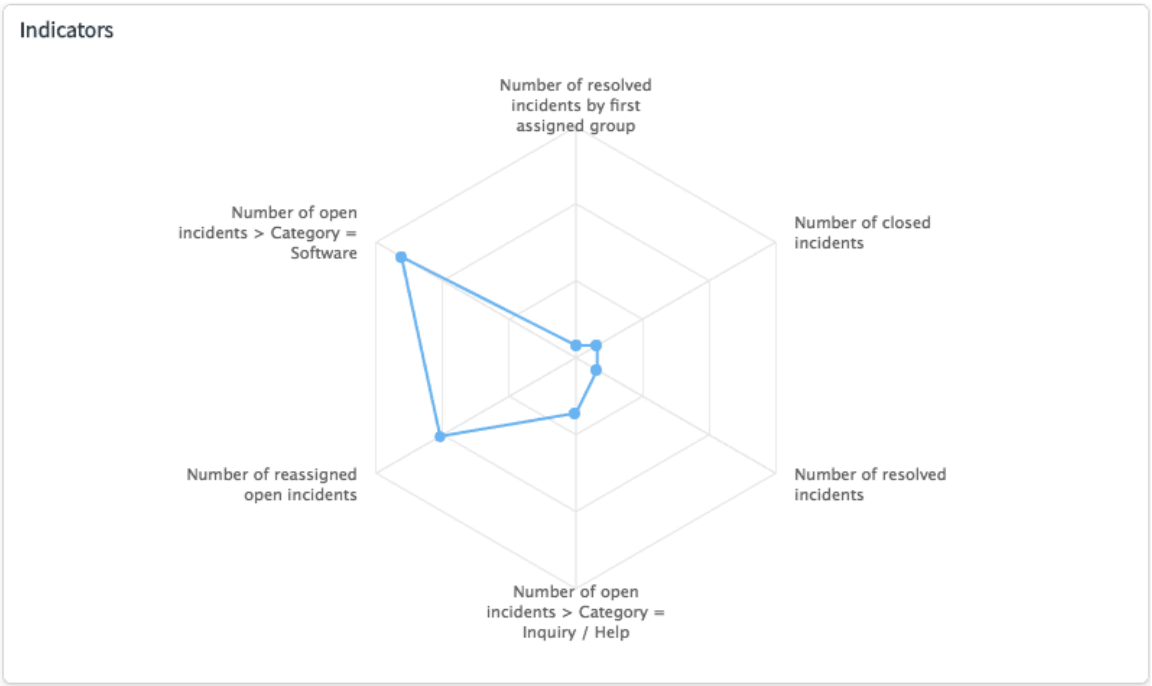
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use esta visualização para ajudar a comparar as pontuações de vários indicadores semelhantes.

Nota:
Você pode comparar no máximo dez indicadores em uma visualização de aranha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização de aranha - widget de lista



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
4. No campo **Tipo**, selecione **Lista**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
5. No campo **Visualização**, selecione **Tempestade**.
6. Selecione indicadores de uma das seguintes maneiras:
   - Selecione um grupo no campo **Grupo de indicadores**.
   - Clique em **Salvar**e adicione indicadores de widget conforme descrito em Adicionar indicadores de widget.
7. Para agregar os dados do widget para um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias, selecione uma função no campo **Série de tempo**.

   Nota:
   Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.

8. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, selecione se deseja mostrar cada elemento separadamente ou mostrar um agregado de elementos com base na agregação do indicador.
Nem todas as visualizações de widget nem todos os indicadores são compatíveis com exibições agregadas e separadas. Para indicadores automatizados e externos, somente as agregações de dados COUNT, SUM, MAX e MIN oferecem suporte a exibições agregadas. COUNT DISTINCT e AVG não. Para obter mais informações, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

9. **Opcional:** Selecione o atributo no qual classificar os dados no campo **Classificar em**.
10. **Opcional:** Filtre quais indicadores serão exibidos na guia **Configurações de lista**.

Configurações de lista	Descrição
Opções de indicador	Selecione **Todos os** indicadores, indicadores marcados como **Chave**ou Indicadores **favoritos**.
Tamanho da página	Selecione o número de linhas a serem mostradas na lista de indicadores.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Widgets de detalhamento

Os widgets de detalhamento mostram as pontuações do indicador agrupadas por elementos de detalhamento. Diferentes visualizações podem ser usadas para comparar a proporção relativa de elementos de detalhamento ou as tendências nessas proporções.

Ao selecionar uma visualização para um widget de detalhamento, considere se deseja comparar as tendências ou as proporções relativas dos elementos de detalhamento. Considere também se você deseja mostrar um indicador ou comparar vários indicadores relacionados e se deseja mostrar um ou dois detalhamentos.

Visualizações do widget de detalhamento

	Visualização	Descrição
Visualização de tendências nas pontuações de um indicador, por elementos de um detalhamento		
	Cartão de Pontuação	Mostra as tendências de um detalhamento de um único indicador.
Como visualizar as proporções relativas dos elementos de um detalhamento		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações do widget de detalhamento

	Visualização	Descrição
	Coluna	Permite uma comparação entre a proporção relativa de elementos de detalhamento, exibindo-os como colunas verticais proporcionais. Use quando uma visualização de pizza, funil ou outra visualização desse tipo não for apropriada.
	Pizza	Permite uma comparação entre a proporção relativa de elementos de detalhamento usando um círculo para representar o todo.
	Donut	Permite uma comparação entre a proporção relativa de elementos de detalhamento usando uma forma de donut para representar o todo.
	Semi-rosca	Permite uma comparação entre a proporção relativa de elementos de detalhamento usando uma forma de semi-rosca para representar o todo. Um gráfico de semi-rosca usa uma rosca dividida ao meio para representar o todo.
	Funil	Permite uma comparação entre a proporção relativa de elementos de detalhamento, exibindo valores como proporções decrescentes. O tamanho de cada seção reflete uma porcentagem do total de todos os valores.
	Pirâmide	Permite uma comparação entre a proporção relativa de elementos de detalhamento exibindo valores como proporções crescentes. O tamanho de cada seção reflete uma porcentagem do total de todos os valores.
Visualizar a tendência nas pontuações e as proporções relativas dos elementos de um detalhamento		
	Coluna Empilhada	Combina séries temporais e funções de widget de detalhamento. O eixo X é uma linha do tempo e a visualização mostra o desenvolvimento das pontuações do indicador ao longo do tempo. Além disso, cada coluna é dividida em uma pilha de fatias de acordo com os elementos de um detalhamento. Assim, a visualização mostra a proporção relativa de elementos de detalhamento ao longo do tempo.
	Coluna e total	Mostra a proporção relativa de elementos de detalhamento e a tendência na pontuação do indicador. Mostra uma coluna separada para cada valor de detalhamento e uma linha que representa o total de todos os valores ao longo do tempo.
	Linha	Mostra mudanças ao longo do tempo na proporção relativa de elementos de detalhamento de um indicador, conectando uma série de pontos de dados com linhas retas.
	Comparação relativa	Mostra como vários detalhamentos divergem ao longo do tempo.
Outras visualizações		
	Pareto	Combina visualizações de coluna e linha para identificar os fatores mais importantes em um grande conjunto de fatores.
	Tabela dinâmica de pontuação	Permite que você compare os elementos de detalhamento de um detalhamento aplicado a vários indicadores. O eixo Y pode ser os indicadores ou os elementos de detalhamento.
	Mapa de Árvore	Mostra uma exibição semelhante a uma árvore de retângulos aninhados com um gradiente de cores para significar pontuações ou tendências positivas a negativas nas pontuações.

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Em widgets de detalhamento, os detalhamentos agrupam ou filtram pontuações do indicador. Quando você cria um widget, essa finalidade dupla de detalhamentos afeta a função dos campos de detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os campos **Detalhamento** e **Segundo Detalhamento** no formulário de widget têm uma função diferente para widgets de detalhamento e para outros tipos de widget. Na maioria dos outros tipos de widget, esses campos especificam filtros. Somente as pontuações do indicador que correspondem aos elementos de detalhamento especificados são mostradas. No entanto, ao criar um widget de detalhamento, você agrupa as pontuações por detalhamento em vez de filtrá-lo. Os elementos do detalhamento são mostrados como as diferentes fatias de uma visualização de pizza ou colunas separadas em uma visualização de coluna, por exemplo.

Por padrão, um widget de detalhamento mostra todos os elementos do detalhamento. No entanto, você pode restringir quais elementos são mostrados aplicando um filtro de elemento. Para obter mais informações, consulte Filtros de elemento.

Você pode filtrar as pontuações por um detalhamento de primeiro nível e elemento e mostrar os elementos de um detalhamento de segundo nível. Para fazer isso, especifique um detalhamento e um elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, especifique o detalhamento usado para agrupar os dados no campo **Segundo Detalhamento**. Se você não especificar um **segundo Detalhamento**, o campo **Elemento** será ignorado e o primeiro **Detalhamento** será usado para agrupar pontuações do indicador em vez de filtrá-las.

Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Os usuários do Performance Analytics podem interagir com widgets de detalhamento individuais nos painéis para mudar a visualização ou o detalhamento.

Widgets com o **Tipo** de **Detalhamento** permitem que os usuários selecionem a visualização ao exibir o widget em um painel. Os usuários podem selecionar qualquer visualização para o tipo de widget na lista de seleção **Visualização** ao exibir o widget em um painel.

Nota:
Não é possível selecionar a visualização do Cartão de **pontuação** dinâmico em um painel. Para usar esta visualização, configure o registro do widget.

Os widgets de detalhamento também permitem que os usuários selecionem o detalhamento quando vários detalhamentos estão disponíveis. Todos os detalhamentos disponíveis para o **indicador** do widget aparecem na lista de seleção **Detalhamento** ao exibir o widget em um painel. Se o indicador tiver apenas um detalhamento associado, a lista de seleção **Detalhamento** não aparecerá no widget.

Nota:
Se o widget for adicionado a um painel de detalhamento e o usuário selecionar o mesmo detalhamento no widget e no painel, o detalhamento do painel será ignorado. No entanto, quando o usuário seleciona qualquer outra combinação de detalhamentos de widget e painel, ambos os detalhamentos se aplicam.

Por padrão, o detalhamento interativo se aplica como o detalhamento de 1º nível. No entanto, se o widget estiver em um painel de detalhamento e o **elemento Seguir** estiver selecionado no formulário Widget, o detalhamento interativo se aplicará como o detalhamento de 2º nível. (**Coletar matriz de detalhamento** deve ser definido no indicador para que os detalhamentos de 2º nível sejam aplicados.) Qualquer detalhamento definido em um painel que contém o widget se aplica como o detalhamento de 1º nível.

Você pode desabilitar essa funcionalidade para um widget específico desmarcando as caixas de seleção Mostrar seletor de **visualização** ou **Mostrar seletor de detalhamento** no formulário Widgets.

A visualização ou o detalhamento selecionado no registro do widget é usado como padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Detalhamentos do Performance Analytics

Como usar detalhamentos em painéis

Criar uma visualização de cartão de pontuação para um widget de detalhamento

Para mostrar a tendência dos elementos de um detalhamento aplicado a um indicador, use uma visualização de cartão de pontuação.

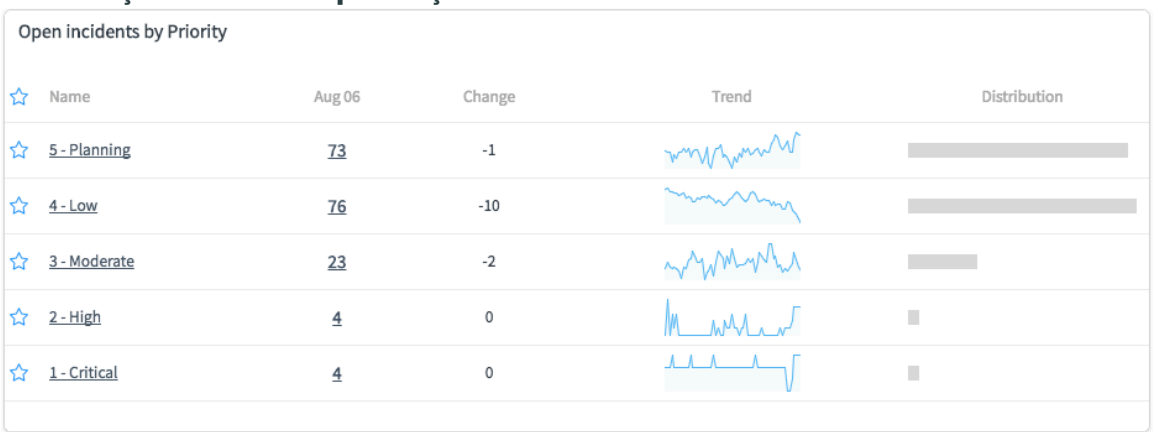
Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As visualizações do cartão de pontuação mostram as tendências por elemento para um detalhamento aplicado a um indicador.

Visualização do cartão de pontuação - detalhamento



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione Cartão de **pontuação**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.
   - Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
   - Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
   - Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

Nota:

- Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
- Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

a. Selecione **Acompanhar elemento**.

Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

d. **Opcional:** Selecione uma relação de detalhamento em Relação de **detalhamento seguida**.
O widget exibe somente os elementos de detalhamento que seguem a relação de detalhamento especificada. Um elemento de detalhamento relacionado deve ser selecionado no painel de detalhamento. Caso contrário,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o widget não exibirá nenhum dado. Para obter um exemplo detalhado, consulte Mostrando relações de detalhamento em painéis.

Nota:

- Você pode especificar um detalhamento seguido ou uma relação de detalhamento seguida, não ambos.
- A seleção de vários elementos não é compatível com um widget que segue uma relação de detalhamento.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

8. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado.
10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Configurações adicionais para widgets de detalhamento

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma visualização de pizza, rosca ou semi-rosca para um widget de detalhamento

Para mostrar as proporções relativas dos elementos de um detalhamento, use uma visualização de pizza, rosca ou semi-rosca.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

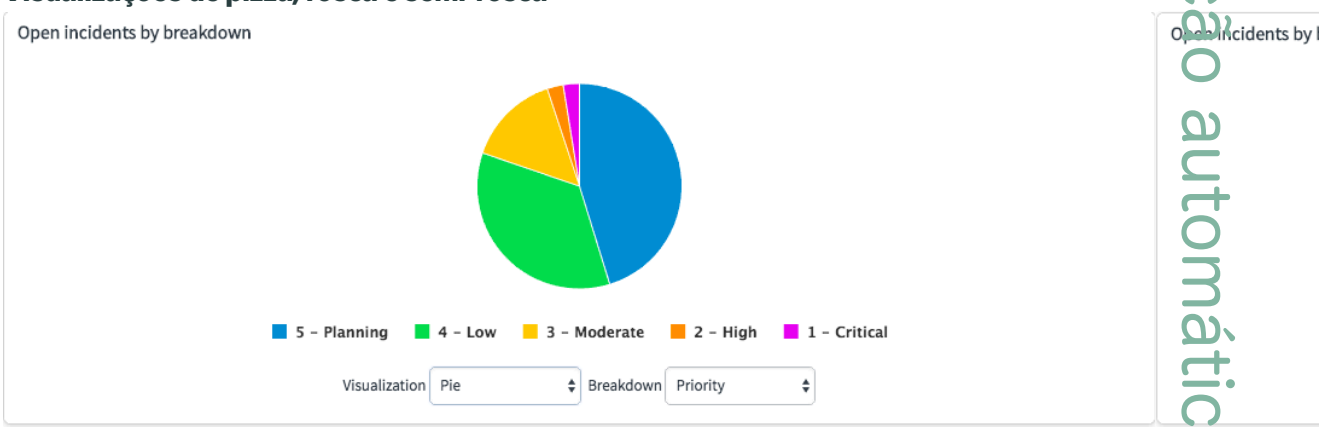
Quando você precisar comparar as porcentagens ou proporções relativas de elementos de detalhamento, poderá usar uma visualização de pizza, um donut ou um semi-donut. Considere tentar todos os três para ver qual funciona melhor para um widget específico.

Essas visualizações podem não estar claras nos seguintes casos:

- O detalhamento tem muitos elementos.
- Vários elementos no detalhamento são muito menores do que outros.

Nesses casos, ou para comparar pontuações em vez de proporções, considere o uso de uma visualização de coluna.

Visualizações de pizza, rosca e semi-rosca



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Pizza**, **Rosca**ou **Semi-rosca**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
- Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
- Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

  Nota:

  - Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
  - Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

a. Selecione **Acompanhar elemento**.

Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Nota:
O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. Opcional: Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Criar uma visualização de pirâmide ou de funil para um widget de detalhamento

Para mostrar as proporções relativas dos elementos de um detalhamento, principalmente quando os elementos representam fases em um processo, use uma visualização de pirâmide ou funil.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

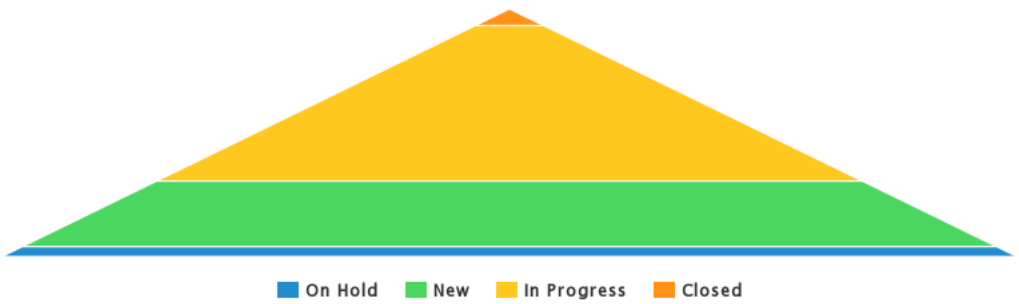
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você precisar comparar as porcentagens ou proporções relativas dos elementos de detalhamento, considere usar uma visualização de funil ou de pirâmide em vez de uma visualização de pizza. As visualizações de funil e pirâmide são particularmente apropriadas quando os elementos de um detalhamento representam fases em um processo, como passar de lead a negócio fechado em um processo de vendas.

Os gráficos de funil empilham fatias de cima para baixo diminuindo a porcentagem e os gráficos de pirâmide empilham fatias aumentando a porcentagem. Os gráficos de pirâmide geralmente são usados para representar níveis hierárquicos em uma organização.

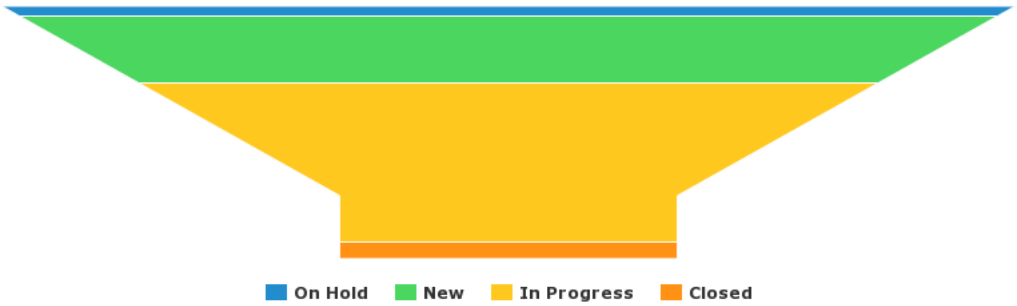
Visualizações de pirâmide e funil - detalhamento

Nos exemplos a seguir, os incidentes abertos são exibidos de acordo com as fases em que os incidentes estão.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Pirâmide** ou **Funil**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.
   - Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
   - Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
   - Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

     Nota:

     - Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
     - Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

   - O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

   Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

   (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

   c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

   Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

   Nota:
   O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Criar uma visualização de coluna para um widget de detalhamento

Para comparar os elementos de um detalhamento aplicado a um indicador, use uma visualização de coluna.

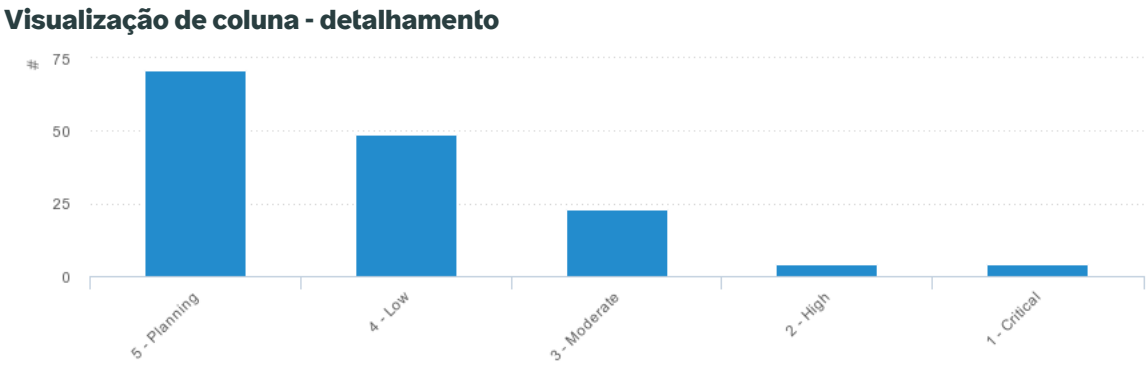
Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser comparar a proporção relativa das pontuações do indicador por elementos de detalhamento e uma visualização de pizza não for apropriada, use uma visualização de coluna. As visualizações de coluna são mais claras quando há muitos elementos,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

quando vários elementos são muito menores que outros ou quando vários elementos estão próximos um do outro em valor.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Coluna**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.
   - Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
   - Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
   - Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

Nota:

- Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
- Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

> **Importante:**
> Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

   Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
   Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

   (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

   c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

   Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

   > **Nota:**
   > O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Criar uma visualização de Pareto para um widget de detalhamento

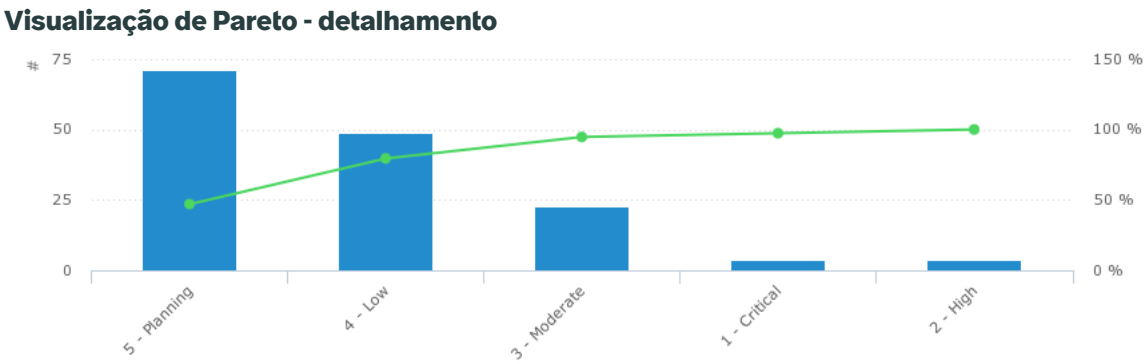
Para identificar os elementos de detalhamento mais importantes quando o detalhamento tem um grande conjunto de elementos, use uma visualização de Pareto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As visualizações de Pareto contêm gráficos de barras e de linhas. As barras exibem os dados em ordem decrescente da esquerda para a direita e o gráfico de linhas mostra os totais cumulativos de cada categoria na mesma ordem. O eixo Y esquerdo é a contagem de registros e o eixo Y direito é a porcentagem cumulativa do número total de registros avaliados. Os dados à esquerda da interseção do gráfico de linhas e a marca de 80% têm o maior efeito no resultado geral.



Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Pareto**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.
   - Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
   - Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
   - Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
- Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

a. Selecione **Acompanhar elemento**.

Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

b. Opcional: Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Nota:
O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. Opcional: Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Criar uma visualização de linha para um widget de detalhamento

Para acompanhar as mudanças ao longo do tempo na proporção relativa de elementos de detalhamento de um indicador, use uma visualização de linha em um widget de detalhamento.

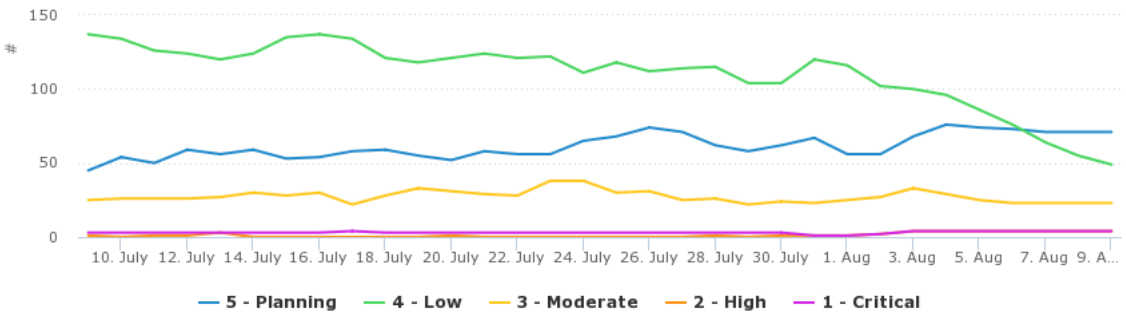
Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma visualização de linha em um widget de detalhamento mostra como a proporção de pontuações do indicador pertencentes a diferentes elementos de detalhamento muda ao longo do tempo. Para selecionar o período de tempo durante o qual as mudanças são rastreadas, vá para a guia **Configurações de data**.

Visualização de linha - detalhamento



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Linha**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.
   - Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
   - Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
   - Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

Nota:

- Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
- Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

a. Selecione **Acompanhar elemento**.

Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

b. Opcional: Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Nota:
O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. Opcional: Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Criar uma visualização de linha para um widget de série temporal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Criar colunas e visualização total para um widget de detalhamento

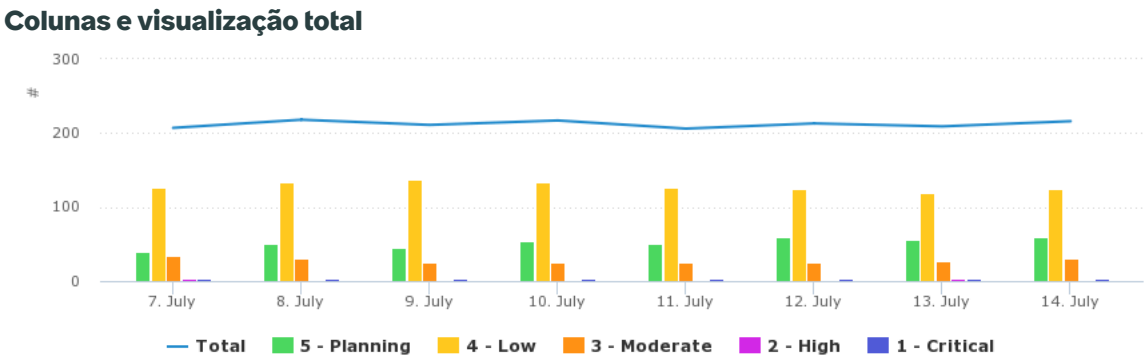
Para acompanhar as mudanças ao longo do tempo nas pontuações de um indicador e na proporção relativa de elementos de detalhamento desse indicador, use as visualizações Colunas e Total em um widget de detalhamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta visualização combina uma série temporal e um widget de detalhamento. Uma série temporal clássica com uma visualização de linha é mostrada para as pontuações do indicador. Esta linha é combinada com uma visualização de coluna do detalhamento para cada ponto no tempo em que as pontuações do indicador foram coletadas. Use este widget para explorar os relacionamentos entre a pontuação do indicador e a proporção relativa de elementos de detalhamento desse indicador.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Colunas e Total**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.
   - Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
   - Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

  Nota:

  - Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
  - Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

a. Selecione **Acompanhar elemento**.

Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
10. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

- Edite um painel dinâmico
- Performance Analytics widgets no Portal de serviços
- Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento
- Interagindo com widgets de detalhamento em painéis
- Criar uma visualização de linha para um widget de série temporal

Criar uma visualização de coluna empilhada para um widget de detalhamento

Para acompanhar as mudanças ao longo do tempo na proporção relativa de elementos de detalhamento de um indicador, use uma visualização de colunas empilhadas em um widget de detalhamento.

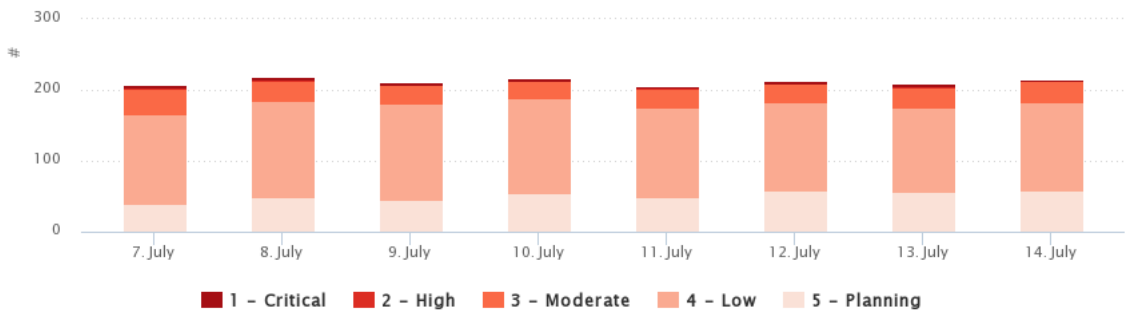
Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta visualização mostra a proporção relativa de elementos de detalhamento em uma única coluna e mostra uma coluna para cada ponto no tempo em que as pontuações do indicador são coletadas. Para selecionar o período de tempo durante o qual as mudanças são rastreadas, vá para a guia **Configurações de data**.

Visualização de colunas empilhadas - detalhamento



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Coluna empilhada**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
- Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
- Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

  Nota:

  - Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
  - Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

a. Selecione **Acompanhar elemento**.

Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Nota:
O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. Opcional: Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
10. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

- Edite um painel dinâmico
- Performance Analytics widgets no Portal de serviços
- Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento
- Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Criar uma visualização de comparação relativa para um widget de detalhamento

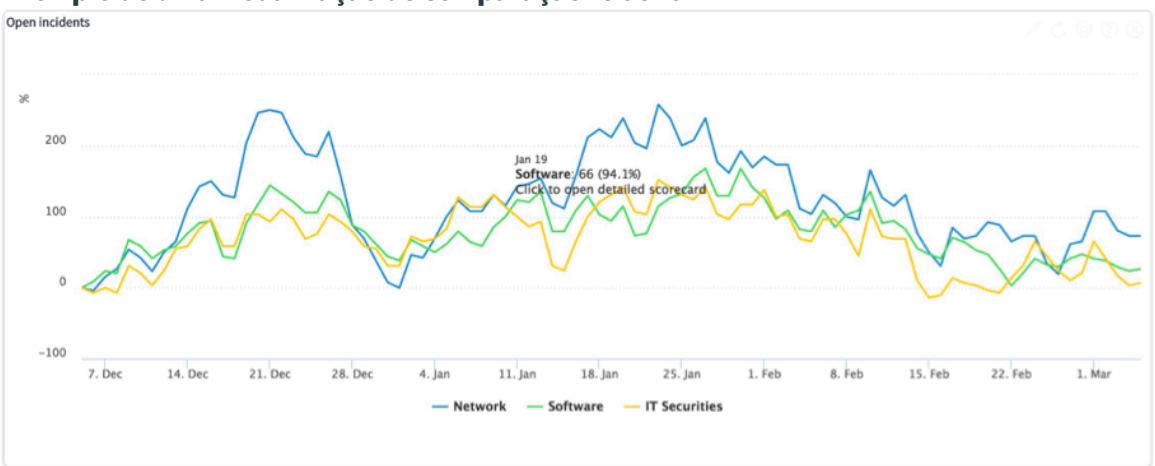
Para mostrar como as proporções relativas de vários indicadores mudam ao longo do tempo, use uma visualização de comparação relativa para uma série temporal.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um gráfico de pizza, uma visualização de comparação relativa mostra proporções relativas entre pontos de dados, mas também pode mostrar como essas proporções mudam ao longo do tempo. Os usos tradicionais de visualizações de comparação relativa são gráficos de ações ou tendências de crescimento da população. Quando você cria uma visualização de comparação relativa, ela usa uma linha de base de zero e mostra como os dados mudam ao longo do tempo.

Por exemplo, esta visualização mostra o número de incidentes em aberto de dezembro a março para três tipos de incidentes diferentes. Quando você aponta para uma linha, o número de incidentes e a mudança percentual desse dia são exibidos. A mudança percentual mostrada para um ponto de dados é calculada a partir de uma linha de base de zero, não do ponto de dados anterior como na maioria das outras visualizações de série temporal.

Exemplo de uma visualização de comparação relativa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione **Comparação relativa**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.
   - Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
   - Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
   - Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

     Nota:
     - Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
     - Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

   - O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

   Importante:
   Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Acompanhar elemento**.

Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um detalhamento de filtragem no widget. As pontuações são agrupadas pelos elementos do primeiro detalhamento e filtradas pelos elementos que o usuário seleciona no painel.

b. Opcional: Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**. Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

(Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget mostre valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

c. Em **Mostrar vários elementos como**, somente a exibição **Agregada** é possível.

Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Nota:
O menu **Relação de detalhamento seguido** funciona somente com visualizações de Cartão de pontuação. Além disso, a seleção de vários elementos em um painel de detalhamento não é compatível com o widget quando você define uma relação de detalhamento para seguir.

8. Opcional: Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. **Nota:** Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

9. Na guia **Configurações de data**, selecione **Mostrar indicador de intervalo de datas**.
10. Revise as guias de **Configurações** e ajuste outras configurações conforme desejado.
11. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

- Edite um painel dinâmico
- Performance Analytics widgets no Portal de serviços
- Configurações adicionais para widgets de detalhamento
- Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento
- Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

Criar uma visualização de cartão de pontuação dinâmica para um widget de detalhamento

Para comparar as proporções relativas de elementos de detalhamento entre vários indicadores, use uma visualização de cartão de pontuação dinâmica em um widget de detalhamento.

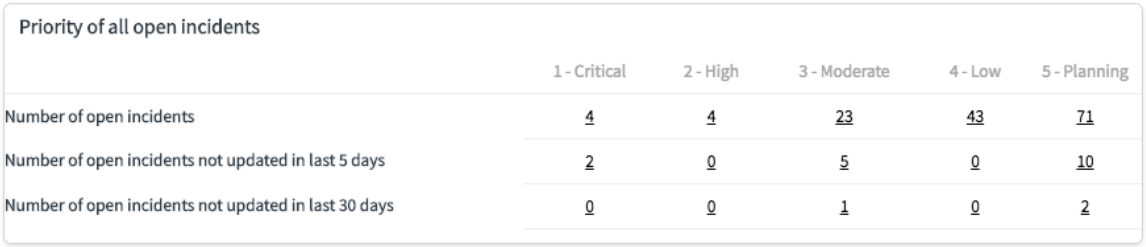
Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser ver o mesmo detalhamento aplicado a mais de um indicador no mesmo widget, use um cartão de pontuação dinâmico. Você pode girar o cartão de pontuação para que os eixos dos elementos de detalhamento e dos indicadores sejam revertidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

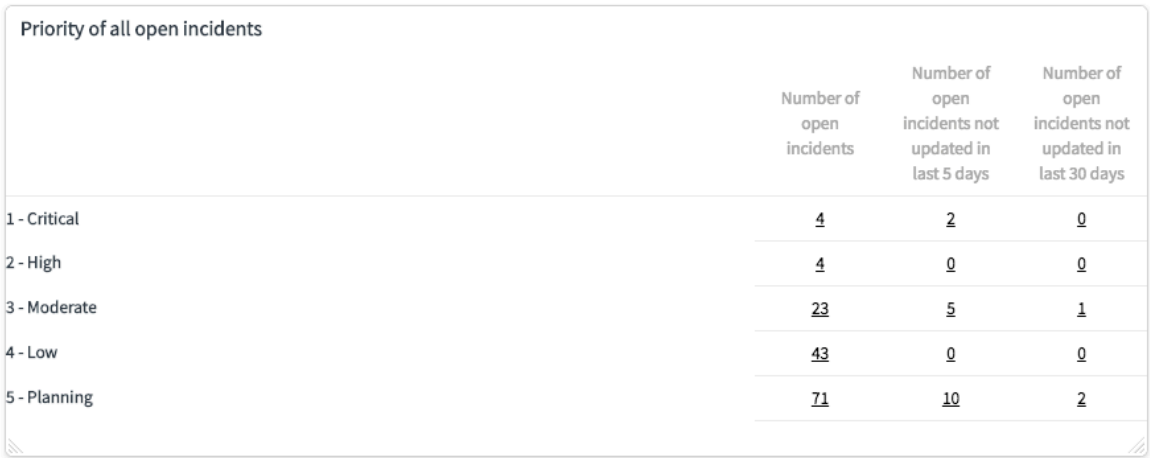
Cartão de pontuação dinâmico - detalhamento



Priority of all open incidents

	1 - Critical	2 - High	3 - Moderate	4 - Low	5 - Planning
Number of open incidents	4	4	23	43	71
Number of open incidents not updated in last 5 days	2	0	5	0	10
Number of open incidents not updated in last 30 days	0	0	1	0	2

Cartão de pontuação dinâmico com o detalhamento no eixo Y



Priority of all open incidents

	Number of open incidents	Number of open incidents not updated in last 5 days	Number of open incidents not updated in last 30 days
1 - Critical	4	2	0
2 - High	4	0	0
3 - Moderate	23	5	1
4 - Low	43	0	0
5 - Planning	71	10	2

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione Tabela de **pontuação dinâmica**.
5. No campo **Detalhamento dinâmico**, selecione o detalhamento cujos elementos você deseja ver em vários indicadores.
6. Clique em **Salvar**.
   A lista relacionada de **Indicadores** aparece na parte inferior do formulário.
7. Na lista relacionada **Indicadores**, clique em **Novo**.
8. No menu que aparece, selecione os indicadores com os quais você deseja comparar os elementos de detalhamento.
9. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.
- Quando o widget estiver em um painel, edite-o e tente a configuração **Detalhamento na exibição do eixo Y.**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Edite um painel dinâmico
- Performance Analytics widgets no Portal de serviços
- Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Criar uma visualização de mapa de árvore para um widget de detalhamento

Para exibir uma hierarquia de elementos de detalhamento, use uma visualização de mapa de árvore.

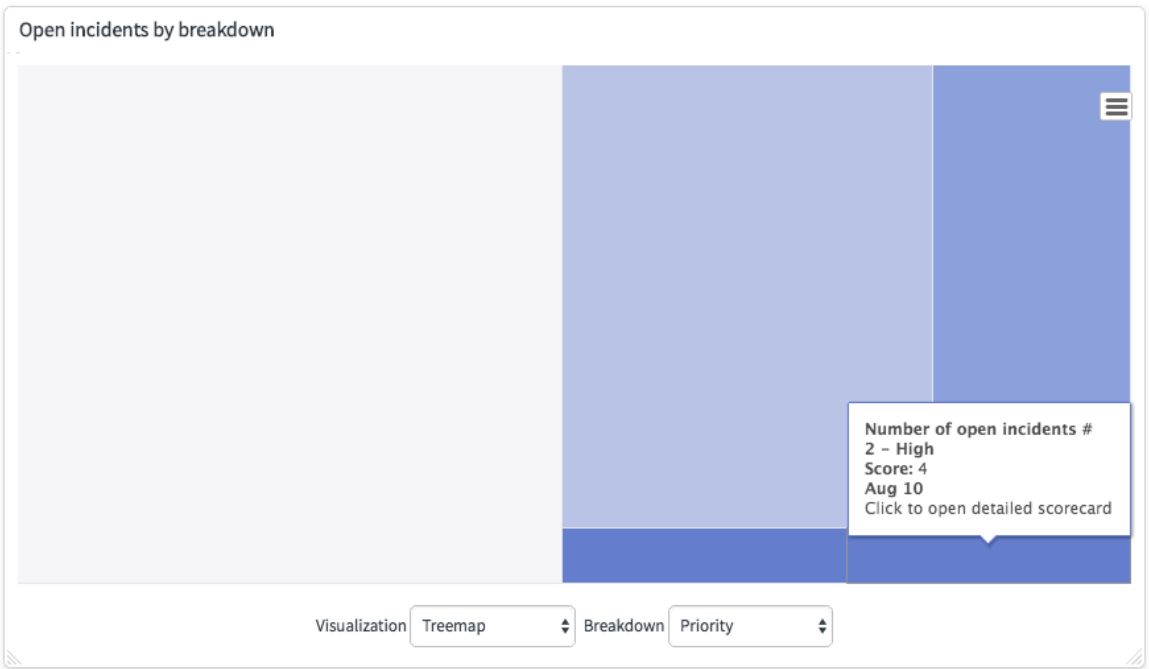
Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power-user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se os elementos de um detalhamento diferirem em favorabilidade, ou se você quiser comparar cada elemento de detalhamento com um destino do indicador, você poderá usar um mapa de árvore. Os mapas de árvore usam retângulos aninhados com o tamanho que representa a proporção relativa do elemento e a cor que representa a favorabilidade.

Visualização de mapa de árvore



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Detalhamento**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
4. No campo **Visualização**, selecione Mapa de **árvore**.
   Você pode permitir que o usuário alterne entre visualizações. Selecione **Mostrar seletor de visualização** na guia **Configurações de exibição**.
5. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal que você deseja detalhar.
6. Selecione o detalhamento para agrupar as pontuações.
   Você também pode definir um detalhamento e um elemento para filtrar as pontuações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para que o widget mostre pontuações agrupadas pelos elementos de um detalhamento, selecione um detalhamento no campo **Detalhamento**. Não selecione um elemento ou um segundo detalhamento.
- Você pode fazer com que o widget mostre elementos diferentes, dependendo das características do visualizador. Para fazer isso, especifique um filtro de elementos na guia **Configurações** de elemento. Não especifique um elemento no campo **Elemento**. Você pode personalizar somente os elementos de detalhamento de primeiro nível. Para obter mais informações, consulte Recursos visuais personalizados.
- Para que o widget mostre pontuações filtradas por um elemento de um detalhamento e agrupadas pelos elementos de outro detalhamento, selecione o detalhamento de filtragem e o elemento nos campos **Detalhamento** e **Elemento**. Em seguida, selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Segundo Detalhamento**. O widget mostra pontuações para cada elemento do **segundo Detalhamento**, mas somente se corresponderem ao primeiro **Detalhamento** e **Elemento**.

  Nota:

  - Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**.
  - Para ter um segundo detalhamento, o **elemento Seguir** deve estar desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

- O widget também pode mostrar pontuações agrupadas por um detalhamento e filtradas por um elemento que o usuário seleciona em um painel de detalhamento. Selecione o detalhamento de agrupamento no campo **Detalhamento**. Em seguida, selecione **Seguir elemento** conforme descrito em uma etapa posterior.

Importante:
Se o widget for para um indicador de fórmula, todos os indicadores que contribuem na fórmula devem oferecer suporte ao detalhamento. Caso contrário, uma mensagem de erro em vez de um valor aparecerá no widget em um painel.

7. No campo **Método de coloração**, selecione se deseja classificar a favorabilidade com base na pontuação, mudança para pontuação, porcentagem de mudança ou uma meta do indicador.
8. Selecione a cor que indica um positivo no campo **Cor positiva**.
9. Dependendo do **método de coloração**, pode ser necessário selecionar uma **cor Negativa**
10. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Série de tempo	Execute uma função nas pontuações de um período específico, como aplicar uma soma ou média de 7 dias. sejam aplicadas ao indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Classificação ativada (Optional) Direção da classificação	Classifique os dados **no atributo Classificar em**. Em seguida, selecione se deseja classificar em ordem crescente ou decrescente. **Nota:** O sistema tenta classificar os dados com base nas pontuações do trabalho de coleta mais recente. Se o trabalho mais recente não coletou nenhuma pontuação, a configuração **Classificar em** será ignorada.
Esquema de cores	Um espetro de cores para as pontuações de todos os detalhamentos. Se apenas um detalhamento for mostrado, somente a primeira cor será usada. (Optional) Se você não especificar um esquema de cores, serão aplicadas as cores definidas na propriedade do sistema `glide.ui.chart.default.colors`. Você pode criar seu próprio esquema de cores em vez de usar um esquema de cores fornecido. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores.

11. **Opcional:** Revise as guias de **configurações** e altere as configurações conforme desejado. Para obter mais informações, consulte Configurações adicionais para widgets de detalhamento.
12. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Tópicos relacionados

Edite um painel dinâmico

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Agrupamento por detalhamento e filtragem por detalhamento

Interagindo com widgets de detalhamento em painéis

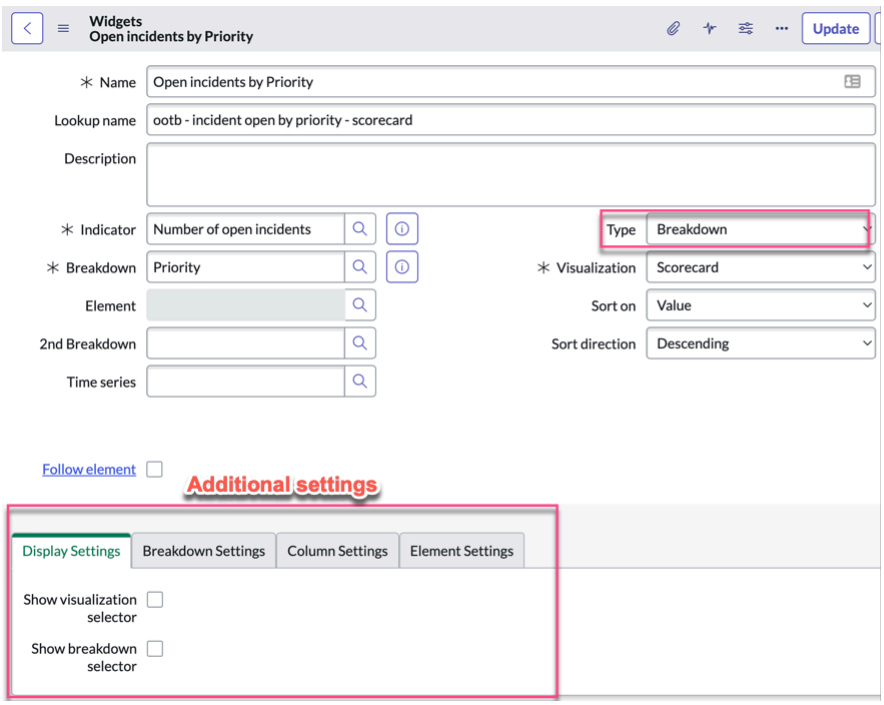
Configurações adicionais para widgets de detalhamento

Os widgets de detalhamento têm as seguintes configurações opcionais para o intervalo de datas, a exibição, o detalhamento de agrupamento e o conteúdo da coluna. Nem todas as opções estão disponíveis para todas as visualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As configurações disponíveis dependem da visualização selecionada. O exemplo a seguir é para uma visualização de Cartão de pontuação.



Configurações de data

Configuração	Descrição
Período	Selecione o intervalo de datas a ser exibido no widget. Várias opções estão disponíveis. • Selecione um intervalo de tempo específico. O padrão é **3m** (3 meses). • Selecione o **máximo** para usar as pontuações até a data atual. • Selecione **entre** e preencha os campos **De** e **Até** para definir um período de tempo. O campo **Período** estará disponível somente se você selecionar **Linha**, **Colunas e total**ou **Coluna empilhada** como a **visualização**
Mostrar seletor de intervalo de datas	Exiba um seletor de intervalo de datas no widget que permite que os usuários alterem o período selecionado ao exibir o widget em um painel. **Nota:** • Selecionar um intervalo de datas em um widget não atualiza a linha de tendência. • Se você combinar uma agregação de série temporal como SOMA por mês com um seletor de intervalo de datas, o usuário poderá ver um período a mais do que o esperado. A instância interpreta um período como 3m como 0 a 3 meses e pode mostrar quatro meses de pontuações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações do eixo

Nota:
As configurações de eixo não estão disponíveis quando a coluna Empilhado é a visualização.

Configuração	Descrição
Título no eixo Y	Especifique um título a ser exibido no eixo vertical do gráfico.
Eixo Y a partir de	Especifique o ponto de partida para o intervalo de valores do eixo vertical do gráfico.
Eixo Y até	Especifique o ponto final do intervalo de valores do eixo vertical do gráfico.
Título no segundo eixo Y	Especifique um título secundário a ser exibido no eixo vertical do gráfico.
Segundo eixo Y a partir de	Especifique o ponto de partida para um segundo intervalo de valores para o eixo vertical do gráfico. O segundo eixo Y pode ser usado se as pontuações normalmente se movem entre um intervalo limitado, mas você tem algumas exceções que distorcem o gráfico, como um intervalo de 40 a 60, com uma exceção de 1000.
Segundo eixo Y até	Especifique o ponto final de um segundo intervalo de valores para o eixo vertical do gráfico.

Configurações de exibição

Configuração	Descrição
Mostrar destino	Exibir a pontuação desejada, se definida. Este campo aparecerá somente se **Gráfico do período anterior** não estiver selecionado.
Mostrar limites	Limites de exibição, como um máximo histórico ou um mínimo histórico. Os limites aparecem somente se tiverem sido definidos para este indicador.
Mostrar rótulos de dados	Exibe a pontuação de cada parte do gráfico, como para cada fatia de um gráfico de pizza.
Mostrar tendência	Exiba a direção em que o indicador está se movendo. A tendência é mostrada em um minigráfico no painel.
Mostrar bandas de confiança	Exibir bandas de confiança neste gráfico. Para obter informações sobre como a faixa de confiança é calculada, consulte Faixas de confiança do widget.
Mostrar previsão	Exibir dados de previsão no gráfico com base nos dados de tendências atuais. A previsão deve ser configurada no indicador.
Mostrar comentários	Exibir comentários adicionados a pontos de dados no gráfico.
Mostrar seletor de visualização	Exibe uma lista de seleção no widget que permite que os usuários alterem a visualização selecionada em um painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	Nota: Não é possível selecionar a visualização do Cartão de **pontuação** dinâmico em um painel. Você deve configurar o registro do widget para usar esta visualização.
Mostrar seletor de detalhamento	Exibe uma lista de seleção no widget que permite que os usuários alterem o detalhamento selecionado em um painel. Deve haver mais de um detalhamento disponível para o widget para que a lista de seleção de detalhamento seja exibida.
Cor positiva	Quando a **Visualização** for Mapa de **árvore**, selecione a cor usada para indicar uma pontuação se movendo na direção desejada, com base no valor de **Direção** do indicador. Se **a Cor baseada em** estiver definido como **Destino**, a cor positiva indicará valores mais próximos do destino.
Cor negativa	Quando a **Visualização** for Mapa de **árvore**, selecione a cor usada para indicar uma pontuação se movendo na direção errada, com base no valor de **Direção** do indicador. Se **a Cor baseada em** estiver definido como **Destino**, a cor negativa indicará valores mais distantes do destino. Este campo não está disponível quando **a Cor baseada em** é **Pontuação**.
Mostrar legenda	Quando a **Visualização** for Mapa de **árvore**, selecione esta opção para exibir uma legenda para as cores positivas e negativas.
Incluir elementos sem dados na legenda	Mostra o nome do detalhamento na legenda do widget mesmo quando nenhum registro corresponde aos elementos do detalhamento.

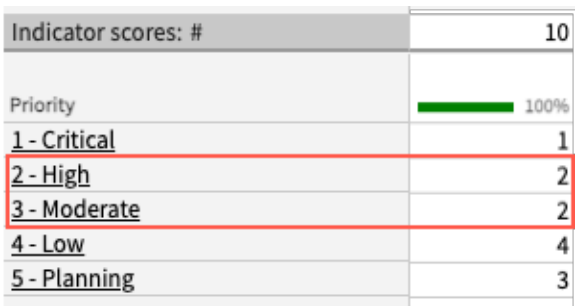
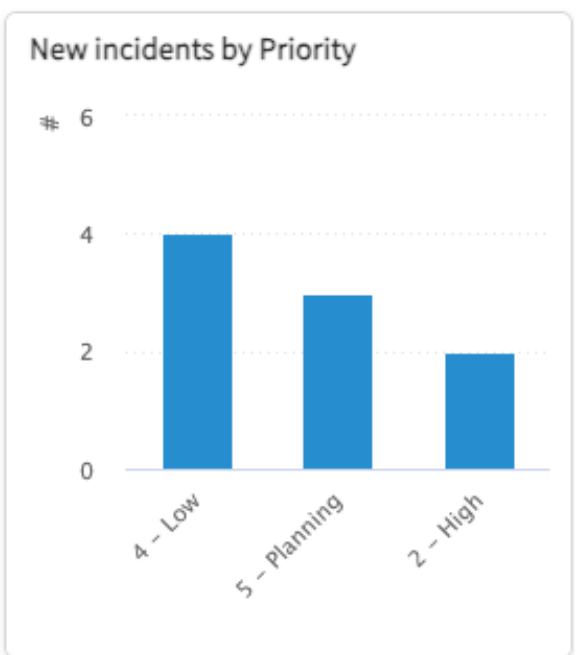
Configurações de detalhamento

Configuração	Descrição
Detalhamento no eixo Y	Os widgets de detalhamento Pivô Hub de análise exibem elementos de detalhamento como o eixo X e indicadores como o eixo Y por padrão. Marque esta caixa de seleção para exibir elementos de detalhamento como o eixo Y e indicadores como o eixo X.
Mostrar total	Se você selecionou Cartão de **pontuação** no campo **Visualização**, uma linha extra poderá ser incluída no gráfico de detalhamento mostrando os totais de todos os detalhamentos selecionados.
Mostrar barra	Representa a pontuação de cada instância por uma barra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações do elemento

Configuração	Descrição
Filtro de elementos	Especifique se somente um determinado subconjunto de elementos de detalhamento estiver disponível para este widget. Por padrão, todos os elementos estão disponíveis. Por exemplo, os elementos da **Prioridade** de detalhamento podem ser: **Crítico**, **Alto**, **Moderado**, **Baixo** ou **Planejamento**.
Elementos manuais	Os elementos de detalhamento podem ser selecionados automaticamente ou manualmente. Marque a caixa de seleção **Elementos manuais** para exibir a lista relacionada **Elementos de widget** para adicionar elementos. Desmarque a caixa de seleção **Elementos manuais** para usar automaticamente os elementos que pertencem ao detalhamento.
Mostrar x superior	Mostre somente os elementos com as x pontuações mais altas para facilitar a leitura do gráfico. Em caso de igualdade, o primeiro elemento listado na folha de pontuação é mostrado. Por exemplo, se você tiver um widget em que **Mostrar x superior** é 3 e o terceiro maior valor do detalhamento de Prioridade estiver entre Alto e Moderado, o widget mostrará Alto, não Moderado.  

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
	A ordem na qual a folha de pontuação lista os elementos depende da tabela que contém os elementos. Por exemplo, para elementos na tabela Opção [sys_choice], esta ordem segue o valor no campo Sequência. Para elementos na tabela Grupo [sys_group], a ordem é alfabética com base no campo Nome. **Nota:** Os elementos principais são selecionados a partir das pontuações mais recentes. Se o widget tiver uma visualização de linha, os elementos superiores ainda serão selecionados nas pontuações mais recentes, mesmo que outros elementos tenham uma pontuação média mais alta no intervalo de tempo mostrado.
Percentagens	Se você selecionar **Sem porcentagens**, nenhuma porcentagem de pontuação será mostrada para as instâncias. Se você selecionar **Porcentagem de elementos**, uma porcentagem de pontuação será mostrada para cada instância. Por exemplo, 6,4% do total de incidentes são Críticos, 11,8% são Altos e assim por diante.

Configurações de coluna

Configuração	Descrição
Pontuação atual	Exibir a pontuação da coleta de dados mais recente.
Tendência	Exiba a direção em que o indicador está se movendo. A tendência é mostrada em um minigráfico no painel.
Múltiplas pontuações	Adiciona pontuações ao Hub de análise. Selecione o número de pontuações adicionais a serem exibidas em **Número de períodos**. Selecione a duração de cada período na **etapa Período**. Se a **Pontuação atual** também for selecionada, a coluna Pontuação será contada como o período mais recente e os períodos N-1 serão adicionados.
Mudança	Exibir a mudança da pontuação anterior.
% de mudança	Exibir a mudança percentual da pontuação anterior.
Meta	Exibe o destino do indicador se um destino tiver sido definido.
Lacuna	Exiba a diferença entre as pontuações atuais e as desejadas. A lacuna pode ser positiva (aproximando-se do destino) ou negativa (afastando-se do destino).
% de falha	Exibir a diferença percentual entre as pontuações atuais e desejadas. O percentual de lacuna pode ser positivo (aproximando-se do destino) ou negativo (afastando-se do destino).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de pontuação mais recentes

Configuração	Descrição
Comparar pontuação com	Esta guia é mostrada quando o tipo de visualização é Pontuação mais recente. Selecione Pontuação anterior ou Períodos anteriores. Você pode especificar qualquer número de períodos anteriores.

Recursos visuais personalizados

Configure elementos visuais com elementos dinâmicos para mostrar informações que se aplicam somente à pessoa que visualiza o recurso visual em um painel, portal de serviço ou tela do Espaço.

Um recurso visual pode exibir somente os tíquetes atribuídos a um agente de suporte ou o número de tarefas atribuídas à equipe de um gerente, por exemplo. Ao navegar para um Hub de análise a partir de um recurso visual personalizado, o Hub de análise também é personalizado.

Use recursos visuais personalizados para enviar o Performance Analytics para os gerentes e funcionários. Pode ser particularmente útil adicionar widgets com recursos visuais personalizados aos portais de serviço. Permita que os gerentes que fazem login em seu portal vejam as análises somente dos registros que pertencem aos grupos que possuem. Permita que os funcionários que fazem login em seu portal vejam as análises somente dos registros que pertencem a eles ou a um de seus grupos. O Performance Analytics vem com os filtros de elemento "Um dos meus grupos", "Grupos que eu gerencio" e "Eu" para permitir a criação desses recursos visuais personalizados.

A personalização se aplica a widgets de Série de Tempo, Pontuação e Detalhamento. Ao configurar recursos visuais personalizados, a personalização se aplica onde quer que o widget apareça: um painel, página principal ou o Portal de serviços.

Tecnicamente, você personaliza um recurso visual aplicando um filtro de elemento ao widget em vez de especificar elementos de detalhamento. A personalização acontece usando uma condição dinâmica no filtro, como [is (dynamic)] [me].

Nota:
Os recursos visuais personalizados se aplicam somente a detalhamentos de primeiro nível.

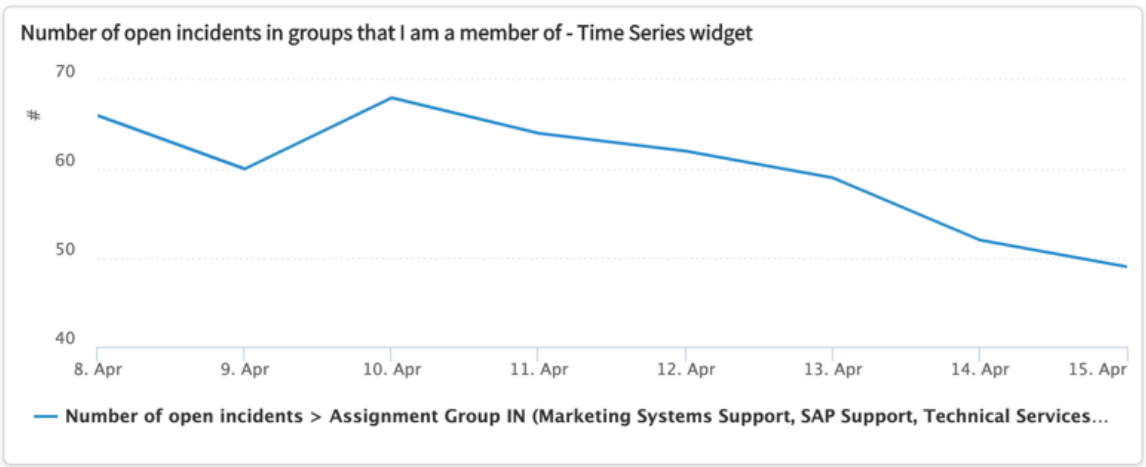
Exibição de múltiplos elementos

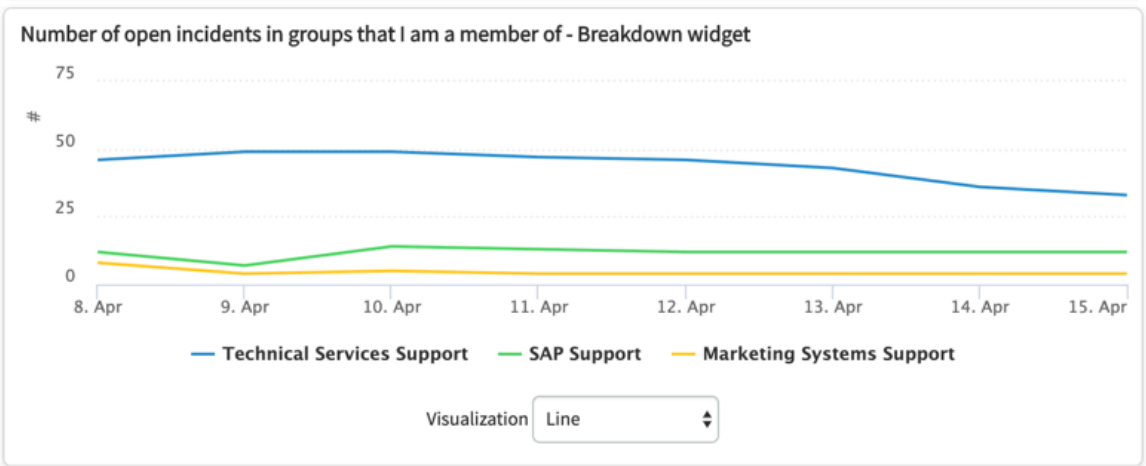
Quando um filtro de elemento retorna mais de um elemento, as pontuações desses elementos são mostradas como um valor agregado nos widgets de Pontuação e Série de Tempo. No entanto, essas pontuações são mostradas separadamente nos widgets de Detalhamento. O exemplo a seguir mostra um widget de Série de Tempo e um widget de Detalhamento com os mesmos recursos visuais personalizados. O visualizador conectado é membro dos grupos Suporte de serviços técnicos, Suporte do SAP e Suporte de sistemas de marketing. O widget de Série de Tempo, na parte superior, mostra uma exibição agregada desses grupos, enquanto o widget de Detalhamento, abaixo, mostra uma exibição separada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de Série de Tempo e widget de Detalhamento com os mesmos recursos visuais personalizados



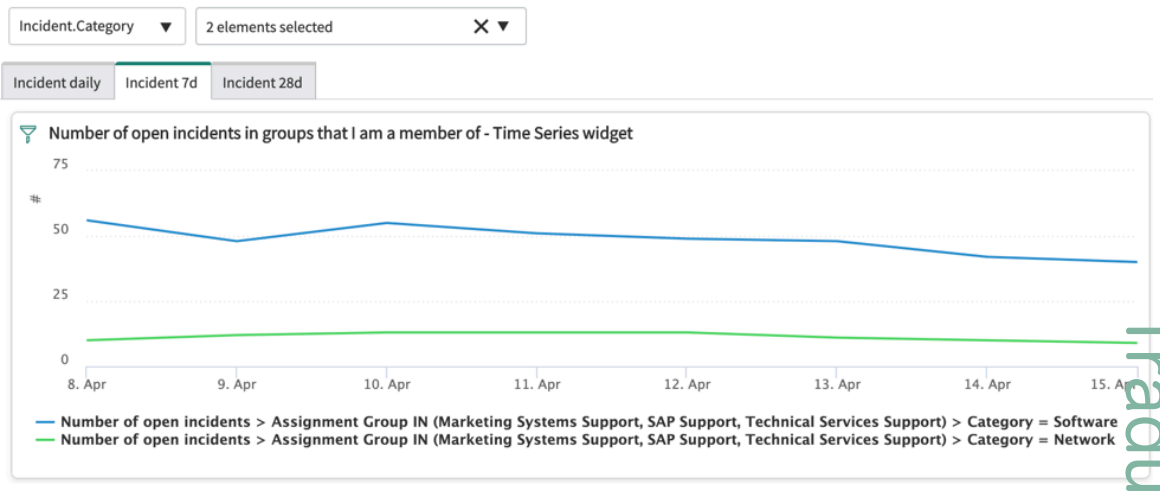


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao configurar um widget para seguir os elementos em um painel de detalhamento, sua escolha de uma exibição **Agregada** ou **Separada** de vários elementos não afeta os recursos visuais personalizados. Por exemplo, o widget de série de tempo a seguir em um painel de detalhamento está configurado para mostrar vários elementos separadamente. Esta configuração se aplica a elementos do detalhamento de Categoria no painel. No entanto, o widget ainda mostra os elementos do Grupo de atribuição do recurso visual personalizado como um agregado.

Widget com recurso visual personalizado no painel de detalhamento



Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Configurar um widget com recursos visuais personalizados

Os visuais personalizados permitem que você compartilhe as informações mais relevantes com a pessoa que usa o visual em um painel ou tela. Você personaliza os visuais de um widget aplicando um filtro de elemento.

Antes de Iniciar

Nota:
Os recursos visuais personalizados se aplicam somente a detalhamentos de primeiro nível.

Função necessária: pa_admin, pa_power_user

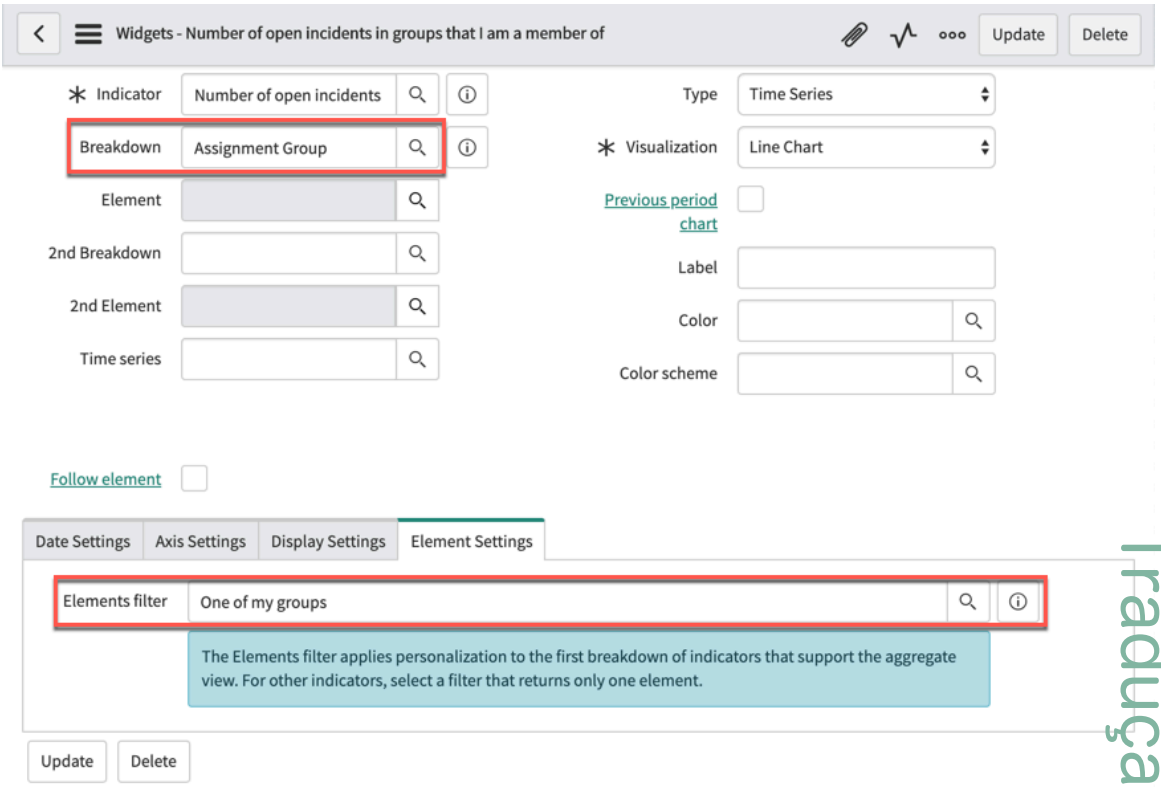
Procedimento

1. Crie um ou mais filtros de elemento de detalhamento com uma condição dinâmica, como [is (dynamic)] [me]. Antes de criar um filtro de elemento, verifique se você pode usar um existente.
2. Navegar até **Análise de desempenho** > **Widgets**.
3. Selecione o widget que você deseja personalizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Widget, selecione o detalhamento que se aplica à personalização, como Atribuído a ou Grupo de atribuição.



5. Na guia Configurações do elemento, clique na lupa para selecionar o filtro de Elementos que se aplica ao detalhamento e personaliza o widget.
6. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Em um painel, Portal de serviços ou tela que tenha este widget, o widget mostra elementos de detalhamento filtrados para o visualizador.

Exemplo de visuais personalizados

Para personalizar um visual, você cria um filtro de elemento e configura um widget do Performance Analytics com o mesmo filtro. Neste exemplo, você cria um filtro para mostrar somente os incidentes que pertencem ao usuário e configura um widget de pontuação com o filtro criado.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_admin, pa_power_user

Os filtros de elemento são persistentes. Depois de criar um filtro de elemento, você pode aplicá-lo a vários visuais.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, você cria um filtro de elemento que usa a origem de detalhamento Users.Active para filtrar o usuário que exibe um widget. Em seguida, você configura o widget para usar o novo filtro de elemento e exibe o widget em um painel.

Procedimento

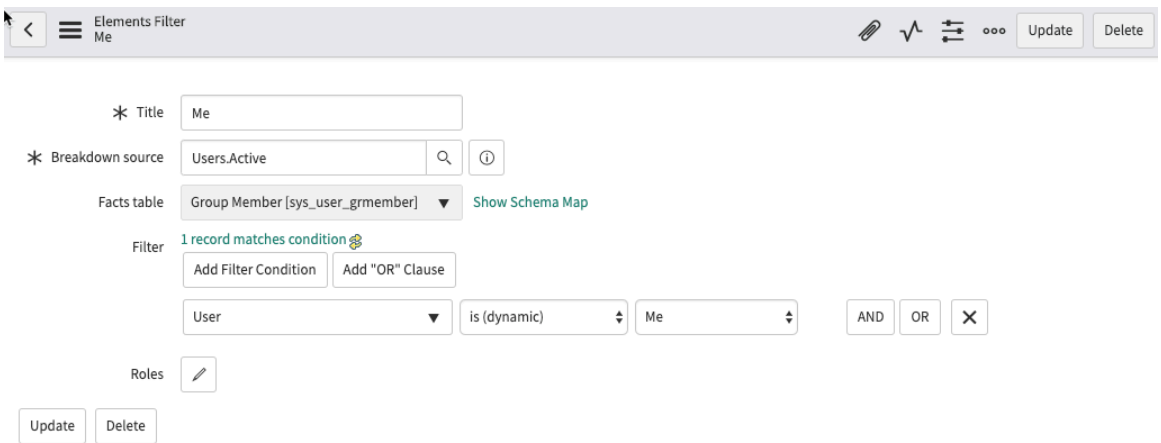
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Filtros de elementos** e crie um novo filtro de elementos com os detalhes na tabela Campos de filtro de elemento.
   Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de elementos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de filtro de elemento

Campo	Descrição
Fonte de detalhamento	Clique na lupa e escolha Users.Active. O filtro de elemento está disponível para todos os detalhamentos baseados nesta origem de detalhamento.
Tabela de fatos	Escolha a tabela de fatos de origem de detalhamento. A tabela de fatos para Users.Active é **membro do grupo [sys_user_grmember]**.
Filtrar	Especifique as condições do filtro para limitar os elementos disponíveis. Somente elementos que atendem a essas condições são exibidos quando você aplica este filtro de elemento. Para este filtro de elemento, especifique [Usuário][é (dinâmico)][Eu]. Para Recursos visuais personalizados, o operador na condição de filtro deve ser [is (dynamic)].
Funções	Selecione as funções que um usuário deve ter para selecionar este filtro de elemento em um formulário de widget. Um usuário deve ter pelo menos uma das funções especificadas. Se nenhuma função for especificada, todos os usuários que podem editar um widget Performance Analytics poderão adicionar este filtro de elemento. Para este exemplo, não queremos limitar quem pode selecionar o filtro.



2. Crie um widget de pontuação com os detalhes na tabela de campos do widget.
Para obter mais informações, consulte Widgets do Performance Analytics. O importante é saber que o filtro de elementos se aplica ao detalhamento de primeiro nível do indicador.

Campos de widget

Campo	Descrição
Nome	Meus incidentes em aberto
Indicador	Número de incidentes em aberto
Detalhamento	Selecione Atribuído a. Se este detalhamento não estiver disponível, adicione-o ao indicador. Para obter mais informações, consulte Atribuir e mapear detalhamentos.
Tipo	Pontuação
Visualização	Última Pontuação

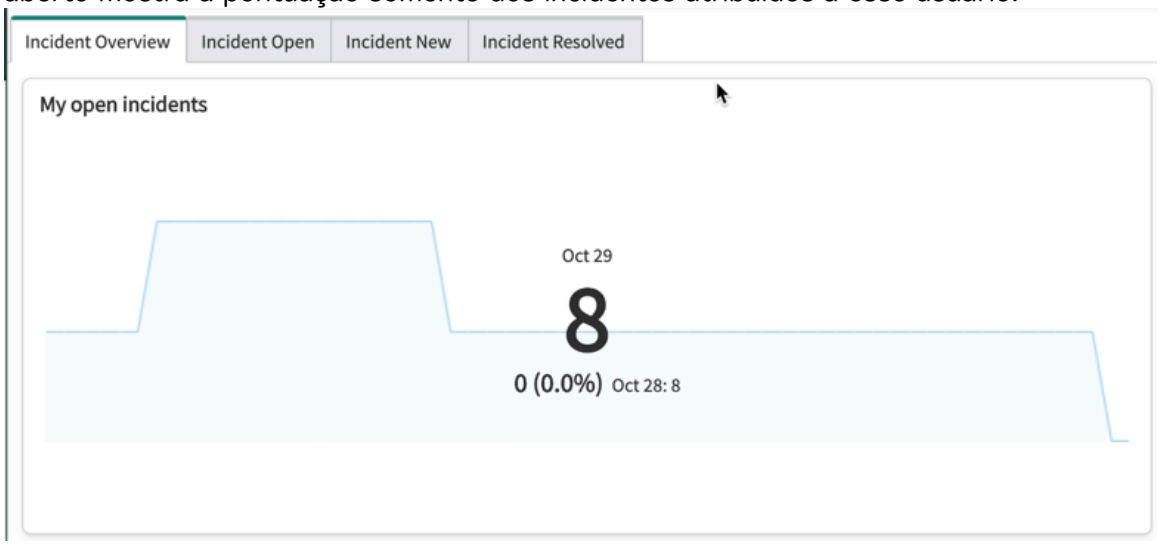
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

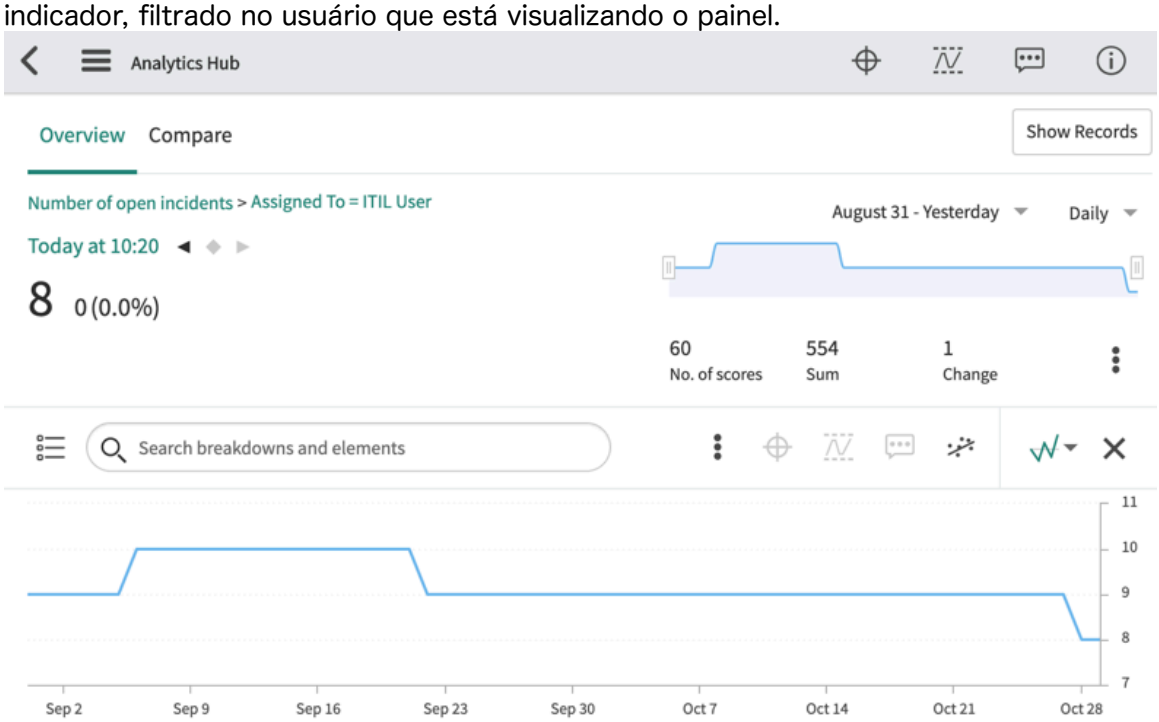
3. Na guia **Configurações de elemento** do widget, selecione Eu, o filtro de Elementos que você criou na etapa 1.
   Os usuários que podem ver o widget Meus incidentes em aberto veem a pontuação somente dos incidentes atribuídos a eles.
4. Adicione o widget Meus incidentes em aberto a um painel.

O que Fazer Depois

Faça login como um usuário a quem os incidentes estão atribuídos e abra um painel com o widget Meus incidentes em aberto. O widget Meus incidentes em aberto mostra a pontuação somente dos incidentes atribuídos a esse usuário.



Clique na pontuação para abrir o hub de análise deste indicador, filtrado no usuário que está visualizando o painel.



Criar uma visualização de mapa térmico em um widget dinâmico

Para agrupar as pontuações de um indicador por dois detalhamentos, use uma visualização de mapa térmico em um widget dinâmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

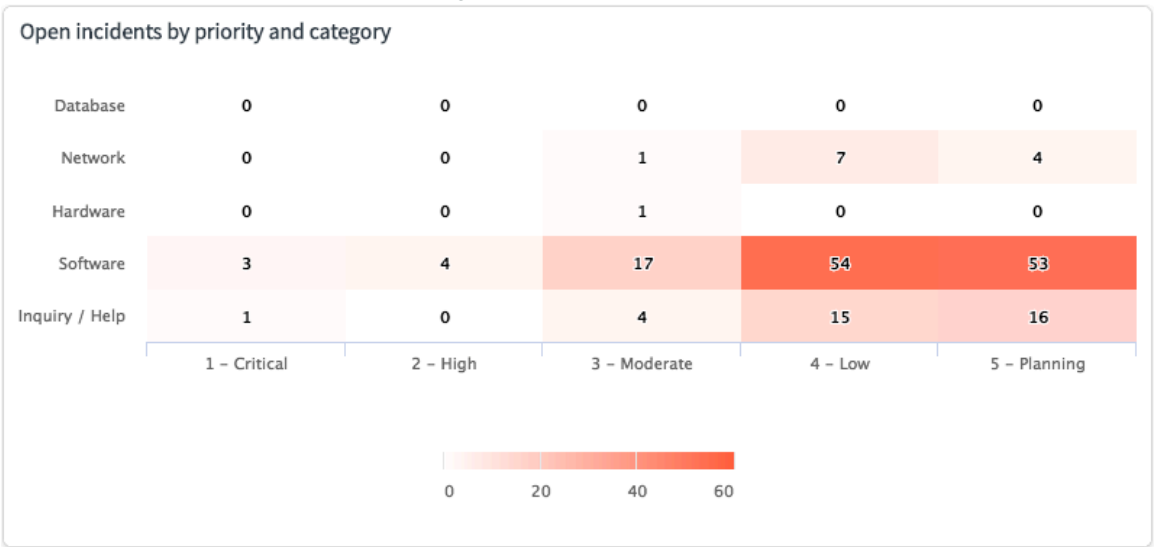
Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser aplicar dois detalhamentos a um indicador, crie um widget dinâmico com os detalhamentos como os dois eixos da tabela dinâmica. Os mapas térmicos, que usam um gradiente de cores para destacar quando ambas as pontuações são altas, são a única visualização disponível para widgets de pivô.

Nota:

- Widgets dinâmicos não são compatíveis com a função **Seguir elemento**. Os detalhamentos do painel não podem ser aplicadas a esses widgets.
- Os mapas térmicos não podem exibir mais de 1000 células. Se o número total de elementos dos dois detalhamentos estiver acima de 1000, o mapa térmico não será exibido.

Visualização de mapa térmico - widget dinâmico



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
4. No campo **Tipo**, selecione **Pivô**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
5. No campo **Visualização**, selecione **Mapa térmico**.
6. No campo **Indicador**, selecione o indicador que você deseja detalhar.
7. No campo **Detalhamento**, selecione o detalhamento como o eixo X.
8. No campo **Segundo Detalhamento**, selecione o detalhamento como o eixo Y.
9. **Opcional:** Em **Configurações de exibição**, defina o esquema de cores e se os rótulos de dados e a legenda serão exibidos.
10. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
Para exibir o widget, adicione-o a um painel ou portal.

Análise de texto e widgets de texto

A análise de texto revela todos os padrões existentes nos campos de texto inseridos pelo usuário.

A análise de texto fornece ferramentas visuais para analisar o texto que os usuários inserem em formulários. Os possíveis benefícios dessas análises incluem aviso antecipado de pontos problemáticos do cliente, divulgação de atividades fraudulentas e a extração de determinadas entidades ou conceitos que estão se agrupando em vendas, relatórios de incidentes etc. As informações úteis nesses dados qualitativos não estruturados podem estar ocultas de outras ferramentas.

Nota:
A análise de texto está disponível somente com Performance Analyticslicenciado.

A análise de texto começa com a indexação do texto. A indexação de texto é definida em origens de indicador para permitir a reutilização de uma única configuração de índice por muitos indicadores.

Ao configurar a análise de texto, você decide sobre:

- Quais campos em uma origem de indicador serão indexados.
- Em quais indicadores aplicar uma configuração de índice de texto.
- Quais palavras irrelevantes excluir da análise.
- Quais frases pesquisar, além de palavras únicas.
- Palavras-chave para filtragem padrão.

Quando você configurar a análise de texto, crie um widget para visualizar o texto e incluir o widget em um painel.

O vídeo a seguir orienta você no processo de configuração e exibição da análise de texto:

Como criar um widget de nuvem de palavras de análise de texto do Performance Analytics, que analisa dados não estruturados ou qualitativos. Também como configurar e coletar dados para widgets de análise de texto.

Configurar análise de texto

Selecione os campos de texto a serem analisados e quais indicadores serão analisados.

Antes de Iniciar
A análise de texto depende de etapas específicas nos trabalhos de coleta de dados. O parâmetro **Collect** nos trabalhos relevantes deve ser definido para coletar análise de texto. Um trabalho é relevante se ele coleta dados para os mesmos indicadores que estão sujeitos à análise de texto. Consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados.

Nota:

Em relação ao Domain Separation: para coletar análise de texto para domínios específicos, configure a análise de texto para cada um desses domínios. No trabalho de coleta de cada domínio, especifique um **Executar como** usuário com acesso a esse domínio. Não especifique uma configuração de domínio para o trabalho de coleta. Para obter mais informações, consulte Abordagens para Performance Analytics com Domain Separation. Você está usando uma abordagem híbrida.

Função necessária: pa_power_user ou pa_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de texto** > **Configuração**.
   - Para criar uma nova configuração de análise de texto, selecione **Novo**.
   - Para editar uma configuração de análise de texto existente, selecione o ícone de informações nessa linha e selecione **Abrir registro**. Selecione o nome da origem do indicador para abrir o registro dessa origem do indicador, não a configuração de análise de texto.
2. Selecione a **origem do indicador** cujo texto de entrada você deseja analisar.
3. Desbloqueie **Campos para analisar** e selecionar os campos cujo texto de entrada você deseja analisar. Você deve selecionar pelo menos um campo. Normalmente, você deseja incluir o campo **Descrição resumida**.

   Você não pode selecionar os seguintes campos:
   - Campos de referência com pontos
   - Campos de texto traduzido
   - Qualquer outro campo com um tipo diferente de cadeia de caracteres
4. **Opcional:** Selecione **Usar palavras irrelevantes do sistema** para incluir as palavras irrelevantes do Zing.
   Selecionado por padrão. As palavras irrelevantes globais do Zing se aplicam à origem do indicador. Se você não usar as palavras irrelevantes do Zing, deverá selecionar todas as palavras irrelevantes.
5. Salve a configuração do índice de texto.
   A lista relacionada de **Indicadores** aparece na parte inferior do formulário.
6. Na lista **Indicadores**, clique em **Editar** e selecione os indicadores a serem analisados.
7. Execute um trabalho de coleta de dados históricos relevante para coletar dados iniciais.
   Talvez você consiga executar um trabalho a partir deste formulário ou talvez precise executar um trabalho de coleta de dados históricos. Consulte o próximo tópico para obter detalhes.

Tópicos relacionados

O Zing remove palavras irrelevantes das consultas

Coletar dados de análise de texto inicial

Quando você configura a análise de texto para uma origem de indicador, nenhum dado fica disponível até que um trabalho relevante do coletor de dados seja executado. Se você criou recentemente uma configuração de análise de texto, execute um trabalho de coleta especial. Se você adicionou indicadores a uma configuração de análise de texto existente, execute um trabalho de coleta de dados históricos para coletar somente a análise de texto.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Procedimento

- No formulário **Configurar Campos**, se o botão estiver disponível ao lado de **Salvar**, **Atualizar**e **Excluir**, clique em **Executar coleta de histórico**.
  Este botão inicia um trabalho histórico de uso único que coleta somente índices de texto. Ela está disponível somente quando você cria uma configuração de análise de texto.

  Este trabalho coleta dados para um período igual ao período mais curto para o qual há dados para qualquer um dos indicadores na análise. Por exemplo, se você estiver executando a análise de texto em cinco indicadores e tiver um ano de dados para quatro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deles, mas apenas quatro meses de dados para o quinto indicador, quatro meses de análise de texto serão coletados para todos os cinco indicadores.

- Se você adicionou um indicador a uma configuração de análise de texto existente, configure e execute um trabalho de coleta de dados históricos.

1. Navegar até **Coleta de dados** > **Trabalhos**.

2. Crie ou edite um trabalho de coleta de dados históricos conforme descrito em Criar ou programar um trabalho de coleta de dados, com as seguintes características:
   - Defina o parâmetro **Coletar** trabalho como **Somente índices de texto**.
   - Defina o parâmetro **Executar** trabalho como **Sob demanda**.
   - Defina os valores de **Início**relativo, **Intervalo de início relativo, Término relativo**e Valores de **Intervalo de término relativo** que sejam apropriados para os indicadores para os quais você está executando a análise de texto.
   - Certifique-se de que os indicadores para os quais você está executando a análise de texto correspondam aos indicadores do trabalho de coleta.

3. Execute o trabalho.

O que Fazer Depois

Agora que a análise de texto está configurada e os dados iniciais foram coletados, você pode criar widgets de análise de texto para os indicadores selecionados. Considere definir palavras irrelevantes de análise de texto primeiro. Essas palavras irrelevantes e as palavras irrelevantes do Zing podem ser aplicadas.

Selecionar palavras irrelevantes de análise de texto

Selecione palavras para excluir da análise de texto. Você pode excluir palavras na origem do indicador ou no nível do indicador.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_analyst ou pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Selecione palavras irrelevantes para aplicar na origem do indicador ou no nível do indicador. Se você selecionar palavras irrelevantes para um indicador, poderá filtrar as pontuações às quais as palavras irrelevantes se aplicam por detalhamento e elemento de detalhamento. Se você selecionar palavras irrelevantes para uma origem de indicador, você as excluirá da coleta de dados, o que resultará em um índice mais enxuto.

Por padrão, as palavras irrelevantes globais do Zing se aplicam além das palavras irrelevantes selecionadas neste formulário. Você pode desabilitar este comportamento na configuração do índice de texto. Para encontrar a lista das palavras irrelevantes atuais, navegue em sua instância para **Definição do Sistema** > **Palavras irrelevantes do índice de texto**.

Procedimento

1. Navegar até **Análise de texto** > **Palavras irrelevantes** e clique em **Novo**.

2. No campo **Tipo**, selecione **Indicador** ou **Origem**do indicador .
   Se você especificar um indicador, poderá filtrar o texto por um ou dois níveis de detalhamento.

   Quando especificado na origem do indicador, as palavras irrelevantes são removidas da coleta de dados para manter o índice enxuto. No entanto, você não pode trazer essas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

palavras irrelevantes imediatamente de volta para o widget removendo-as do campo **Palavras irrelevantes**. Eles não aparecem até a próxima coleta de dados.

As palavras irrelevantes especificadas no indicador permanecem no índice. Essas palavras irrelevantes podem ser trazidas de volta para o widget imediatamente, removendo-as da lista **Palavras irrelevantes**, mas o tamanho do índice pode afetar o desempenho.

3. Selecione o **Indicador** ou a **Origem** do indicador à qual as palavras irrelevantes serão aplicadas.
4. **Opcional:** Para filtrar o texto por um detalhamento, selecione valores nos campos **Detalhamento** e primeiro **Elemento**.
   Se você selecionar um detalhamento, mas não um elemento, o widget analisará somente o texto que não está associado a nenhum elemento desse detalhamento.
5. **Opcional:** Se você selecionou um detalhamento e deseja filtrar o texto por um segundo detalhamento, selecione valores nos campos **Segundo Detalhamento** e Segundo **Elemento**.
6. No campo **Palavras irrelevantes**, insira uma lista separada por vírgulas de palavras a serem excluídas da análise de texto.
7. Clique em **Enviar**.

Pesquisar texto para frases

Você pode especificar frases que a análise de texto pesquisa, em vez de pesquisar apenas as palavras individuais mais frequentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_analyst, pa_power_user ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de texto** > **Frases** e clique em **Novo**.
   Para editar um formulário de frases de índice de texto existente, clique no ícone de informações desse formulário e selecione **Abrir registro** na janela de visualização.
2. Selecione o **Indicador** cujas frases você deseja pesquisar.
   A Análise de texto deve ser configurada para este indicador.
3. **Opcional:** Nos campos **Detalhamento** e **Elemento**, você pode filtrar os registros em que as frases são pesquisadas.
   Especifique um detalhamento e um elemento. Você pode filtrar para um segundo nível preenchendo os campos **Detalhamento** e **Elemento** de nível 2.
4. Insira uma série de frases separadas por vírgulas no campo **Frases**.
   Por exemplo, insira "não consigo acessar, não vejo".

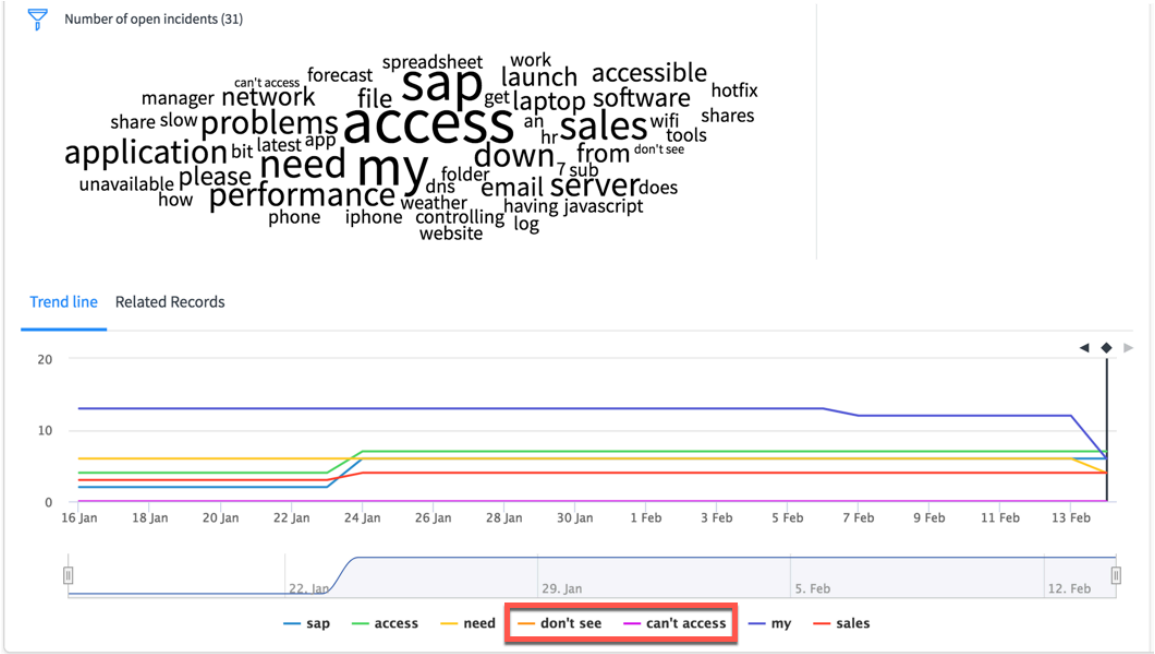
Resultado

Quando você inclui um widget de texto para este indicador em um painel, as frases especificadas aparecem na linha de tendência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de texto com frases "não vejo" e "não consigo acessar"



Criar um widget de texto

Para ajudar os analistas a visualizar quaisquer padrões no texto inserido pelo usuário em um indicador, crie uma visualização de nuvem de palavras em um widget de texto.

Antes de Iniciar

A indexação de texto deve ser configurada para a origem do indicador relevante e essa configuração deve incluir o indicador relevante.

A análise de texto está disponível somente com a versão licenciada do Performance Analytics.

Função necessária: pa_power_user ou administrador

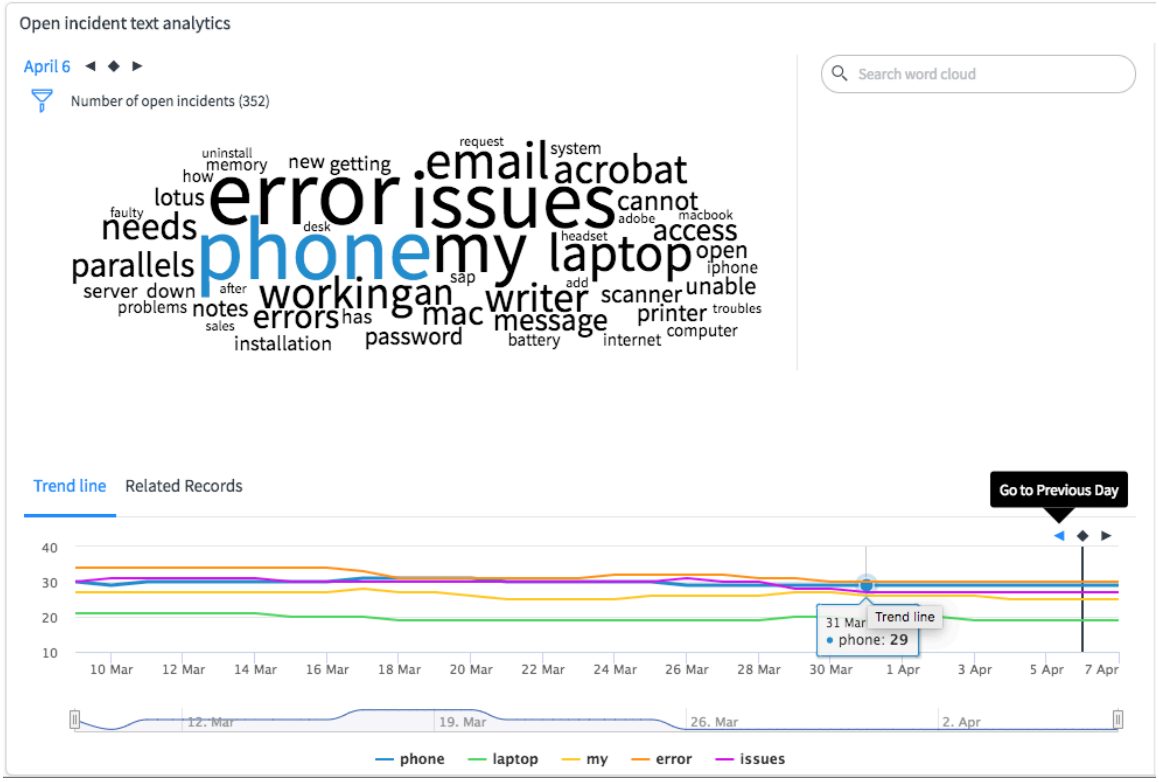
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O widget de texto fornece uma nuvem de palavras para visualizar a frequência de palavras e frases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualização em nuvem de palavras - widget de texto



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
2. No campo **Nome**, dê ao widget um nome que reflita as informações que estão sendo exibidas.
3. No campo **Tipo**, selecione **Texto**.
   Se você alterar o valor de **Tipo** depois de preencher outros campos, esses campos serão limpos.
   A nuvem de palavras é selecionada automaticamente como a **visualização**.
4. No campo **Indicador**, selecione o indicador principal para o qual você deseja analisar o texto.
5. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Somente o texto associado ao elemento especificado do detalhamento especificado é analisado. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente o texto que não está associado a nenhum elemento do detalhamento será mostrado.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.

6. Para que o widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**. Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

      Nota:
      O observador de registro não é compatível com widgets de pontuação quando vários elementos são selecionados em um painel de detalhamento. Nesse caso, o tempo real é atualizado somente na atualização da página.

   Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

7. Defina o valor de corte, que filtra quais palavras e frases são mostradas no widget com base na frequência de uma palavra ou frase no campo:

   a. No campo **Interrupção**, selecione se o valor de interrupção é uma contagem numérica ou uma porcentagem relativa.

      - **Contagem** é o número de ocorrências de uma palavra ou frase no campo. Por exemplo, se as configurações de corte forem [[Contagem][Maior ou igual a][10]], o widget mostrará somente palavras e frases que ocorrem dez ou mais vezes.
      - **Porcentagem** refere-se à porcentagem de ocorrências de todas as palavras no campo que são ocorrências da palavra ou frase. Por exemplo, se houver um total de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

30 ocorrências de todas as palavras no campo e as configurações de corte forem [[Porcentagem][Maior que ou igual a][10]], o widget mostrará somente palavras ou frases que ocorrem três ou mais vezes.

b. No campo **Condições de corte**, selecione se o valor de corte é um mínimo ou um máximo.

- **Maior ou igual a** faz com que o widget mostre uma palavra ou frase se for pelo menos tão comum quanto o valor de corte.
- **Menor ou igual a** faz com que o widget mostre uma palavra ou frase se não for mais comum do que o valor de corte.

c. No campo **Valor** de interrupção, especifique um valor inteiro.

8. Opcional: Defina qualquer uma das configurações de exibição restantes.

Campo	Descrição
Campo padrão	Se vários campos forem selecionados na configuração do índice de texto, esse campo aparecerá por padrão.
Número máximo de palavras	O número máximo de palavras a serem exibidas na nuvem de palavras
Número máximo de linhas de tendências	O número máximo de linhas de tendência a serem exibidas abaixo da nuvem de palavras

O que Fazer Depois

- Adicione o widget a um painel.
- O administrador ou o proprietário do painel compartilha o painel que contém o widget com esses usuários.
- A análise de texto usa etapas especiais no trabalho de coleta de dados. Se não houver dados disponíveis para o widget, verifique se o trabalho de coleta de dados relevante foi executado e se o trabalho coleta índices de texto. Consulte Coletar dados de análise de texto inicial.
- Filtrar a nuvem de palavras por palavras-chave.

Salvar palavras-chave para análise de texto

Você pode salvar palavras-chave que sempre filtrarão um widget de análise de texto. Você pode salvá-los diretamente no widget de um painel, escolhendo entre as palavras na nuvem de palavras. Como alternativa, você pode criar ou editar um registro de palavras-chave salvas.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_analyst ou admin

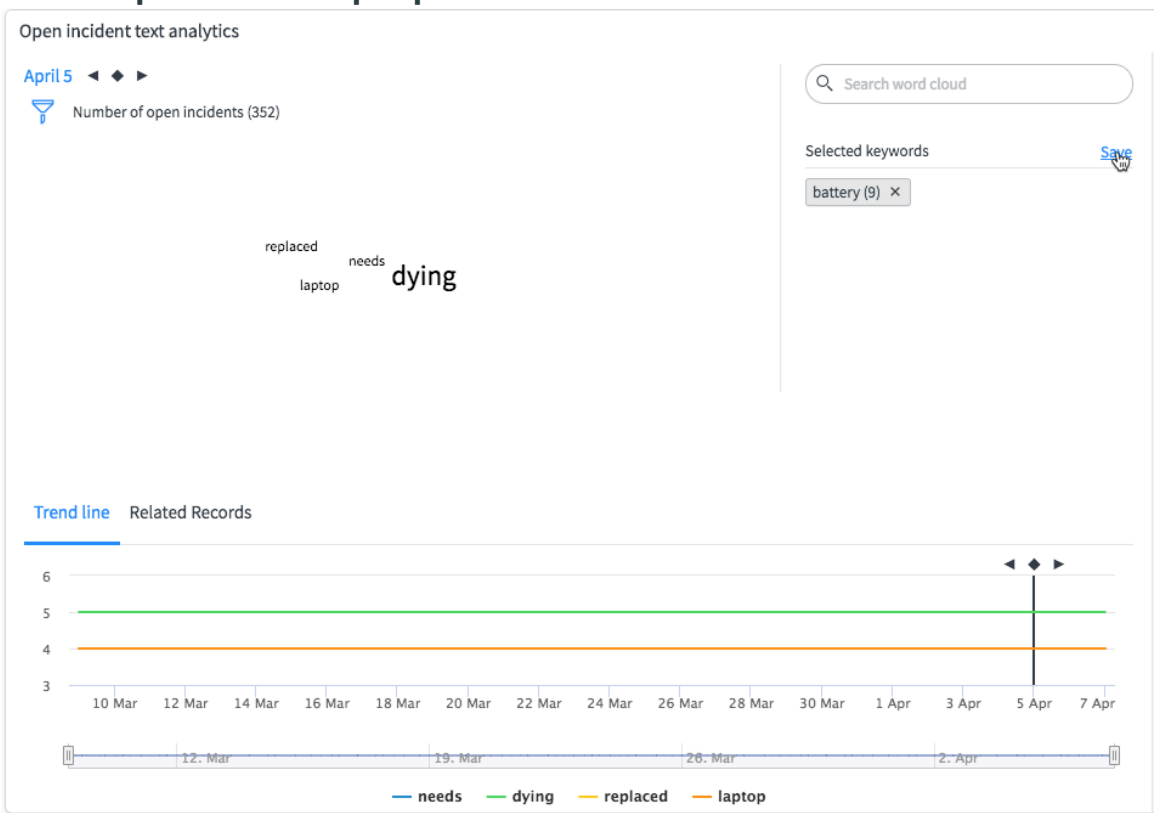
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para filtrar uma nuvem de palavras por palavras-chave, clique nas palavras na nuvem. Você pode salvar uma lista de palavras-chave, que será usada sempre que alguém exibir o widget. Cada lista de palavras-chave se aplica a um detalhamento e combinação de elementos do indicador em um widget. No exemplo a seguir, a palavra "bateria" foi especificada como uma palavra-chave. Se você clicar em **Salvar**, todos os visualizadores verão este widget filtrado por "bateria". Qualquer pessoa com as funções necessárias pode excluir as palavras-chave salvas posteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nuvem de palavras filtrada pela palavra-chave "bateria"



Como alternativa, você pode criar ou editar o registro em que as palavras-chave são salvas. Essa abordagem não restringe sua seleção a palavras-chave que já apareceram na nuvem de palavras.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de texto** > **Palavras-chave** e clique em **Novo**.
2. No campo **Widget**, especifique o widget ao qual as palavras-chave se aplicam.
3. No campo **Indicador**, especifique o indicador ao qual as palavras-chave se aplicam.
4. No **campo** Campo, selecione o campo do indicador ao qual as palavras-chave se aplicam.
5. **Opcional:** Nos campos **Detalhamento** e **Elemento**, você pode filtrar os registros aos quais as palavras-chave se aplicam por um elemento de detalhamento.
   Especifique um detalhamento e um elemento. Você pode filtrar para um segundo nível preenchendo os campos **Detalhamento** e **Elemento** de nível 2.

   Se você especificar uma combinação de detalhamento e elemento, as palavras-chave serão aplicadas somente quando essa combinação for selecionada no widget. Se você não especificar uma combinação de detalhamento e elemento, as palavras-chave se aplicarão a todas as combinações de detalhamento e elemento que não tenham palavras-chave selecionadas especificamente para elas.
6. No campo **Palavras** -chave, insira uma lista separada por vírgulas de palavras-chave.
7. Clique em **Enviar**.

Monitorar um fluxo de trabalho com um widget de processo do workbench

Um widget de processo do workbench é uma coleção de indicadores que contam uma história. O widget permite analisar vários aspectos de vários indicadores em uma tela sem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

detalhamento. Este widget é útil quando você deseja monitorar um processo ou serviço que tem um fluxo de trabalho.

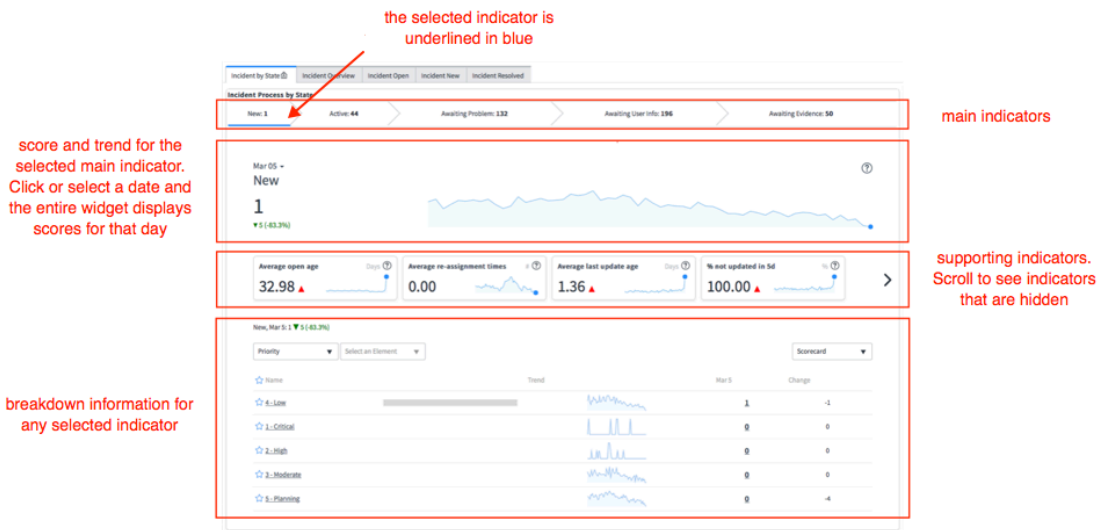
Você escolhe os indicadores principais na parte superior do widget. Opcionalmente, cada indicador principal pode ter um conjunto exclusivo de indicadores de suporte.

O widget tem quatro seções interconectadas que são atualizadas dinamicamente. Por exemplo, quando você clica em um indicador principal, sua pontuação, tendência, indicadores de suporte e informações de detalhamento são exibidos. Clique ou selecione uma data em qualquer visualização e o widget inteiro exibirá os dados desse dia.

Nota:

- Se as pontuações em tempo real forem compatíveis com o indicador principal e seus detalhamentos aplicados, você poderá exibir as pontuações em tempo real. Para exibir pontuações em tempo real, selecione **Tempo real** no seletor de data. As pontuações em tempo real são exibidas somente no painel superior do workbench. Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real.
- O intervalo de tempo que o widget mostra para cada tendência de pontuação depende da frequência do indicador. Os intervalos de tempo são: 60 dias para diário, um ano para semanal e mensal, três anos para trimestral e 12 anos para anual. Você não pode definir este intervalo de tempo. No entanto, a aplicação de uma agregação de série temporal no widget muda o período de tempo de acordo.

Widget de processo do Workbench



A seção inferior do widget de processo do workbench exibe detalhamentos disponíveis ou registros coletados para o indicador selecionado. Clique nas guias **Detalhamentos** ou **Registros** para exibir um ou outro. Se você selecionar um indicador de suporte que especifica um agregado, como a idade média dos incidentes em aberto, a guia **Registros** ficará oculta.

Ao criar um widget do workbench, você escolhe somente os indicadores principais e de suporte. As seções de pontuação, tendência e detalhamento do widget são configuradas automaticamente e não podem ser alteradas. No entanto, você pode mudar a ordem e a aparência dos indicadores no widget.

Criar um widget de processo do workbench

Crie um widget de workbench para monitorar um processo usando vários indicadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Familiarize-se com a estrutura do widget do workbench
- Decida quais indicadores principais e de suporte serão incluídos
- Função necessária: pa_admin, pa_power_user ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets** e clique em **Novo**.
   Um novo registro de widget é exibido.
2. Atribua um**nome** ao widget.
3. No campo **Tipo**, selecione **Workbench**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada Indicadores do widget principal é exibida.
5. Adicione um indicador principal ao widget do workbench.
   Os indicadores principais aparecem na parte superior do widget. O número máximo de indicadores que você pode adicionar é especificado em com.snc.pa.widget.max_widget_indicators. O número máximo padrão de indicadores de widget é sete.

   a. Clique em **Novo** na lista relacionada Indicadores do widget principal.

   b. Selecione um **indicador**.

   c. Defina a **Ordem** para definir onde o indicador aparece (de Let para Direita).

   d. Preencha outros campos, conforme apropriado.

Opções adicionais de configuração do indicador

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	Um elemento de detalhamento filtra os dados que aparecem no indicador. Se você selecionar um detalhamento, deverá selecionar um elemento. Por exemplo, se o indicador for **Número de incidentes em aberto** e você selecionar **Detalhamento** para **Estado** e **Ativo** para **Elemento**, somente as pontuações dos incidentes no estado ativo serão incluídas no widget.
Segundo detalhamento e elemento	Adiciona um segundo elemento de detalhamento que filtra os dados que aparecem no indicador. Se você selecionar um segundo detalhamento, deverá selecionar um elemento. Por exemplo, suponha que seu indicador seja **Número de incidentes em aberto** e o primeiro detalhamento filtre o estado ativo. Em seguida, selecione **Categoria** para o **segundo detalhamento** e **Software** para **Elemento**. O indicador agora exibirá somente pontuações para incidentes em aberto que estão ativos e na categoria de software.
Série de tempo	Adiciona o período de tempo especificado e a agregação à visualização de tendências do widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Acompanhar elemento	Especifica que um elemento de detalhamento aplicado ao painel em que o widget é adicionado também se aplica ao indicador. Se você especificar um segundo detalhamento, o elemento Acompanhar será ignorado.
Detalhamento acompanhado	Especifica que somente este detalhamento se aplica ao indicador como um **elemento Seguir**. Todos os outros detalhamentos aplicados a um painel ao qual o widget foi adicionado serão ignorados. Se você não especificar um **detalhamento Seguido,** todos os detalhamentos aplicados ao painel serão aplicados ao indicador.
Rótulo	Especifica o nome do indicador no widget. Se você não especificar um rótulo, o nome do indicador será usado.

e. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
A lista de indicadores do Widget de suporte é exibida.

6. **Opcional:** Adicione indicadores de suporte.
Quando você clica em um indicador principal, os indicadores de suporte aparecem no meio do widget. Você pode adicionar um número ilimitado de indicadores de suporte.

   a. Clique em **Novo** na lista relacionada **Indicadores de widget de suporte**.

   b. Selecione um **indicador**.

   c. Defina a **Ordem** para definir onde o indicador aparece (da esquerda para a direita).

   d. Preencha outros campos, conforme apropriado.
   Você pode configurar os indicadores de suporte da mesma forma que os indicadores principais. Consulte a etapa 5 para obter opções de configuração.

   e. Clique em **Enviar** para retornar ao registro do indicador principal.

   f. Repita a etapa 6 até ter adicionado todos os indicadores de suporte.

7. Clique em **Atualizar**para retornar ao registro do widget.
8. Repita as etapas 5 a 7 até ter adicionado todos os indicadores.
9. **Opcional:** Selecione um dos indicadores principais como o **indicador Padrão**.
Este indicador padrão aparece automaticamente quando um usuário exibe o widget. Se você não especificar um indicador padrão, o widget exibirá o indicador principal com o valor de **Pedido** mais baixo primeiro.
10. Clique em **Atualizar** para salvar o widget.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Revise o widget para garantir que os novos indicadores estejam corretos. Caso ainda não tenha feito isso, adicione o widget a um painel para exibi-lo.

Adicionar indicadores de widget

Adicione qualquer número de indicadores secundários a uma série temporal ou widget de lista existente.

Antes de Iniciar

O widget deve existir. Se você quiser adicionar indicadores a um widget que está criando, salve o widget em vez de enviá-lo. O formulário permanece aberto e a lista relacionada de Indicadores de Widget aparece na parte inferior.

Função necessária: pa_power_user ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um widget de série temporal, você o associa a um único indicador principal. Se você quiser comparar este indicador com outro indicador no mesmo widget, adicione o indicador adicional ao widget existente. Este procedimento é necessário ao criar uma visualização de coluna empilhada para uma série temporal.

Ao criar um widget de lista, você deve especificar um grupo de indicadores ou adicionar indicadores de widget.

Nota:
Ao incluir indicadores principais e de widget com frequências diferentes em um widget de série temporal, esteja ciente de como o widget mostra valores de tempo no eixo x. Para obter mais informações sobre esse comportamento, consulte KB0755757 .

Se o widget seguir elementos em um painel de detalhamento, o valor **Mostrar vários elementos** se aplicará ao widget principal e a todos os indicadores de widget. Se **Agregado** for selecionado, mas um dos indicadores de widget não for compatível com a exibição **Agregada**, esse indicador não seguirá os elementos no painel de detalhamento. Em vez disso, o indicador segue qualquer detalhamento de primeiro nível e elemento definido na configuração do widget. Os outros indicadores seguem os elementos no painel de detalhamento e mostram um agregado de seus valores. Para obter mais informações, consulte Configurar widgets para painéis de detalhamento.

Aviso:
Você não pode ter o Gráfico do período anterior e os indicadores de widget no mesmo widget de série temporal. Se você habilitar o Gráfico do período anterior em uma série temporal que já tem indicadores de widget especificados, a lista de indicadores de widget será limpa.

Quando um usuário seleciona elementos de divisão em um painel de detalhamento, os nomes de detalhamento e elemento são anexados aos nomes do indicador de widget. Os rótulos do indicador de widget também têm o detalhamento e os nomes dos elementos anexados. Os nomes de detalhamentos e elementos não são anexados aos nomes e rótulos do indicador de widget nas seguintes circunstâncias:

- O widget mostra uma exibição agregada de vários elementos e o indicador do widget não é compatível com essa exibição.
- O widget não segue elementos.
- Os indicadores de widget não são compatíveis com os elementos de detalhamento selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Salve um widget que você está criando ou abra um widget existente para edição.
   Você pode abrir um widget em **Análise de desempenho** > **Widgets** ou no painel. Para obter mais informações, consulte Edite um painel dinâmico.
2. Role até a parte inferior do formulário e localize uma lista relacionada com o rótulo **Indicadores de widget**.
3. Clique em **Nova**.
4. No campo **Indicador**, selecione um indicador secundário para o widget.
   Selecionar muitos indicadores pode tornar o widget difícil de ler.
5. No campo **Tipo de gráfico**, selecione uma visualização para o indicador.
   Selecione uma visualização que funcione bem com a visualização do indicador primário. Por exemplo, mostre o indicador primário como colunas e os indicadores secundários como linhas. Se você estiver usando uma visualização de **coluna empilhada** para o indicador primário de um widget de série temporal, defina todos os indicadores secundários para também usar a **coluna empilhada**.
6. **Opcional:** Preencha qualquer um dos seguintes campos:

Campo	Descrição
Detalhamento e elemento	(Optional) Somente as pontuações que correspondem ao elemento especificado deste detalhamento são mostradas. Selecione valores para **Detalhamento** e **Elemento**. Caso contrário, somente as pontuações que não estão associadas a nenhum elemento do detalhamento serão mostradas. **Nota:** Se o indicador de widget estiver em um widget de série temporal, você poderá especificar um filtro de elementos em vez de um elemento de primeiro nível. Consulte a Etapa 8.
Segundo detalhamento e elemento	Expanda para um segundo nível de detalhamento e elemento, se um detalhamento e elemento de primeiro nível tiverem sido especificados. **Nota:** ○ Os detalhamentos de segundo nível devem ser habilitados no registro do indicador, na guia **Coletar matriz de detalhamento**. ○ **Acompanhar elemento** deve ser desabilitado. Os detalhamentos do painel contam como um nível de detalhamento dos dois possíveis.
Série de tempo	Executa uma função nas pontuações do indicador para um período específico, como uma soma ou média de 7 dias. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal em um widget para um indicador que usa esse tipo de calendário.
Ordem	A ordem em que este indicador aparece, se o widget tiver vários indicadores secundários. Considere adicionar dígitos extras, como 200 e 300 em vez de 2 e 3. Dessa forma, se você adicionar mais indicadores posteriormente, só precisará especificar a ordem dos novos indicadores. Você não precisa especificar novamente a ordem de todos os indicadores secundários.
Tipo de gráfico	O tipo de gráfico para exibir o indicador de widget
Segundo eixo Y	Adicione um eixo Y para este indicador. (Optional) Somente um eixo Y de indicador secundário é exibido. Se um segundo eixo Y for selecionado para vários indicadores secundários, somente o eixo do indicador que veio originalmente primeiro na ordem será mostrado.
Cor	Uma única cor que se aplica somente às pontuações deste indicador.
Rótulo	Um rótulo personalizado para este indicador.

7. Para que o indicador de widget siga os elementos de detalhamento selecionados em um painel de detalhamento, siga estas etapas:

   a. Selecione **Acompanhar elemento**.

      Selecionar esta opção remove a capacidade de definir um segundo detalhamento e elemento no widget.

   b. **Opcional:** Defina quais detalhamentos disponíveis serão seguidos em **Detalhamento seguido**.
      Os painéis de detalhamento permitem selecionar uma origem de detalhamento e elementos. No entanto, um indicador pode usar mais de um detalhamento baseado na mesma origem de detalhamento. Use esta configuração para determinar quais desses detalhamentos serão aplicados em um painel de detalhamento.

      (Optional) Por exemplo, o indicador Número de incidentes em aberto usa dois detalhamentos: Atribuído a e Aberto por. Ambos os detalhamentos são baseados na origem de detalhamento Users.Active. Considere o caso em que você cria um widget para este indicador e faz com que o widget siga elementos nos painéis de detalhamento. Você deseja que o widget exiba valores separados para os elementos do detalhamento Atribuído a. Portanto, selecione **Atribuído a** no campo **Detalhamento seguido**.

Para obter mais informações sobre painéis de detalhamento, consulte Como usar detalhamentos em painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Somente widgets de série temporal: na guia **Filtro de elementos**, você pode selecionar um filtro de elemento a ser usado em vez de selecionar um elemento de primeiro nível no campo **Elemento**.

   Consulte Filtros de elemento.

   Use esta abordagem para personalizar quais detalhamentos são mostrados, dependendo do visualizador. Para obter mais informações sobre como usar filtros de elemento para personalizar widgets, consulte Recursos visuais personalizados.

   Nota:
   Em um painel, os nomes de todos os elementos que o filtro de elementos passa são anexados ao nome do indicador ou ao rótulo do indicador de widget.

9. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para editar qualquer uma dessas configurações posteriormente, vá para a lista de **Indicadores de Widget** e clique no ícone de informações do indicador, não no nome.

Tópicos relacionados

Listas relacionadas

KB0724552: como adicionar indicadores secundários a uma série temporal ou a um widget de lista

Definir o comportamento ao clicar de um widget

Você pode configurar o que acontece quando um usuário clica em um widget.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user, pa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, quando um usuário clica em um widget, o Hub de análise detalhado do indicador de widget é exibido. Você pode configurar um widget para direcionar os usuários para um URL diferente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Widgets**.
2. Selecione o widget que você deseja configurar.
3. Na lista relacionada **Comportamentos** ao clicar, clique em **Novo** e crie um novo registro.
   Se você criar mais de um registro de comportamento ao clicar para um único widget, somente o registro com o valor de **Ordem** mais baixo será usado.

   a. No campo **Rótulo**, insira o texto que aparece para esta opção quando um usuário clica no widget.

   b. No campo **Tipo**, selecione **URL**.

   c. No campo **Valor**, insira o URL para o qual você deseja direcionar os usuários quando eles clicarem no widget.
   Somente URLs relativas à URL da instância são permitidas. O valor deve começar com um caractere /, como /incident.do.

   d. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esquemas de cores

Quando uma visualização de dados ilustra vários indicadores, detalhamentos ou campos de tabela, as cores dos diferentes valores podem seguir um esquema de cores.

Os esquemas de cores podem ser aplicados às seguintes visualizações:

- Widgets de série temporal e detalhamento que exibem vários indicadores ou detalhamentos
- Widgets em painéis de detalhamento quando vários elementos são mostrados separadamente
- Relatórios que agrupam ou empilham por campos de tabela
- Análise da plataforma componentes de visualização de dados que agrupam ou empilham por campos de tabela

Você pode selecionar um esquema de **cores no campo Esquema** de cores ao criar um widget. Para obter um exemplo, consulte Criar uma visualização de pizza, rosca ou semi-rosca para um widget de detalhamento. Você também pode criar seu próprio esquema de cores.

Você não precisa especificar um esquema de cores. Nesse caso, o esquema de cores padrão especificado na propriedade *com.snc.pa.chart_default_color_schema* é aplicado, se necessário. No sistema base, este esquema de cores é Padrão UI14.

Todos os esquemas de cores estão na tabela Esquema de cores do gráfico [pa_chart_color_schemes], em **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Esquemas de Cores do Gráfico**.

A partir de San Diego, os esquemas de cores padrão usam definições de cores com as cores qualitativas de tema da tabela Propriedades do tema de UX [sys_ux_theme_property]. Quando Next Experience está ativado, essas cores são usadas em vez da paleta de cores da IU principal.

Tópicos relacionados

Cores predefinidas em relatórios

Tipos de relatório

Criar um esquema de cores

Crie um conjunto reutilizável de cores disponíveis para relatórios, Performance Analytics widgets e Análise da plataforma componentes de visualização de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: pa_power_user ou pa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Dica:

Um administrador Now Platform ou Emissão de relatórios pode criar cores personalizadas para uso em seus esquemas de cores. Para obter mais informações, consulte Definir cores do sistema para análise.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Sistema** > **Esquemas de Cores do Gráfico**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome**descritivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

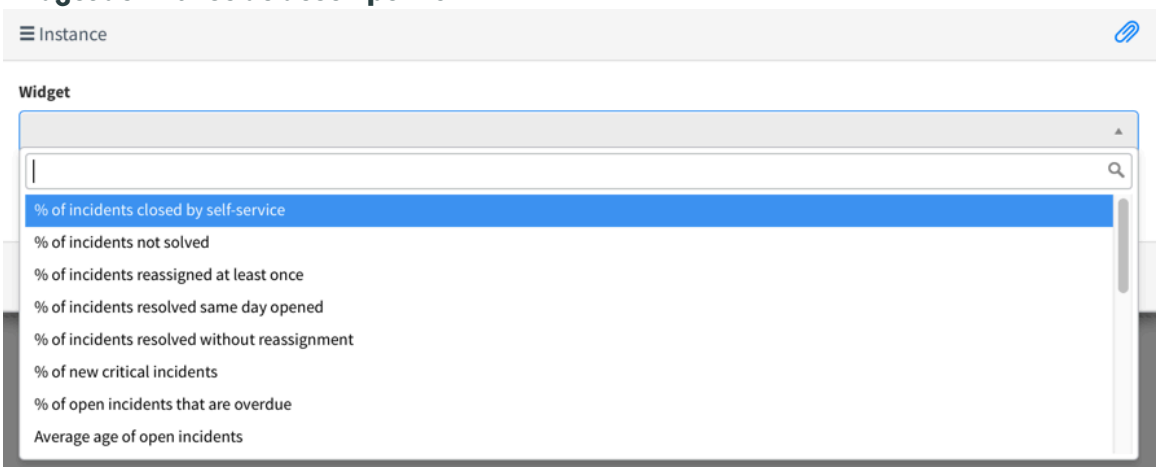
4. Selecione cores nos campos **Cor 1** e **Cor 2**.
   Um esquema de cores deve ter pelo menos duas cores. Você pode usar mais.
5. **Opcional:** Selecione até 32 cores no total para incluir no esquema de cores.
6. Clique em **Enviar**.

Performance Analytics widgets no Portal de serviços

Você pode mostrar Performance Analytics indicadores e detalhamentos usando o Portal de serviços.

Ao editar um portal, adicione o widget **Performance Analytics**. Use as opções de widget para selecionar um widget Performance Analytics existente a ser mostrado no portal e se o título deve ser mostrado.

Widget de Análise de desempenho



Requisitos de segurança para exibição de widgets

Desde o Quebec, os widgets acompanham as listas de controle de acesso (ACLs) do indicador e da divisão. Exceto ACLs, nenhuma função é necessária para exibir widgets.

No entanto, se você fizer upgrade de uma instância de uma versão anterior à Quebec, por padrão, as regras de antes de Quebec ainda se aplicam. As ACLs de divisão e do indicador são seguidas somente nestas áreas:

- Os widgets de lista seguem as ACLs do indicador.
- Ao exibir detalhamentos, as ACLs de detalhamento se aplicam.

Além disso, em uma instância atualizada, os seguintes widgets podem exigir que os usuários tenham a função pa_viewer:

- Widgets de lista
- Widgets de texto
- A seção Detalhamentos dos widgets do Workbench

As instâncias atualizadas não podem seguir automaticamente as regras introduzidas em Quebec devido à variação de como as ACLs são configuradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar e editar uma página usando o Designer do Portal de serviços

Relatórios no Portal de serviços

Widgets do Performance Analytics

Ativar o plug-in Performance Analytics and Reporting - Widgets do Portal de serviços

Você pode ativar o plug-in Performance Analytics and Reporting - Service Portal Widgets (com.snc.pa.sp.widget) se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Widget do Portal de serviços ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para Performance Analytics e Emissão de relatórios - Widgets do Portal de serviços

Plug-in	Descrição
Portal de serviços [com.glide.service-portal]	Funcionalidade principal do Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

   Nota:
   Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Exibir estatísticas do widget

Você pode exibir estatísticas sobre widgets do Performance Analytics para ajudar a identificar e resolver problemas, por exemplo, se um widget está carregando lentamente nos painéis.

Antes de Iniciar
Função necessária: pa_power_user, pa_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Análise de desempenho** > **Estatísticas de Widget**.
2. Selecione o widget cujas estatísticas você deseja exibir.
3. Revise os seguintes campos.

Campos de estatísticas de relatório

Campo	Descrição
Widget	O widget que as estatísticas descrevem.
Número total de execuções	O número total de vezes que o widget foi carregado do servidor.
Duração média da execução	O tempo médio necessário para carregar o widget, em milissegundos, para todas as execuções deste widget.
Número de execuções recentes	O número de vezes em que o widget foi carregado recentemente do servidor. O número máximo de execuções recentes é determinado pela propriedade *glide.report.recent_executions_number*.
Duração média recente da execução	O tempo médio necessário para carregar o widget, em milissegundos, para execuções recentes. O número máximo de execuções recentes é determinado pela propriedade *glide.report.recent_executions_number*.
Duração total das execuções	A soma da duração total de todas as execuções do widget.

Propriedades de estatísticas de widget

Essas propriedades controlam como as estatísticas do widget são rastreadas e mantidas.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.report.recent_executions_number	O número de execuções de widget que são consideradas recentes para fins de cálculos de duração média recente. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 25 • Local: adicionar a propriedade

Hub de análise

O Hub de análise é uma exibição exploratória de indicadores, usada para análises mais detalhadas. Ele permite que você veja tendências, previsões, divisões e registros associados para um indicador específico. O Hub de análise substitui os cartões de pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando você faz upgrade para o Next Experience, a funcionalidade Hub de análise também é encontrada em Detalhes de KPI. Navegar até **Análise da plataforma** > **KPIs**. Quando você migra para a experiência Análise da plataforma, somente a opção Detalhes de KPI está disponível.

Introdução ao uso de Hub de análise.

Assista a este vídeo de cinco minutos para saber como usar Hub de análise para analisar, explorar e comparar dados do indicador da Análise de desempenho.

No Hub de análise, analise as pontuações do indicador agregando dados, comparando pontuações ou exibindo mudanças ao longo do tempo e filtrando pontuações por detalhamento. Aprimore o Hub de análise adicionando metas, limites, linhas de tendência e comentários úteis para mudanças significativas.

No formulário do indicador, você pode definir o indicador a ser incluído no Hub de análise automaticamente.

Nota:
Valores entre 10.000 e 999.999 são arredondados para o milhar mais próximo e abreviados com K, como 11.000 para 11.234. Valores entre 1 milhão e 999.999.999 são arredondados para o milhão mais próximo e abreviados com um M. Valores de 1 bilhão e superiores são arredondados para o bilhão mais próximo e abreviados com um G.

Tópicos relacionados

Performance Analytics indicadores

Hub de análise lista de indicadores

O Hub de análise fornece uma lista de indicadores, suas pontuações e uma seleção personalizável de outras análises. Clique no nome de um indicador para ver mais detalhes sobre esse indicador. O Hub de análise substitui os cartões de pontuação.

Para acessar a lista Hub de análise, navegue até **Análise de desempenho** > **Hub de análise**.

Controles da lista de indicadores

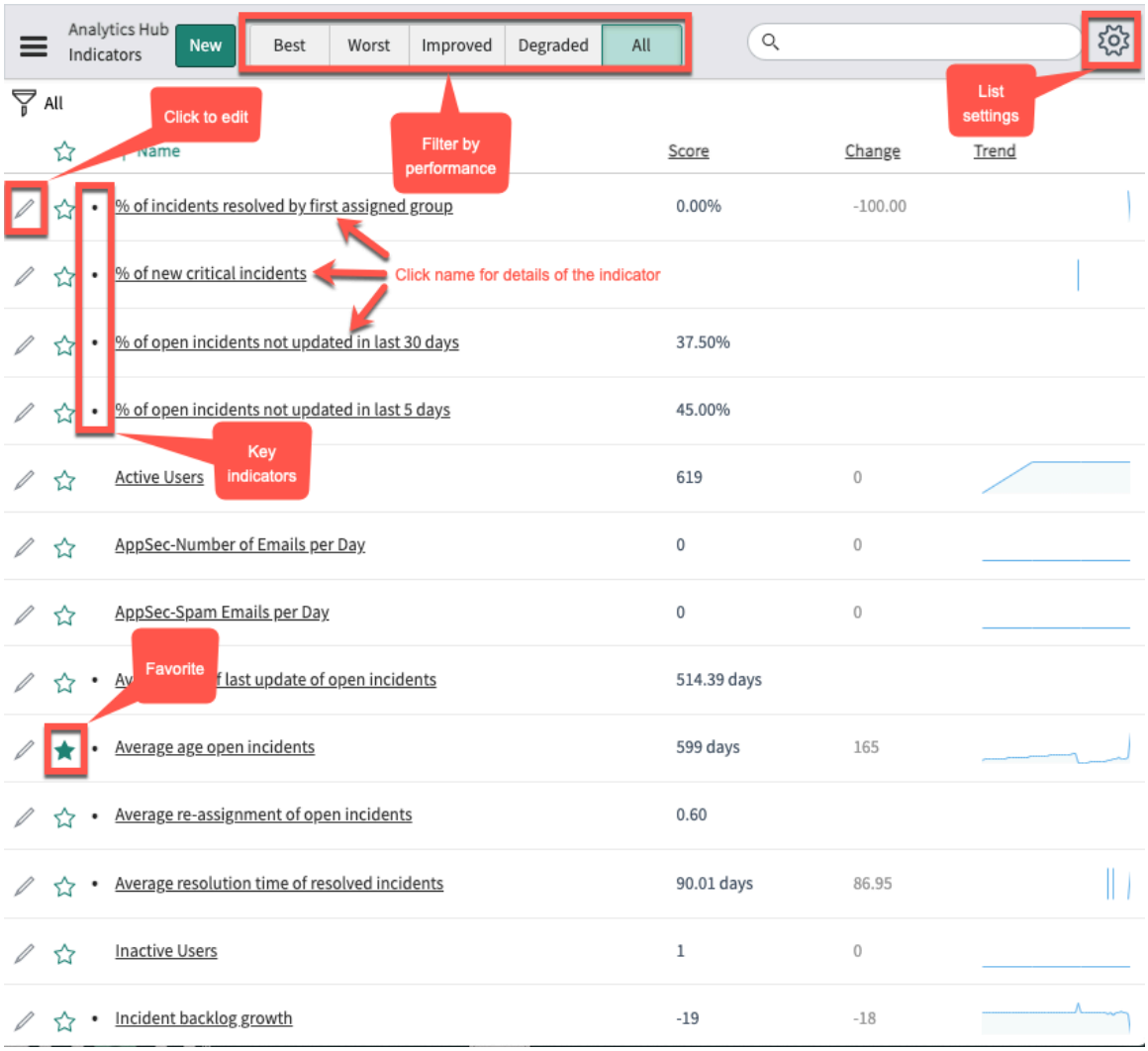
A lista de indicadores inclui os seguintes controles:

- Clique no nome de um indicador para abrir uma exibição do Hub de análise que está focado no indicador. Um conjunto estendido de ferramentas de análise está disponível nesta exibição.
- Clique no ícone de lápis ao lado de um indicador para abrir o registro do indicador para edição. Este ícone estará disponível somente se suas funções derem acesso ao registro do indicador.
- Um asterisco verde sólido ao lado de um nome de indicador indica que ele é um favorito. Clique no asterisco ao lado do indicador para marcá-lo como favorito.
- Um ponto preto ao lado do nome de um indicador indica que se trata de um indicador principal. Marque os indicadores como chave marcando a caixa de seleção **Chave** ao criar o indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de indicadores

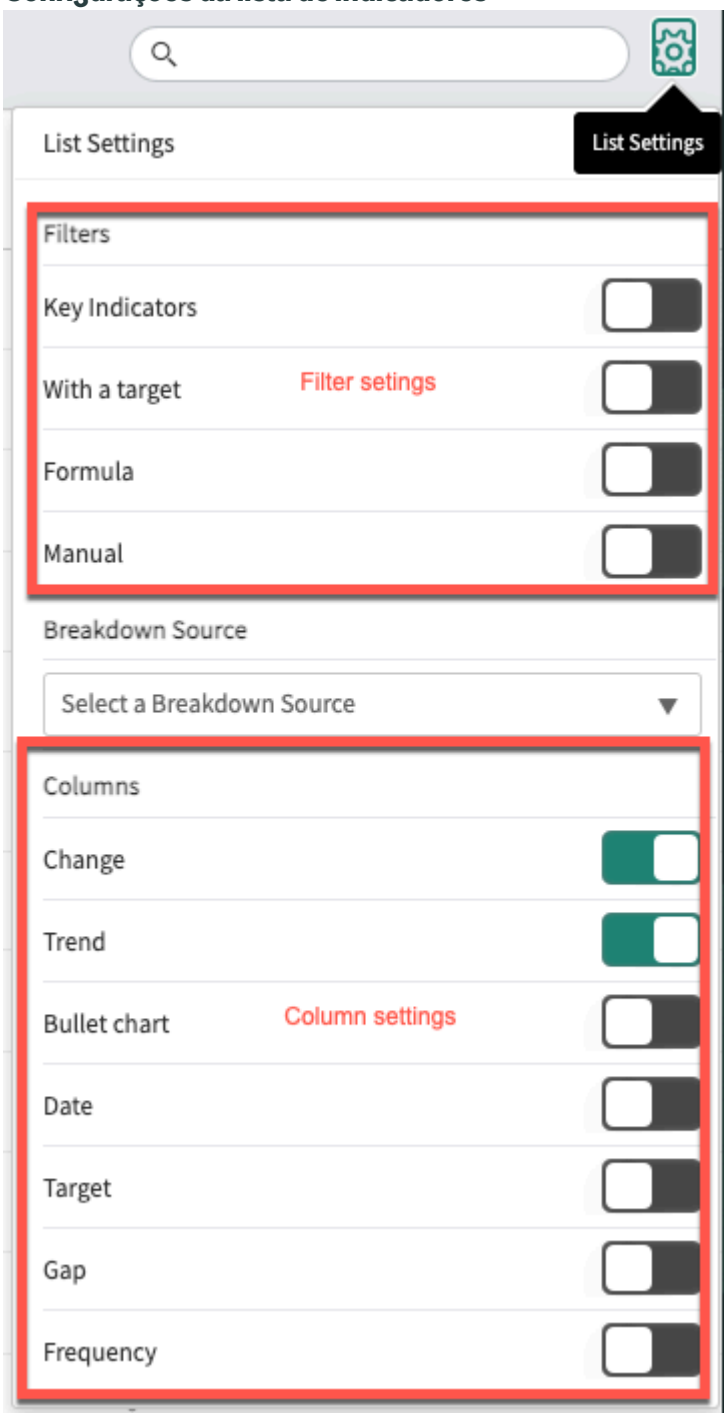


Para personalizar o que Hub de análise mostra, clique no ícone de configurações de lista ( ) ao lado da caixa de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações da lista de indicadores



As configurações de lista incluem as seguintes seções:

- Configurações de filtro
- Fonte de detalhamento e configurações de elemento
- Configurações de coluna

Configurações de filtro

Você pode filtrar quais indicadores são mostrados com as seguintes configurações:

Indicadores principais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente os indicadores definidos como indicadores principais no registro do indicador são mostrados.

Com destino

Somente indicadores com uma meta definida são mostrados.

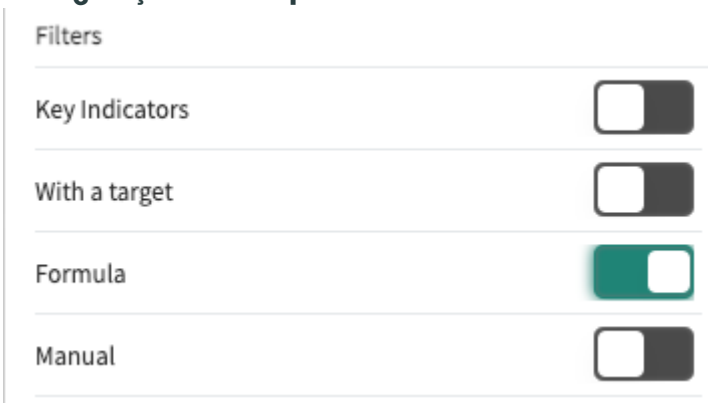
Fórmula

Somente indicadores de fórmula são mostrados.

Manual

Somente indicadores manuais são mostrados.

Configuração de filtro para mostrar somente indicadores de fórmula



Fonte de detalhamento e configurações de elemento

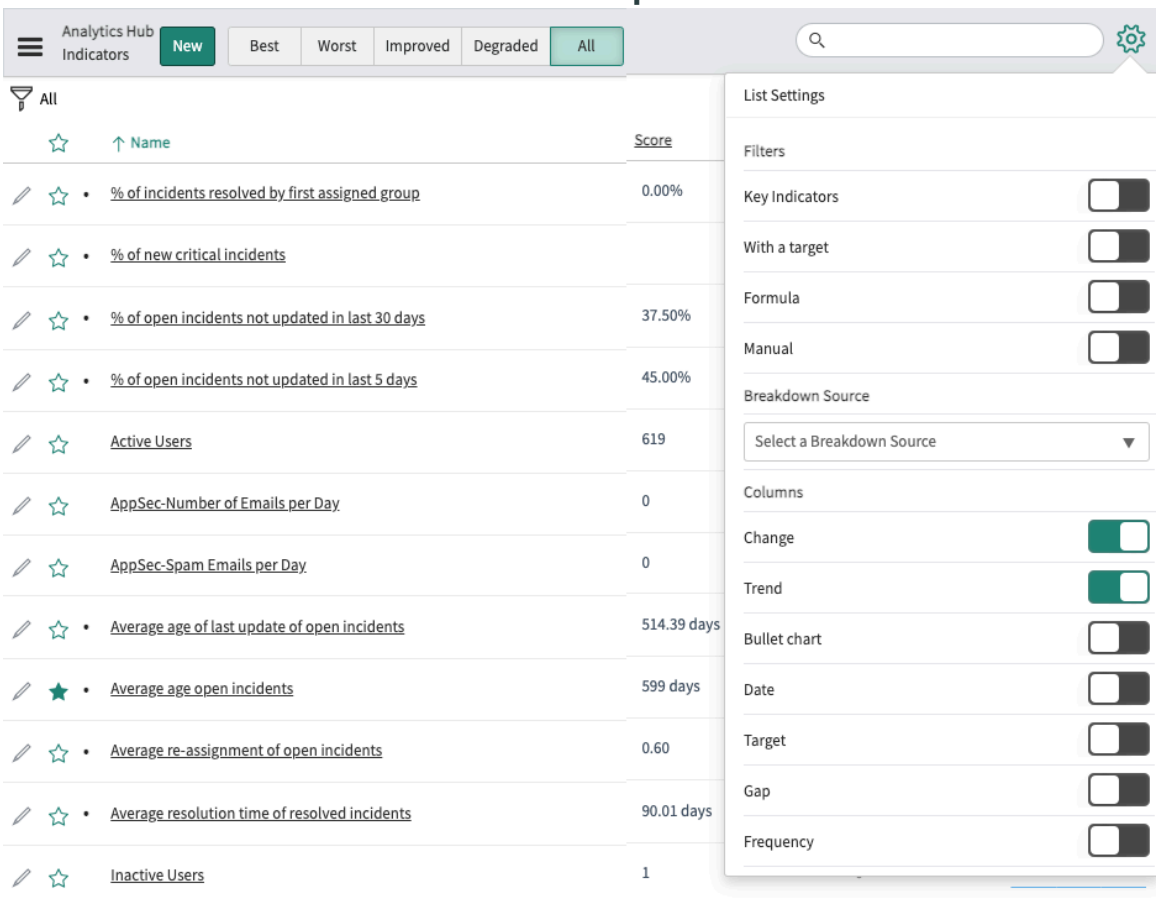
Nas configurações, você também pode selecionar uma origem de detalhamento. Somente indicadores que usam essa origem de detalhamento são mostrados. Depois de escolher a origem de detalhamento, você pode filtrar ainda mais a lista de indicadores selecionando um elemento de detalhamento. Somente indicadores aos quais esse elemento se aplica são mostrados.

No exemplo a seguir, você vê como as pontuações mudam quando a lista é filtrada na origem de detalhamento Indicador.Prioridade e, em seguida, no elemento 1 - Crítico.

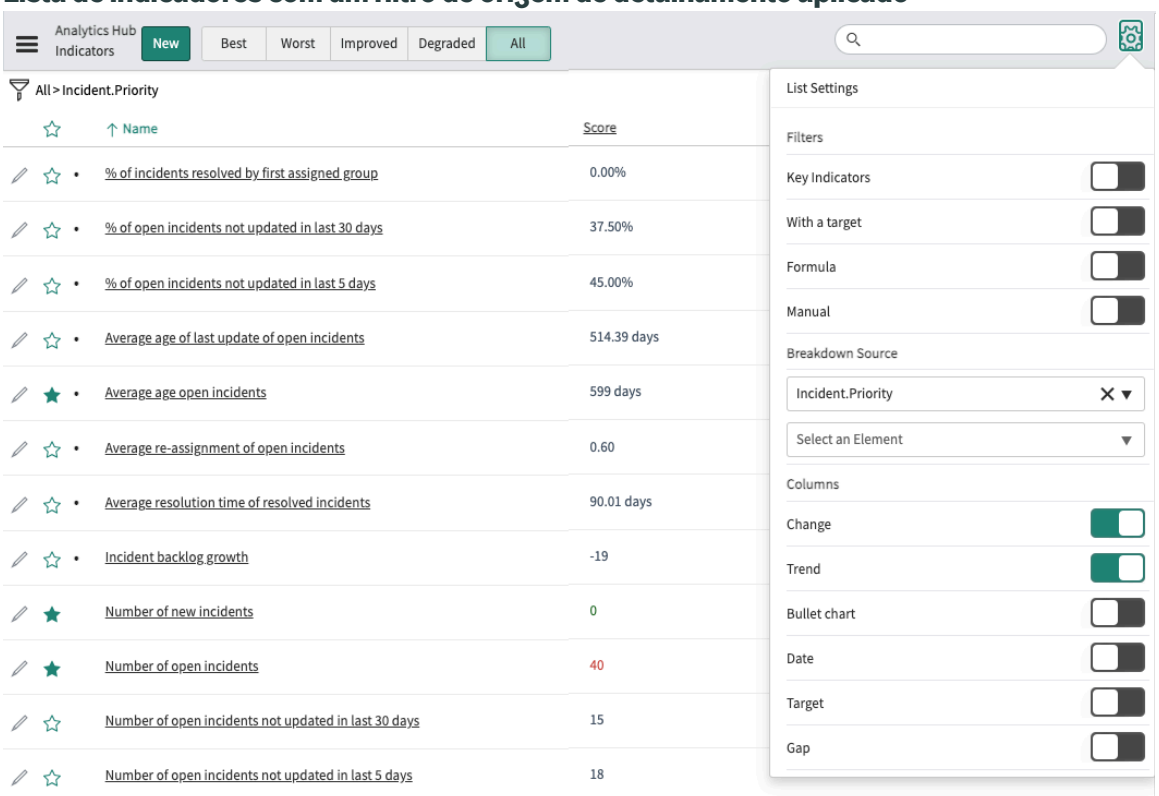
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de indicadores sem filtro de detalhamento aplicado



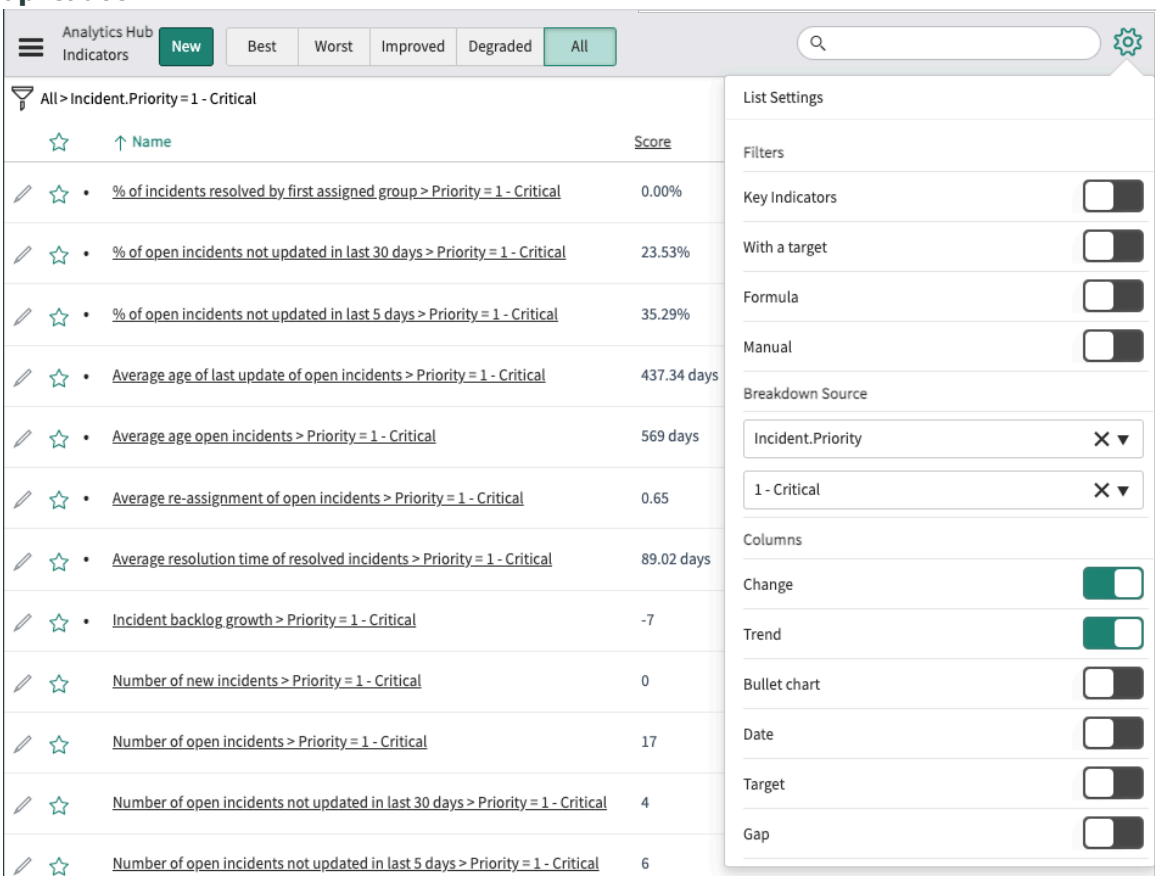
Lista de indicadores com um filtro de origem de detalhamento aplicado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de indicadores com uma origem de detalhamento e filtro de elemento aplicados



Configurações de coluna

Selecione quais análises serão mostradas na lista de indicadores. As pontuações do indicador são sempre mostradas.

Mudança

A mudança nas pontuações, em valor absoluto, entre a coleta de dados mais recente e a anterior.

Tendência

A linha de tendência de pontuações ao longo da coleta de dados. Esta linha de tendência é uma miniaturização da linha de tendência que pode ser vista quando o Hub de análise está focado em um indicador específico.

Gráfico de bala

Um gráfico que compara a pontuação atual com a meta. Este gráfico é mostrado para um indicador somente se uma meta estiver definida nesse indicador.

Data

Data em que a pontuação mais recente foi coletada.

Meta

O destino do indicador, se tiver sido definido.

Lacuna

A lacuna entre a pontuação mais recente e a meta. Um valor será mostrado somente se uma meta tiver sido definida para o indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Frequência

A frequência com que as pontuações são calculadas para o indicador.

Direção

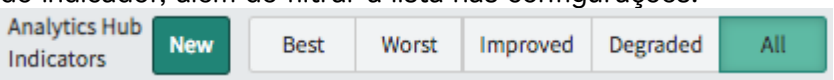
Se a pontuação do indicador deve ser minimizada, maximizada ou nenhuma das duas.

Mostrar percentual

Se ativado, a mudança na pontuação será mostrada como uma porcentagem em vez de um valor absoluto.

Filtrar por desempenho

Você pode filtrar a lista de indicadores com base no desempenho do indicador, além de filtrar a lista nas configurações.



- **Melhor:** mostra os indicadores que estão executando a meta (em verde) com desempenho superior, ordenados por % de Lacunas (os de melhor desempenho no topo).
- **Pior:** mostra os indicadores que estão executando a meta (em vermelho) abaixo do esperado, ordenados por % de lacuna (os de pior desempenho no topo).
- **Aprimorado:** mostra os indicadores que melhoraram em comparação com a coleta de dados anterior (indo na direção certa).
- **Degradado:** mostra os indicadores que foram degradados em comparação com a coleta de dados anterior (indo na direção errada).

Hub de análise para um indicador específico

Use o Hub de análise para analisar os dados do indicador em profundidade, por exemplo, agregando dados, comparando pontuações ou exibindo mudanças ao longo do tempo.

Para acessar o Hub de análise de um indicador, selecione qualquer um destes métodos:

- Navegar até **Análise de desempenho** > **Hub de análise**e selecione um indicador.
- Clique no link relacionado **Explorar indicador** no registro do indicador relevante.
- Em um painel dinâmico, selecione qualquer valor em um widget Performance Analytics.

Nota:

- Em um painel Análise da plataforma, a seleção de um valor nos dados do indicador acessa Detalhes de KPI em vez de Hub de análise. Este é o comportamento padrão; uma visualização de dados pode ser configurada com diferentes comportamentos de detalhamento.
- Quando as pontuações do indicador em um painel de detalhamento são agregadas em vários elementos, o Hub de análise é agregado nos mesmos elementos. Para obter mais informações, consulte Exibição de pontuações agregadas para vários elementos.
- Agregações de séries de tempo são validadas no Hub de análise e em Detalhes de KPI, mas não em widgets. Portanto, você pode navegar de um widget em funcionamento até Hub de análise e obter um aviso de que o indicador tem uma agregação inválida.

Limitação

O Hub de análise não está otimizado para tamanhos de tela de dispositivos móveis. Você pode acessar o Hub de análise em um tablet usando a interface da Web padrão.

Tradução automática

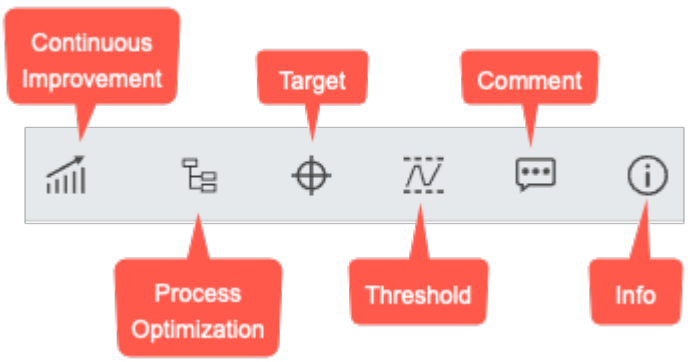
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar metas, limites, comentários e iniciativas de melhoria

Todas as guias em Hub de análise têm uma barra de ferramentas na parte superior com as seguintes ações:

- metas
- Limites
- Adicionar um comentário
- Informações
- Criar iniciativa de melhoria (requer a aplicação Gestão de melhorias contínuas)

Uma dica de ferramenta identifica cada ícone na barra de ferramentas.



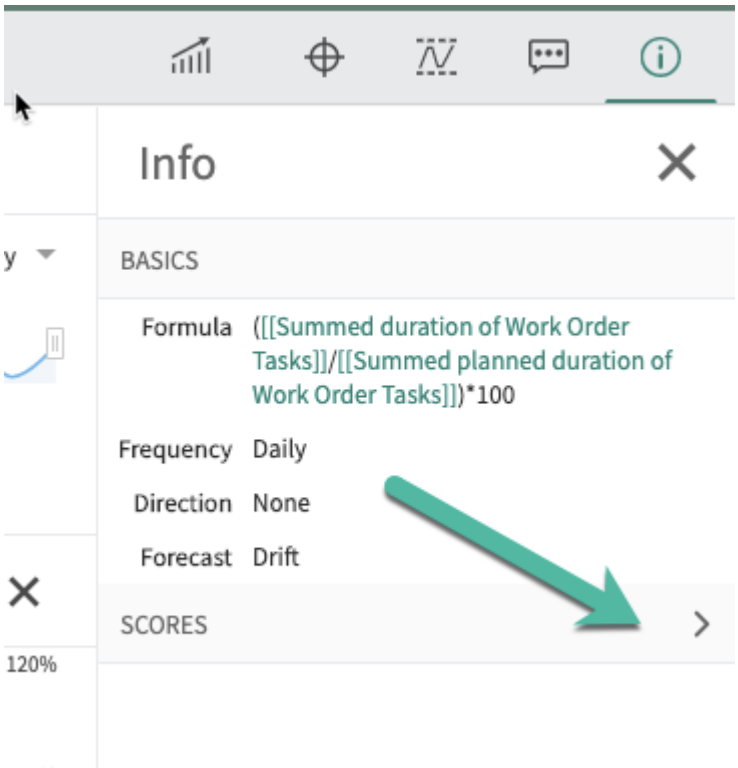
A barra de ferramentas sempre tem os quatro ícones mais à direita da captura de tela. Clicar em um desses ícones abre um painel no qual você pode exibir ou criar uma meta, limite ou comentário. Você também pode exibir as informações básicas sobre o indicador neste painel.

Nota:
Metas, limites e comentários não são compatíveis com Hub de análise quando as pontuações do indicador são agregadas em vários elementos.

Para um indicador de fórmula, essas informações básicas incluem a fórmula. No painel Informações, você também pode expandir uma lista das pontuações diárias do indicador. Para ver as pontuações de cada indicador de componente em um indicador de fórmula, clique no nome do indicador na fórmula. Isso reorienta o Hub de análise nesse indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se você tiver a aplicação Gestão de melhoria contínua e a função sn_cim.improvement_requester, poderá criar uma iniciativa de melhoria. Clique no ícone **Criar iniciativa de melhoria** ( ) para abrir um formulário de iniciativa de melhoria. Este formulário é preenchido automaticamente com detalhes do indicador e Hub de análise. Para ver as datas de início e término da iniciativa na linha do tempo, clique no ícone da iniciativa de melhoria nas opções de gráfico na guia **Visão geral**.

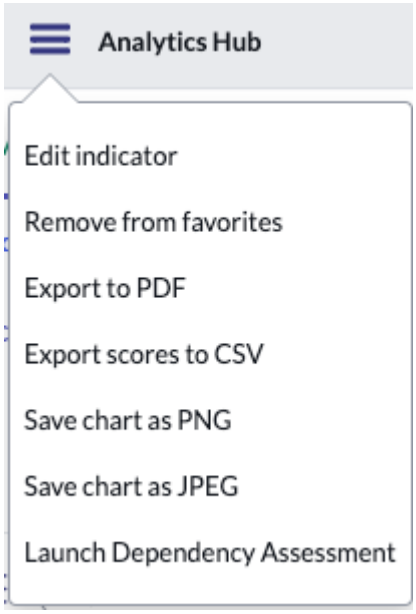
Se você tiver a aplicação Mineração de processos e uma função Mineração de processos, poderá abrir o indicador em um painel Mineração de processos. Clique no ícone **Ir paraMineração de processos** ( ).

Editar indicadores e pontuações, exportar para PDF ou CSV e gerar gráficos

Cada indicador no Hub de análise tem um menu de contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As opções neste menu dependem do tipo de indicador e se ele tem pontuações.

Opção	Onde presente
Editar indicador	Todos os indicadores
Editar pontuações	Indicadores automatizados com pontuações
Adicionar a/remover dos favoritos	Todos os indicadores
Exportar como PDF	Todos os indicadores com pontuações
Exportar pontuações para CSV	Todos os indicadores com pontuações
Salvar gráfico como PNG/JPEG	Todos os indicadores com pontuações
Iniciar avaliação de dependência	Todos os indicadores

Clique no menu de contexto uma segunda vez para fechá-lo sem fazer uma escolha.

Diferentes guias no Hub de análise

O Hub de análise de um indicador específico tem as guias Visão geral e Comparar, que são descritas em Exibir pontuações e estatísticas e Comparar pontuações, respectivamente.

Tópicos relacionados

- Performance Analytics indicadores
- Performance Analytics metas e limites
- Avaliação de dependências
- Gestão de melhoria contínua

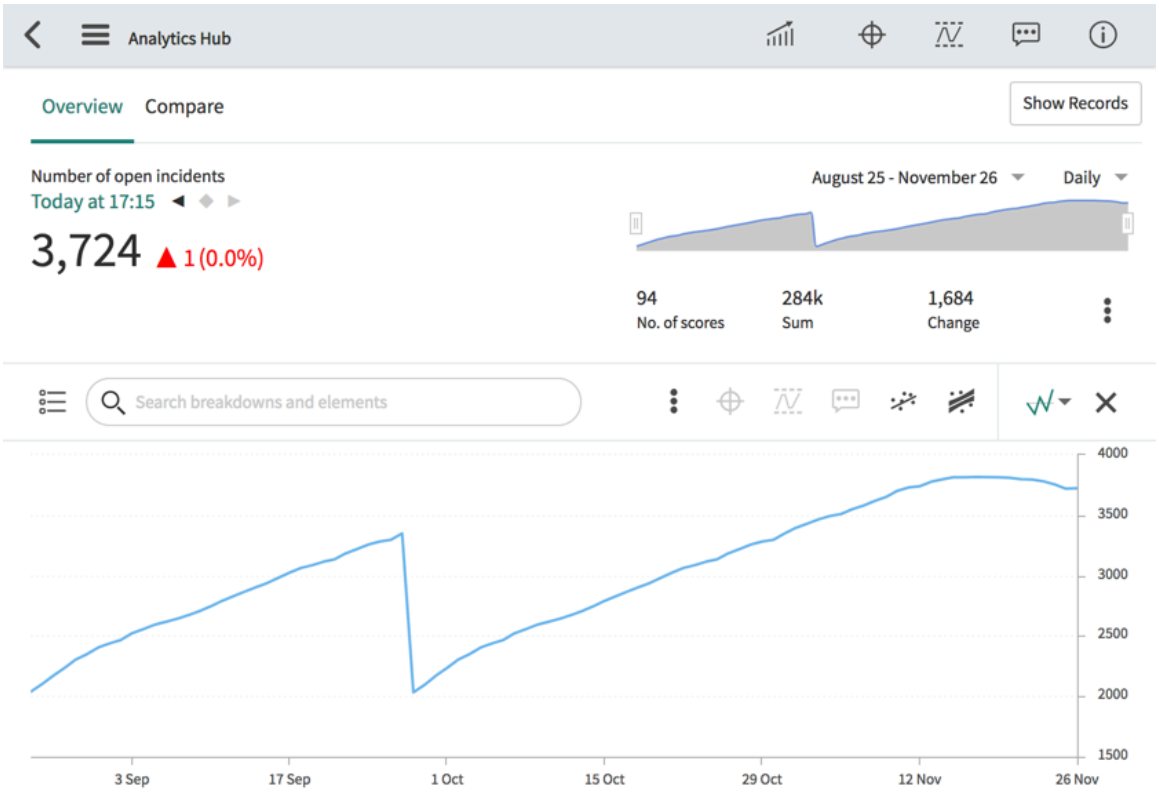
Exibir pontuações e estatísticas

A guia Hub de análise Visão geral mostra a pontuação de um período de tempo, estatísticas e uma série de tempo. Você pode definir o período de tempo para as estatísticas e séries temporais. Você também pode filtrar pontuações por detalhamento e elemento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Visão Geral



Nota:
A capacidade de exibir cálculos do indicador de fórmula, que estava disponível no Cartão de pontuação detalhado antes de Madrid, não é compatível com Hub de análise . Para obter mais informações, consulte o artigo Análise de desempenho: cálculo de fórmula não é mostrado para pontuações no Hub de análise [KB0783438] na Base de conhecimento Now Support.

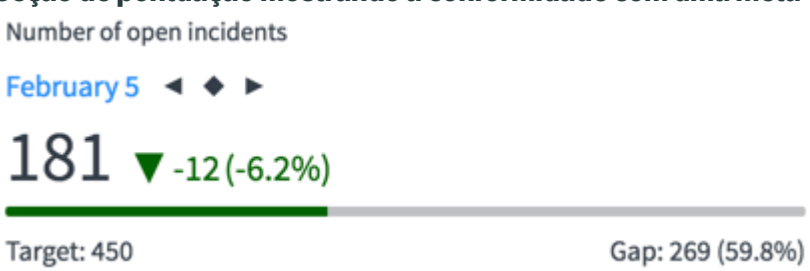
Resumo do indicador

A parte superior da guia Exibir resume as informações sobre o indicador que está sendo exibido.

Na parte superior da guia, você vê as seguintes informações:

- A pontuação de um período de tempo escolhido
- A mudança, absoluta e percentual, entre essa pontuação e a pontuação do período anterior
- Se uma meta for definida, a diferença entre a pontuação e essa meta
- Controles para alternar para o período anterior, próximo ou último
- Um calendário para selecionar um período de tempo ou a pontuação em tempo real

Seção de pontuação mostrando a conformidade com uma meta



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados são codificados por cores para mostrar favorabilidade. Se a direção de um indicador for Maximizar, os aumentos nas pontuações serão mostrados em verde e as diminuições em vermelho. Se a direção de um indicador for Minimizar, os aumentos nas pontuações serão mostrados em vermelho e as diminuições em verde. Da mesma forma, uma barra colorida indica se o destino foi atendido ou não. As cores dependem do esquema de cores que foi definido para o destino. Para obter mais informações, consulte Criar um esquema de cores de destino.

O período de tempo associado a uma pontuação é mostrado acima da pontuação. Os controles permitem mover para o próximo período de tempo, o período de tempo anterior ou o último período de tempo. A data selecionada aqui é refletida nas estatísticas e no gráfico de série de tempo. O período de tempo selecionado é transportado quando você muda para outra guia. A duração de um período de tempo (dia, mês, trimestre ...) é igual à frequência do indicador.

Você também pode selecionar a data clicando no gráfico de série temporal. Além disso, se você navegar até este Hub de análise a partir de um widget, a data selecionada no widget persistirá quando você abrir o Hub de análise.

Exibição de pontuações em tempo real no Hub de análise

Você pode selecionar pontuações em tempo real para exibir em vez da última pontuação.

Você pode exibir pontuações em tempo real nas seguintes circunstâncias:

- O indicador é um indicador automatizado.
- Ele está configurado para mostrar pontuações em tempo real.
- A função de agregação do indicador não usa um script.
- A origem do indicador não usa uma exibição de banco de dados.
- Nenhum dos detalhamentos aplicados ao indicador usa uma origem de detalhamento com script.

⚠ Aviso:

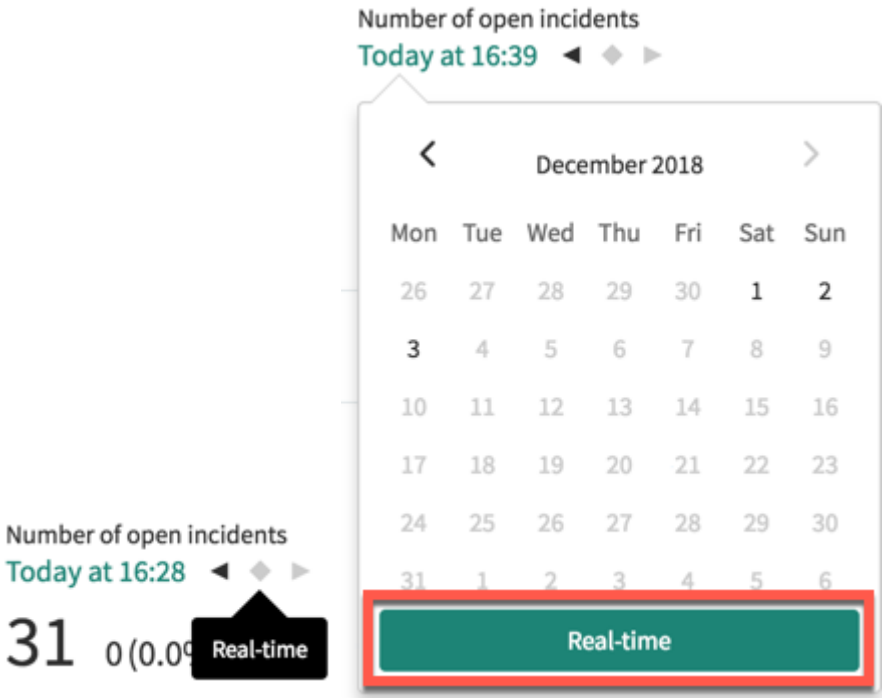
- As pontuações em tempo real podem diferir por visualizador e diferir das pontuações coletadas. As pontuações em tempo real são obtidas diretamente das tabelas de fatos relevantes. Portanto, as Listas de Controle de Acesso (ACL) dessas tabelas de fatos determinam as pontuações em tempo real que cada usuário conectado vê.
- O Hub de análise não atualiza as pontuações em tempo real automaticamente. Para obter a pontuação mais atualizada, atualize a página do navegador.

Se você puder selecionar pontuações em tempo real, selecione-as no seletor de data ou selecionando o período de tempo atual na exibição **Registros**. No entanto, ao exibir pontuações em tempo real, você não pode ver registros que não correspondam a um elemento de detalhamento na exibição **Registros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionar para mostrar a pontuação em tempo real



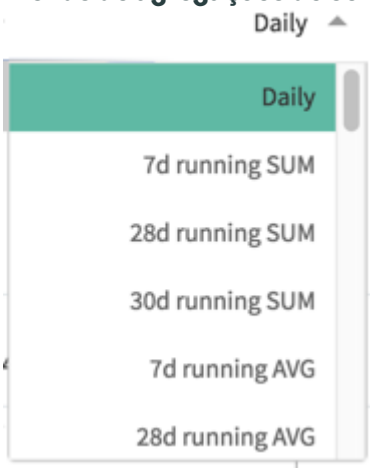
Nota:
Você pode mostrar pontuações em tempo real para usuários do painel em alguns widgets. Para obter mais informações, consulte Pontuações em tempo real.

Agregações de série temporal no Hub de análise

No Hub de análise, você pode agregar mudanças nos indicadores em intervalos de tempo discretos.

No canto superior direito, você pode definir a agregação de série temporal para Hub de análise.

Menus de agregações de séries temporais diárias



A agregação de série temporal é refletida na pontuação, nas estatísticas, no gráfico de série temporal e nos gráficos em outras guias. As séries temporais disponíveis dependem da frequência do indicador. Para obter mais informações, consulte Aplicar agregações de séries temporais. Para obter exemplos e uma exploração mais profunda do uso de agregações de série temporal com indicadores, consulte este Performance Analytics vídeo da Academy, Como aproveitar séries temporais com Performance Analytics .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

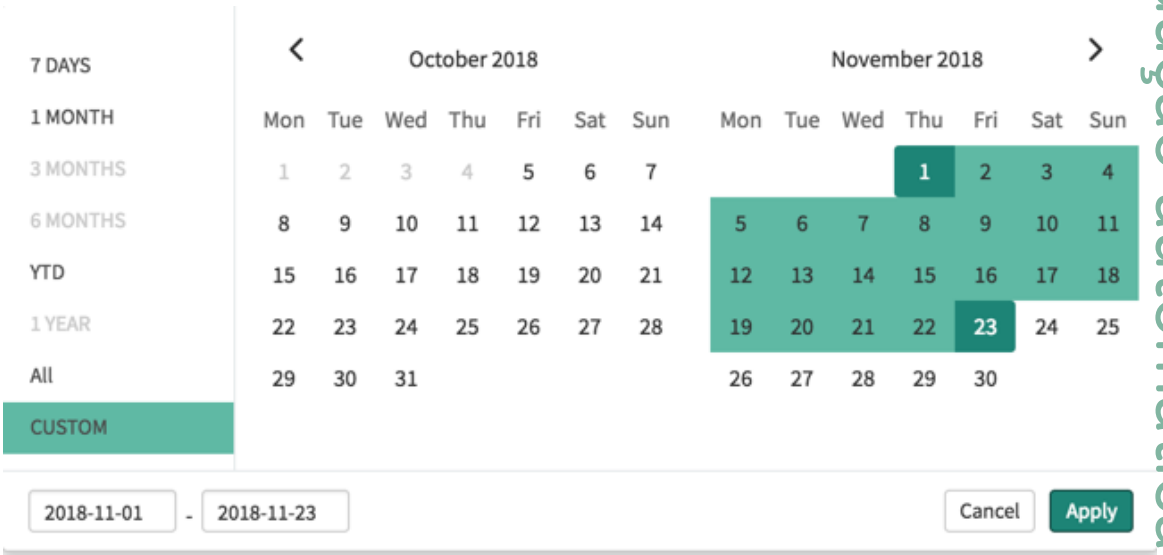
- Os calendários comerciais e fiscais não são compatíveis com agregações de série temporal. Você não pode definir uma agregação de série temporal para um indicador que usa esse tipo de calendário.
- A seleção de uma agregação de série temporal substitui a opção **Renderizar linhas contínuas** que está definida no indicador. Esta opção faz com que o Hub de análise mostre linhas de dados contínuas para este indicador, mesmo quando não há dados para uma data específica.
- Você não pode comparar registros na guia Comparar se definir uma agregação de série temporal. Você pode comparar pontuações agregadas.

Intervalos de datas de pontuações no Hub de análise

Você pode definir o período de tempo das pontuações que o Hub de análise descreve.

Os controles para selecionar um intervalo de datas estão acima das estatísticas e à esquerda da agregação da série temporal. O período de tempo escolhido é refletido nas estatísticas e no gráfico de série temporal. Você tem duas opções de controle para definir o período de tempo:

- **Calendário de intervalo de datas**



- Os controles deslizantes com a barra de navegação:

Nota:
Se você especificar um intervalo de datas como 3 MESES com uma agregação de série temporal como SOMA por mês, poderá ver um período de tempo a mais do que o esperado. A instância interpreta um período como três meses como 0 a 3 meses e pode mostrar quatro meses de pontuações.

Estatísticas no Hub de análise

Na guia Exibir do Hub de análise, você pode definir várias estatísticas a serem aplicadas à pontuação do indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você não pode personalizar a exibição de estatísticas no Hub de análise. No entanto, como nem todas as estatísticas são relevantes para todos os indicadores, você pode excluir estatísticas no registro do indicador. Por exemplo, você pode excluir % de mudança de um indicador com uma pontuação expressa como uma porcentagem. Para obter mais informações, consulte Criar um indicador automatizado.

Detalhamentos, elementos e filtros de elemento

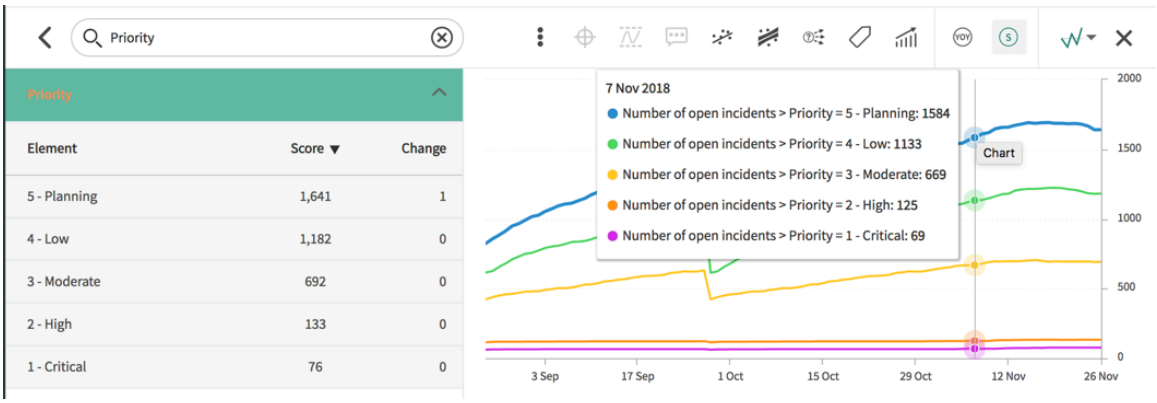
Em Hub de análise, você tem várias opções para exibir detalhamentos e elementos de detalhamento.

Você pode mostrar uma linha ou coluna separada no gráfico para cada elemento de um detalhamento. Você também pode filtrar as pontuações selecionando um detalhamento e um elemento. Você pode pesquisar detalhamentos e elementos por nome ou abrir uma caixa de diálogo de detalhamento e seleção de elemento.

Menu de detalhamento e campo de pesquisa

Se você selecionar um detalhamento, mas não um elemento, o gráfico mostrará cada elemento do detalhamento.

Gráfico com todos os elementos de um detalhamento



Nota:

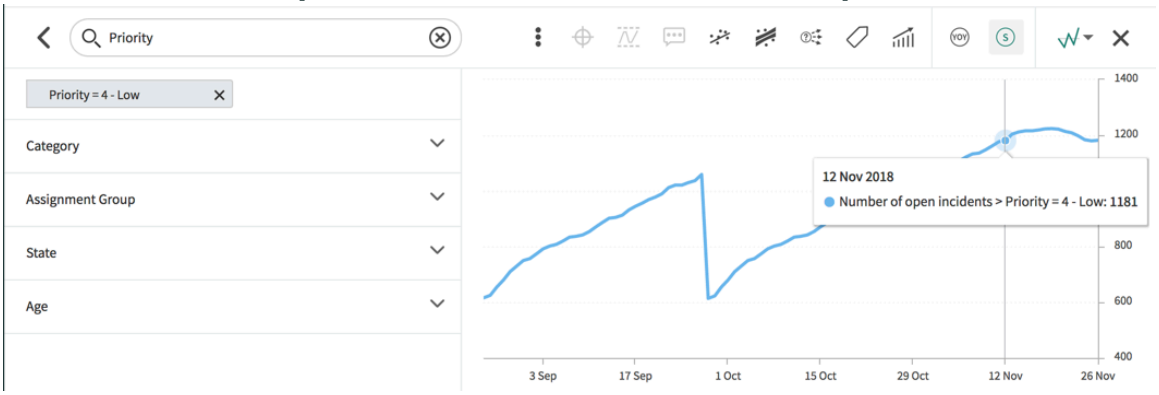
- As pontuações não são mostradas quando nenhum elemento do detalhamento se aplica. Esta regra também se aplica aos detalhamentos da tabela Opção [sys_choice] quando um rótulo definido em NULL_OVERRIDE substitui o valor de none.
- Se você tentar aplicar um detalhamento para um indicador de fórmula, mas nem todos os indicadores que contribuem forem compatíveis com o detalhamento, esse detalhamento não será aplicado. Em vez disso, você vê a pontuação do indicador da fórmula sem detalhamento. Uma mensagem aparece para informar que isso aconteceu.

Se você selecionar um detalhamento e um elemento, filtrará todo o Hub de análise para mostrar somente os valores desse detalhamento e elemento.

Tradução automática

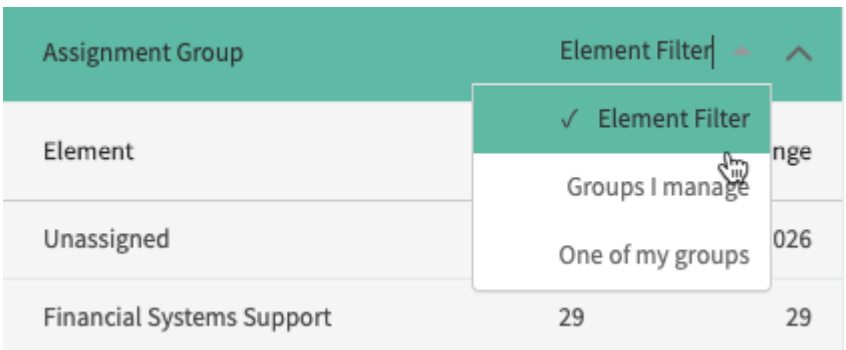
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hub de análise filtrado para mostrar somente incidentes de baixa prioridade



Se o detalhamento tiver um filtro de elementos definido para sua origem de detalhamento, você poderá escolher um desses filtros de elementos. Para obter mais informações, consulte Filtros de elemento.

Filtro de elemento

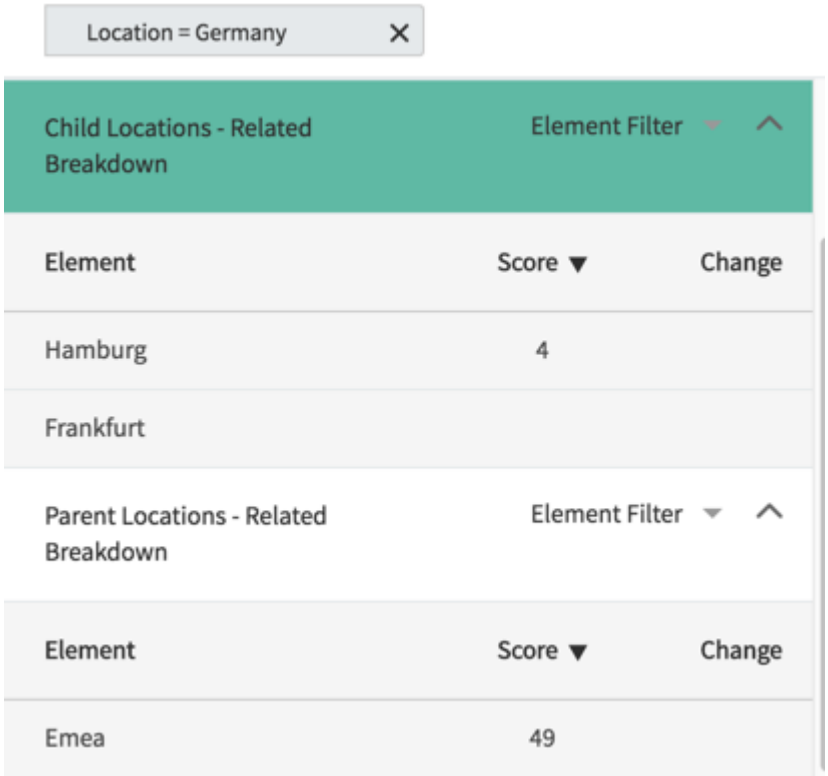


Se as relações de detalhamento forem definidas para o indicador, depois de selecionar um detalhamento de primeiro nível e um elemento, você poderá navegar até um elemento relacionado. O elemento pode estar em um relacionamento primário-secundário no mesmo detalhamento ou em outro detalhamento. Para obter mais informações sobre relações de detalhamento, incluindo procedimentos para criá-las, consulte Como navegar pelos elementos de detalhamento com relações de detalhamento.

Tradução automática

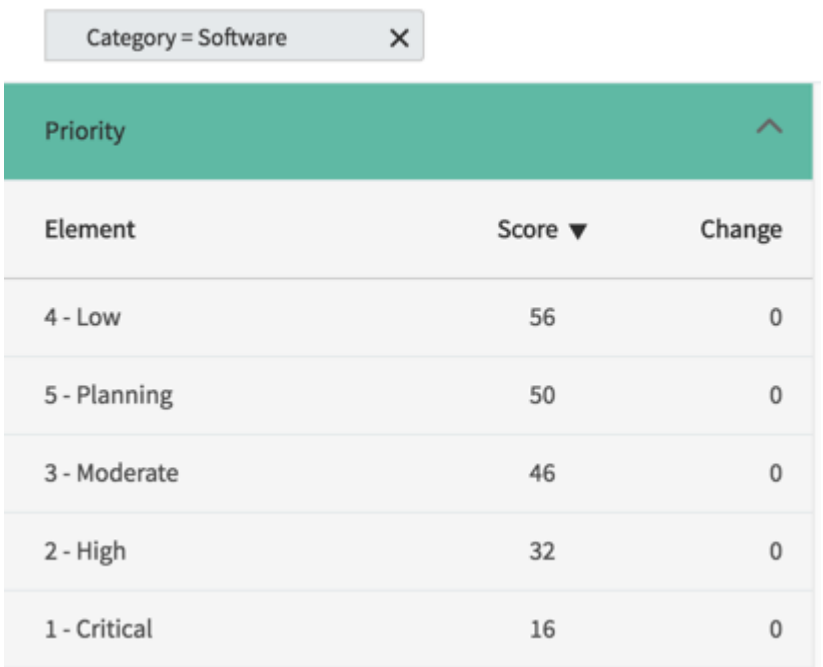
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relações de detalhamento



Depois de selecionar um detalhamento e um elemento de primeiro nível, você pode selecionar um detalhamento e um elemento de segundo nível. Você não pode selecionar mais de dois níveis de detalhamento no total.

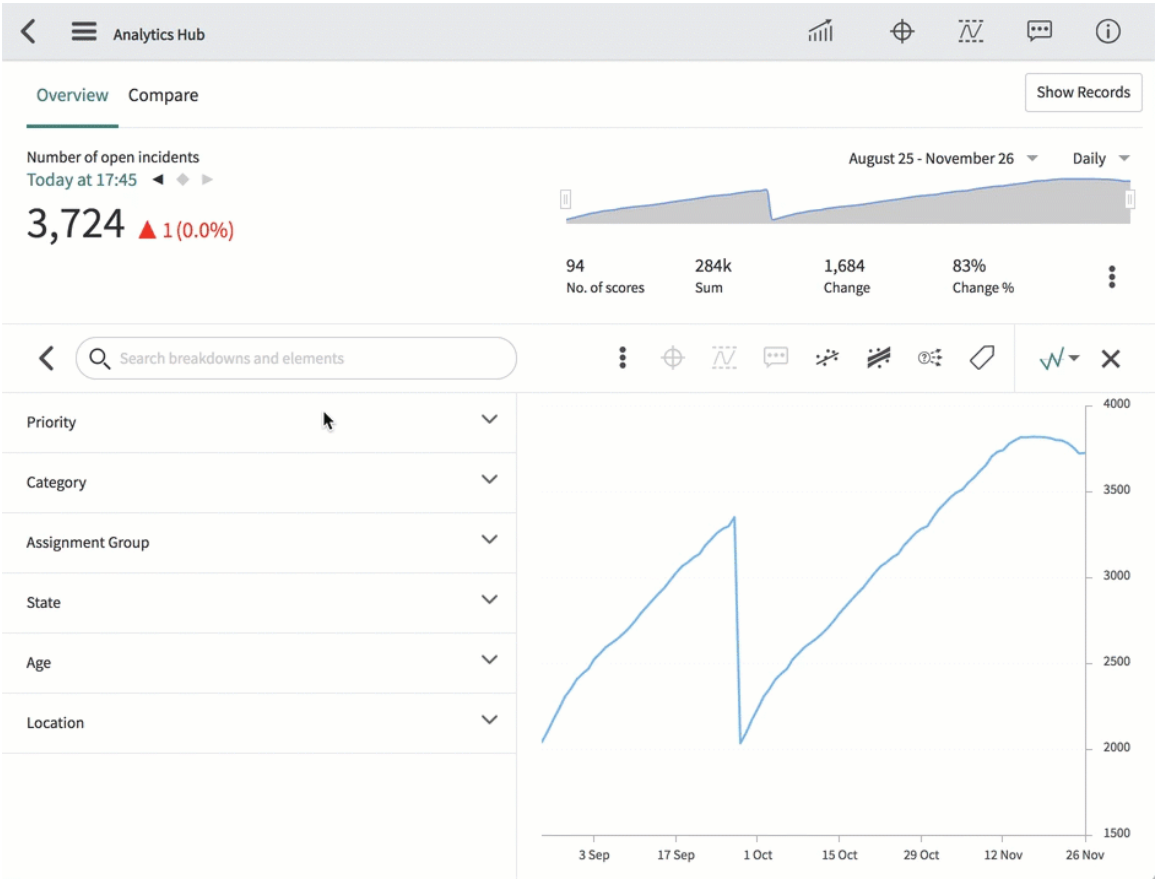
Seleção de detalhamentos e elementos



A animação a seguir mostra a seleção e a limpeza de um detalhamento e elemento de primeiro e segundo níveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode limpar o detalhamento de primeiro ou segundo nível e a combinação de elementos clicando no X no bloco desse par de detalhamento/elemento. Se você limpar o detalhamento/elemento de primeiro nível, o detalhamento/elemento de segundo nível se tornará o detalhamento/elemento de primeiro nível. Você também pode limpar a seleção seguindo as trilhas acima da pontuação.

Exibição de pontuações agregadas para vários elementos

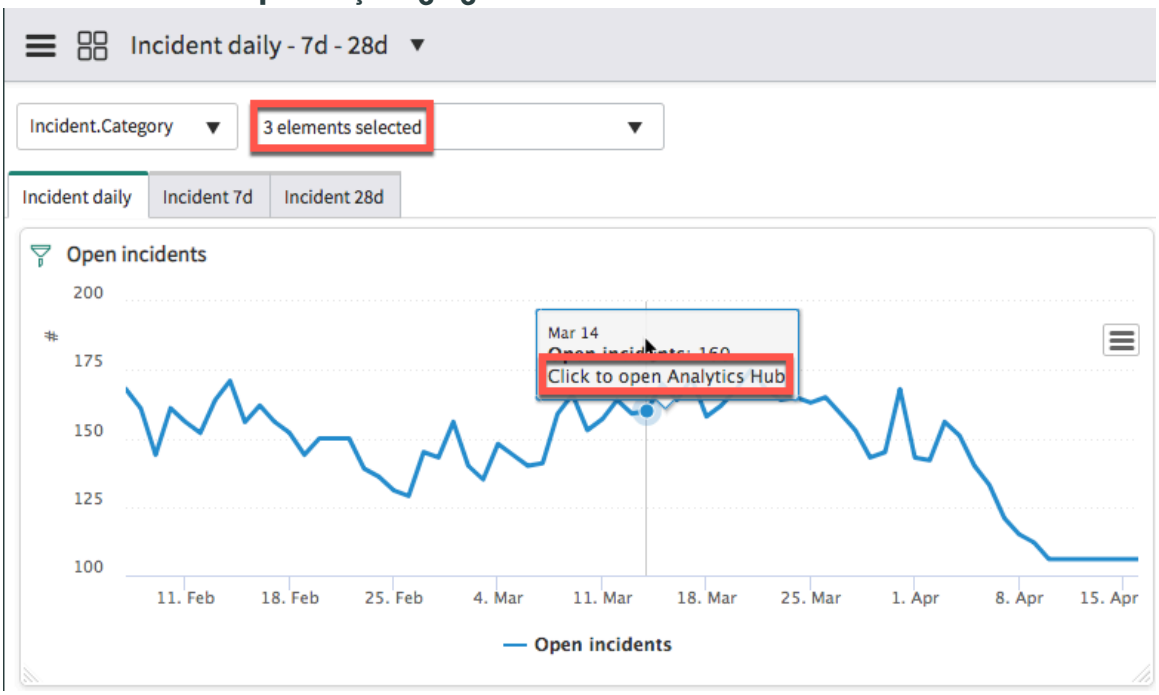
Se você clicar em um valor em um gráfico em um widget em um painel, abrirá o Hub de análise nesse indicador. Se você estiver em um painel de detalhamento e tiver vários elementos selecionados, e o widget mostrar o agregado desses elementos, o Hub de análise também mostrará o agregado desses elementos.

Para obter mais informações sobre a exibição agregada de vários elementos selecionados em um painel, consulte Mostrando vários elementos separados ou agregados.

Tradução automática

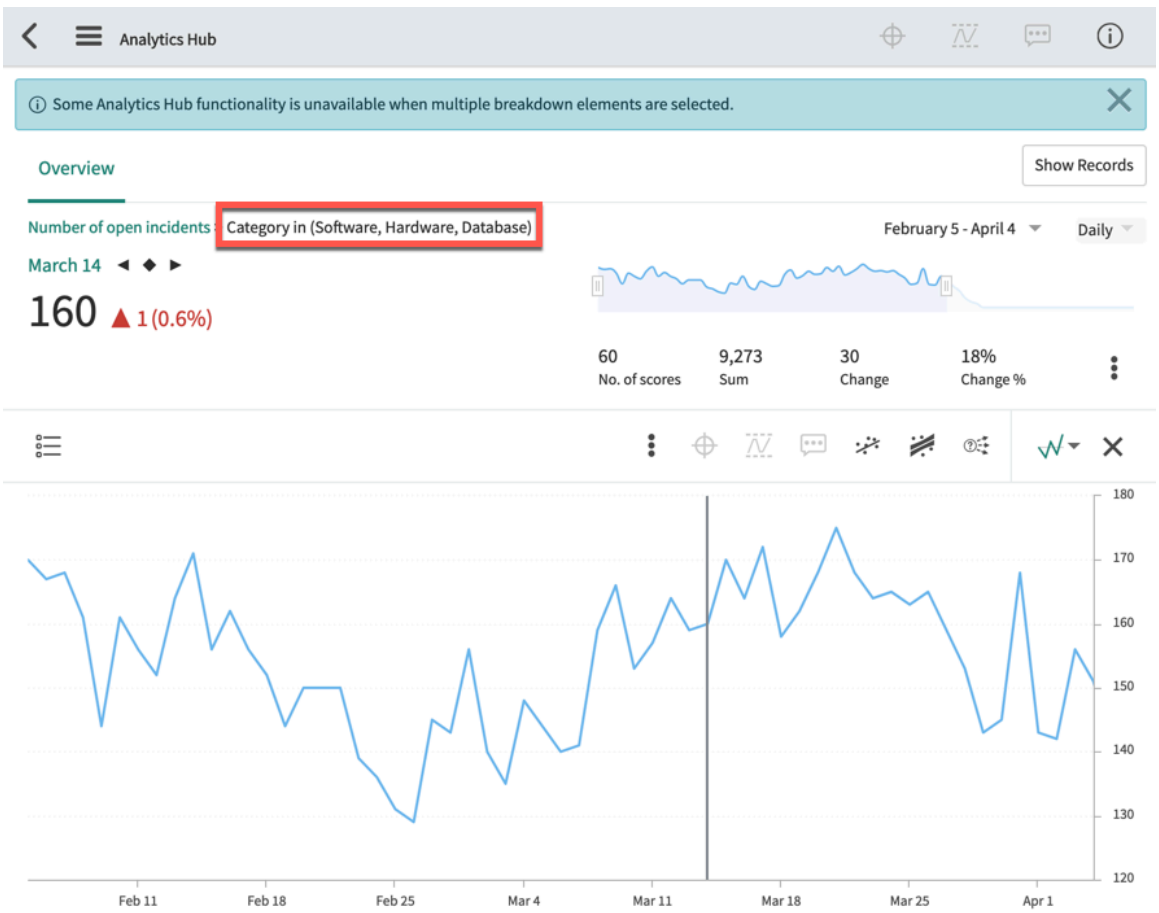
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hub de análise com pontuação agregada de três elementos



O Hub de análise é aberto na data selecionada no widget. Os vários elementos são mostrados no formato **{Breakdown} em (element_1, element_2, element_3, +x mais)**.

Hub de análise com vários elementos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Destinos, limites e comentários não estão disponíveis quando você acessa o Hub de análise a partir de um widget com vários elementos de divisão selecionados em uma exibição agregada. O seletor de divisão e a funcionalidade de pesquisa também não estão disponíveis. Se você selecionar **Mostrar registros** em Hub de análise, verá os registros que correspondem a qualquer um dos elementos selecionados no painel.

Mostrando registros no Hub de análise

Você pode alternar entre mostrar uma série temporal de pontuações do indicador e uma lista dos registros usados para calcular essas pontuações.

Clique em **Mostrar registros** ou **Ocultar registros** no canto superior direito para alternar. Em qualquer um dos casos, as pontuações ou registros são mostrados para o período escolhido na parte superior da guia. As pontuações ou registros também são filtrados por quaisquer pares de detalhamentos/elementos selecionados.

Se você abriu o Hub de análise de um painel de detalhamento com vários elementos selecionados, o que você verá dependerá do widget do painel. Se o widget exibir cada valor de elemento separadamente, você verá os registros que correspondem ao elemento selecionado. Se o widget exibir uma pontuação agregada dos elementos, você verá os registros que correspondem a qualquer um desses elementos.

Nota:

- Os registros são mostrados somente para indicadores automatizados.
- A função Mostrar registros não é compatível com pontuações em tempo real de elementos de detalhamento incompatíveis. Se você estiver exibindo pontuações em tempo real, os registros que não estão atribuídos a nenhum elemento de detalhamento não serão exibidos.
- Você pode mudar a exibição da lista de registros no menu de contexto da lista Registros, dependendo das exibições disponíveis para a tabela de fatos. A exibição padrão é definida na origem do indicador.
- Em alguns casos, quando você coleta detalhamentos de segundo nível, a pontuação e o número de registros não coincidem. Quando esses valores não coincidem, a pontuação está correta. Para obter mais detalhes e um exemplo, consulte KB0748969 .

Opções de gráfico no Hub de análise

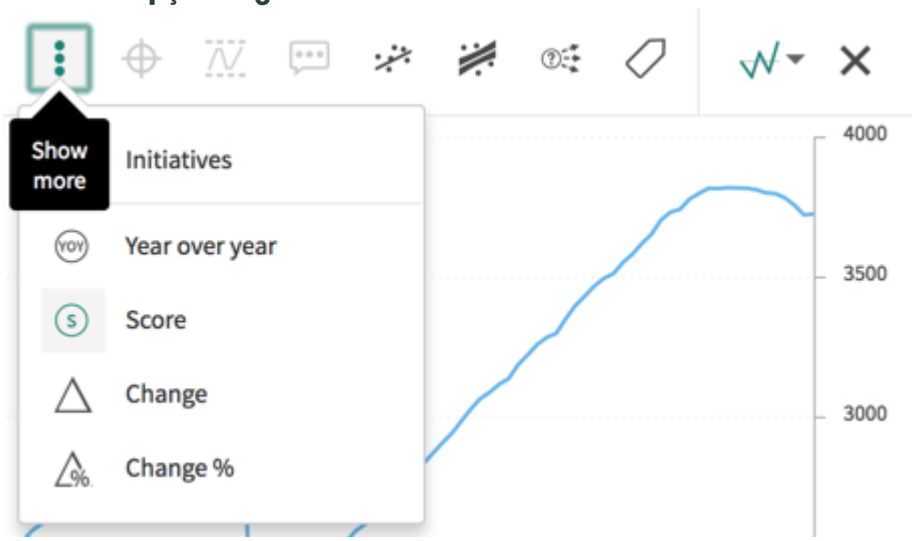
Você pode mudar o que o gráfico exibe na guia Exibir do Hub de análise.

Clique no ícone **Mostrar mais** e uma barra de ferramentas de ícones adicionais será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

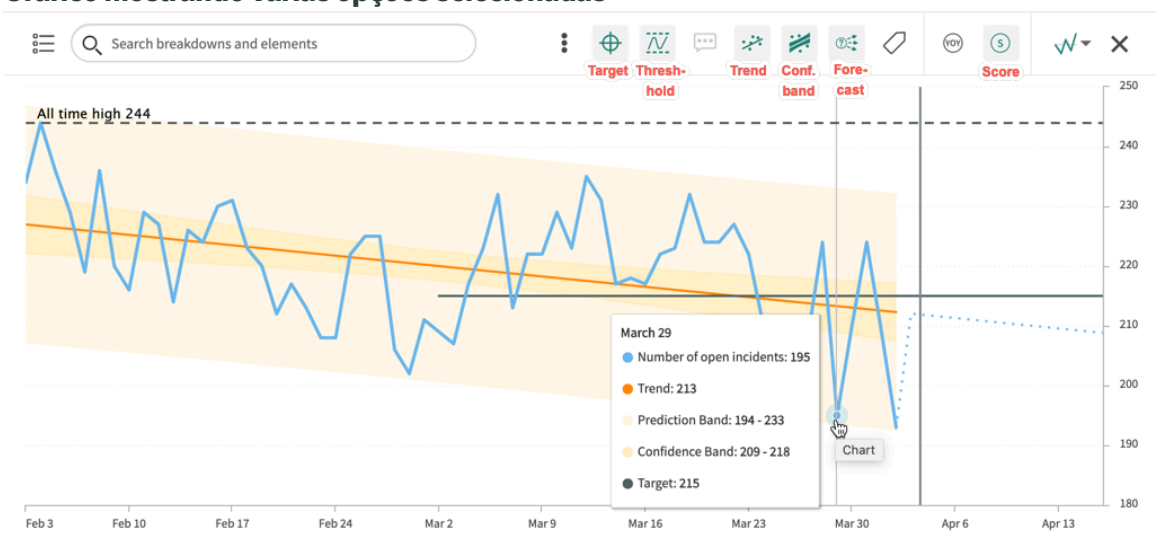
Ícones de opção de gráfico



Uma dica de ferramenta para cada ícone identifica qual opção de gráfico o ícone ativa e desativa. As opções de gráfico incluem:

- O tipo de medição que é exibido.
- Exibição de rótulos
- Exibindo uma previsão de pontuações futuras, dependendo de como a previsão está configurada no indicador.
- Exibindo bandas de confiança
- Exibição da linha de tendência
- Exibição de comentários
- Exibindo limites
- Exibindo metas
- Selecionar a visualização do gráfico

Gráfico mostrando várias opções selecionadas



Se você tiver a aplicação Melhoria da gestão contínua instalada, também terá um ícone para mostrar ou ocultar as iniciativas de melhoria ( ). Se você também tiver a função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_cim.improvement_requester, poderá criar uma iniciativa de melhoria clicando no ícone idêntico na barra de ferramentas, conforme descrito em Hub de análise para um indicador específico.

As medidas disponíveis são:

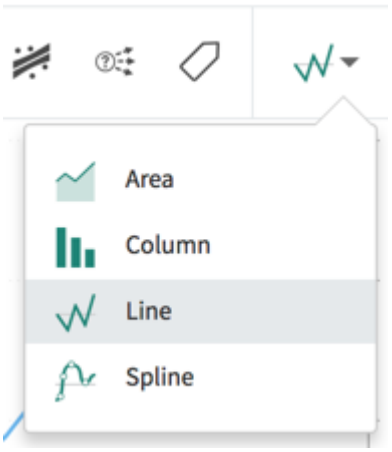
- Ano a ano
- Mudança
- Percentual de mudança
- Pontuação

Pontuação é a medida padrão. Todos os tipos de medição, exceto ano a ano, podem ser mostrados juntos. Ano a ano pode ser aplicado a apenas uma outra medida por vez, como Pontuação ou Mudança, mas não a ambas. Um ano inteiro de dados é necessário para tornar a comparação ano a ano significativa.

Visualizações no Hub de análise

Para mudar a visualização usada para o gráfico, selecione uma visualização no menu de lista. As visualizações de área, coluna, linha e spline estão disponíveis.

Visualizações de gráfico disponíveis



Preferências do usuário no Hub de análise

Você pode definir preferências de exibição por indicador e fazer com que elas persistam sempre que exibir esse indicador.

O Hub de análise rastreia as seguintes preferências do usuário:

- Todas as configurações de exibição
- Visualizações de gráficos
- Período

Todas as preferências são armazenadas por indicador e usuário, para que cada usuário possa configurar cada Hub de análise para ser exibido como preferencial.

Nota:
Se você estiver atualizando de uma versão com cartões de pontuação em vez de Hub de análise, a tabela com as preferências do usuário antigas será preservada. Na primeira vez que um usuário abre o Hub de análise de um indicador, as preferências são importadas da tabela antiga. Esta importação será substituída se as preferências desse usuário e do indicador forem definidas manualmente na tabela Hub de análise Preferências [pa_ds_preference] do PA antes que o usuário abra o Hub de análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Separação de domínios no Hub de análise

O Hub de análise segue qualquer domínio selecionado nas Configurações do sistema. Você vê somente as pontuações coletadas nesse domínio.

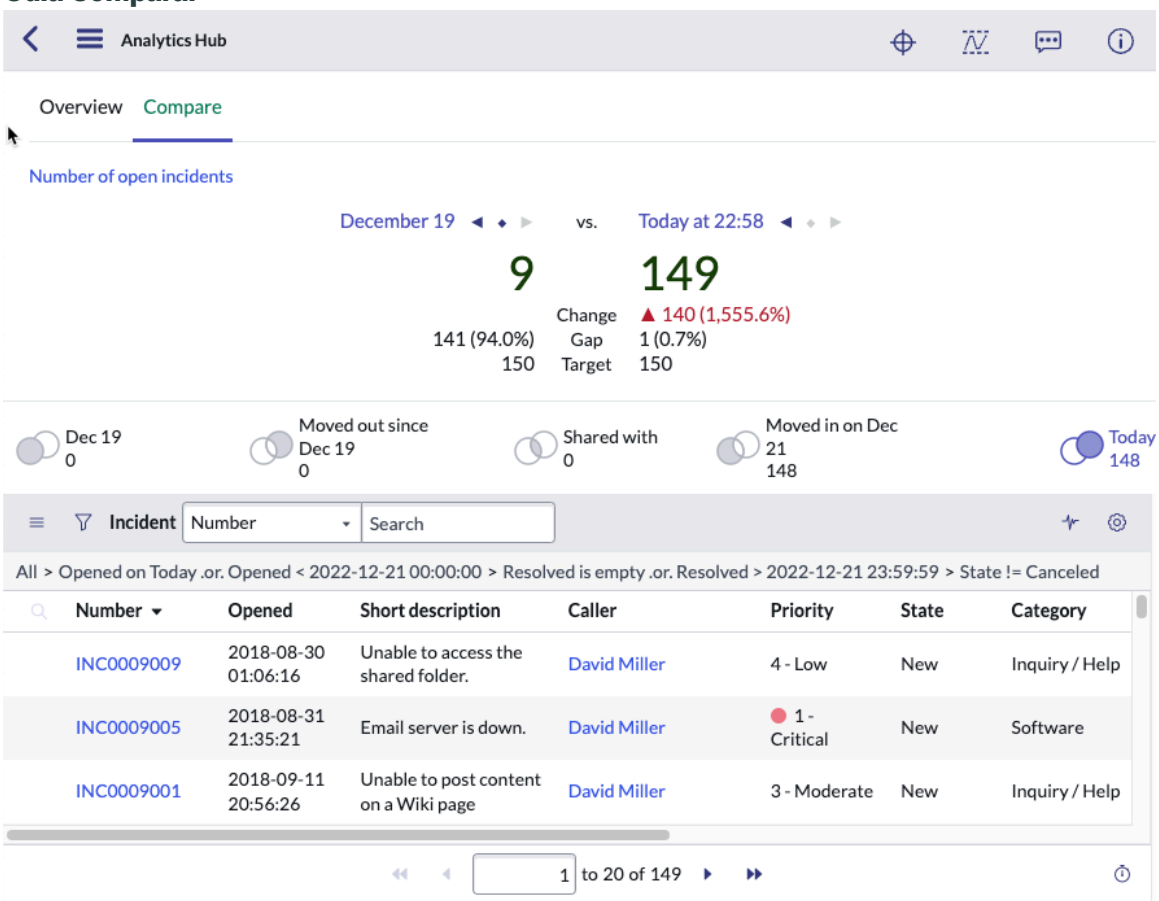
Qualquer meta, limite ou comentário adicionado é automaticamente associado ao domínio atual. A opção **Editar pontuações** não está disponível.

Além das configurações do sistema, alguns painéis são configurados para que você possa selecionar o domínio no painel. Se você navegar até Hub de análise a partir de um widget em um painel desse tipo, verá somente as pontuações coletadas para esse domínio. Para obter mais informações, consulte Associar uma configuração de domínio a um painel.

Comparar pontuações

Na guia Hub de análise Comparar, compare as pontuações em duas datas quaisquer ou compare as pontuações com as pontuações do parâmetro de comparação vinculado.

Guia Comparar



Nota:
A guia Comparar está disponível somente para indicadores automatizados.

Você pode comparar as pontuações de um indicador automatizado em duas datas. A seleção de data funciona da mesma forma que na guia Visão geral. Além disso, todas as datas selecionadas em uma guia persistem quando você muda para outra guia.

Se as pontuações se referirem a uma contagem, abaixo das pontuações, você verá as seguintes informações, da esquerda para a direita:

Tradução automática

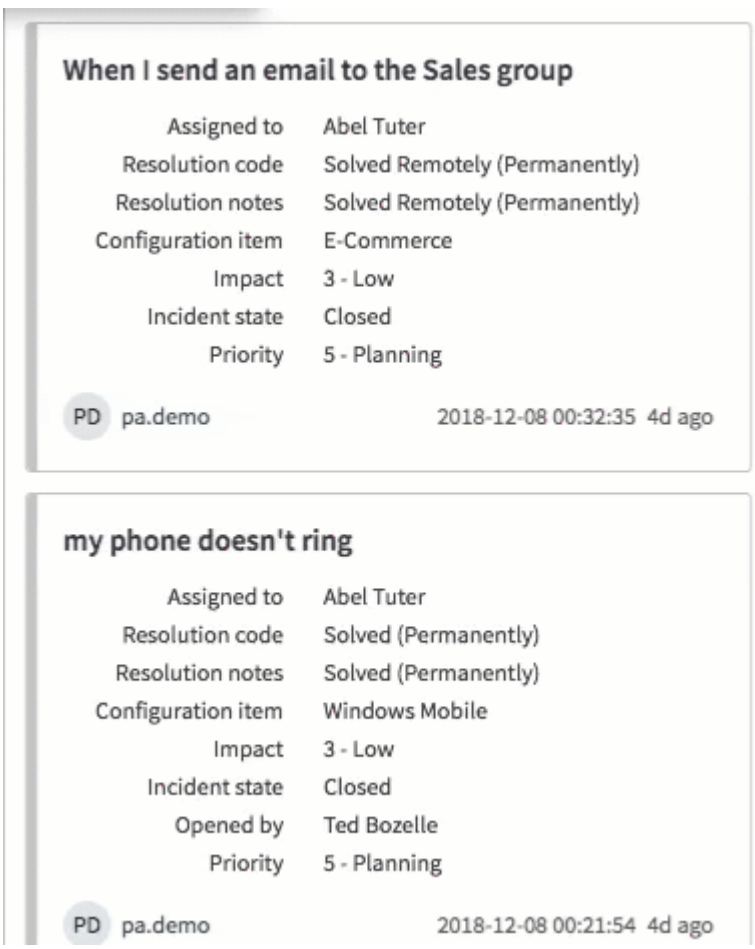
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A pontuação na data anterior
- O número de registros que foram movidos ou deixaram o indicador desde a data anterior
- O número de registros que são compartilhados pelo indicador em ambas as datas, o que significa que os registros estão no indicador na data anterior e posterior
- O número de registros movidos ou adicionados ao indicador em uma data posterior
- O número de registros na data mais recente

Uma lista de registros no indicador está no painel inferior. Se você estiver comparando datas, clique no ícone de gráfico ( ) para abrir o Fluxo de atividades. O fluxo de atividades mostra, para cada registro, os campos mais relevantes para a atividade mais recente no registro e seu estado atual. Passar o cursor sobre o carimbo de data/hora de uma atividade revela o link **Comentário**. Este link abre uma caixa de diálogo na qual você pode deixar um Comentário adicional ou uma Anotação de trabalho.

Nota:
Se você aplicar uma agregação de série temporal ao indicador, não poderá comparar registros. As pontuações são agregadas, mas os registros subjacentes não são. Você pode comparar pontuações agregadas.

Fluxo de atividades

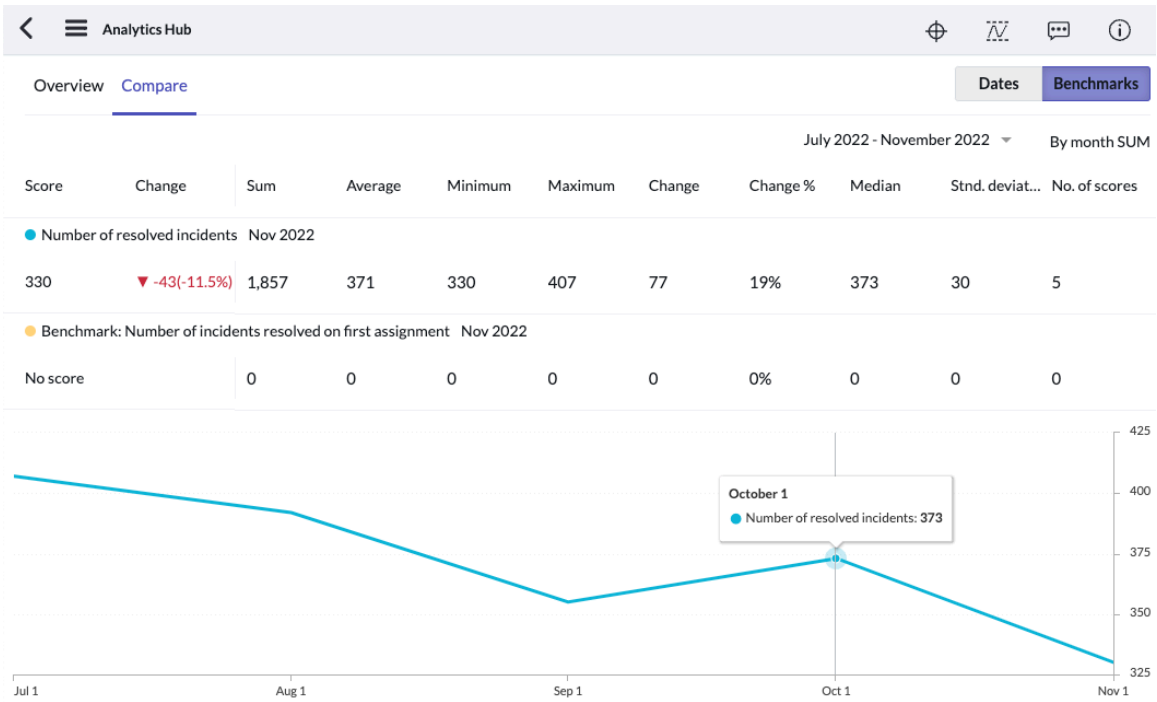


Se o indicador estiver vinculado a um indicador de parâmetro de comparação, selecione **Benchmarks** para comparar os dois indicadores. Selecione um intervalo de datas para comparar os indicadores como você faria na guia **Visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparando o indicador com um indicador de parâmetro de comparação vinculado



Tópicos relacionados

Vincular um indicador automatizado a um parâmetro de comparação

UUIDs do Hub de análise

Cada combinação de detalhamentos, elementos, uma agregação de série temporal e um domínio que você especifica para um indicador tem um identificador exclusivo (UUID). Para escrever scripts ou apenas para entender como o Hub de análise funciona, você deve entender como esses UUIDs são construídos.

Em Hub de análise e no espaço Detalhes de KPI, você seleciona um indicador e pode especificá-lo ainda mais da seguinte forma:

- Até dois níveis de detalhamento
- Filtro de elemento
- Até dois níveis de elemento de detalhamento, incluindo vários elementos por nível (pontuação agregada)
- Uma agregação de série temporal
- Domain Separation

Cada combinação é representada pelo chamado UUID. O UUID é concatenado a partir dos sys_IDs do indicador e de qualquer um desses especificadores, na seguinte ordem (observe o ponto-e-vírgula antes do ID do domínio):

```
<indicator_sys_id>:<breakdown_sys_id>:<elements_filter_sys_id or element_sys_ids>:<lvl-2 breakdown_sys_id>:<lvl-2 elements_filter_sys_id or element_sys_ids>:<aggregate_sys_id>;<domain_sys_id>
```

Todos os especificadores diferentes de *`indicator_sys_id`* são opcionais, com uma exceção: se um *`breakdown_sys_id`* for especificado, então deve ser pelo menos um *`element_sys_id`*. Para especificar um detalhamento e não especificar elementos, por exemplo, para obter uma lista de todos os elementos, o detalhamento sys_id vai em um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

parâmetro separado. Para obter um exemplo, consulte este exemplo de API REST GET/now/pa/scorecards. Para se referir às pontuações que não correspondem a nenhum elemento do detalhamento especificado, a cadeia de caracteres incompatível vai no lugar de um *element_sys_id*.

Metas, limites e outras funções Hub de análise e Detalhes de KPI se aplicam por UUID. Em outras palavras, eles se aplicam separadamente a cada combinação exclusiva de indicador, detalhamentos, elementos e filtros de elemento, agregação de série temporal e domínio. A aplicação Sinais de KPI também monitora cada indicador totalmente especificado separadamente, por UUID.

Tópicos relacionados

Integrar Performance Analytics

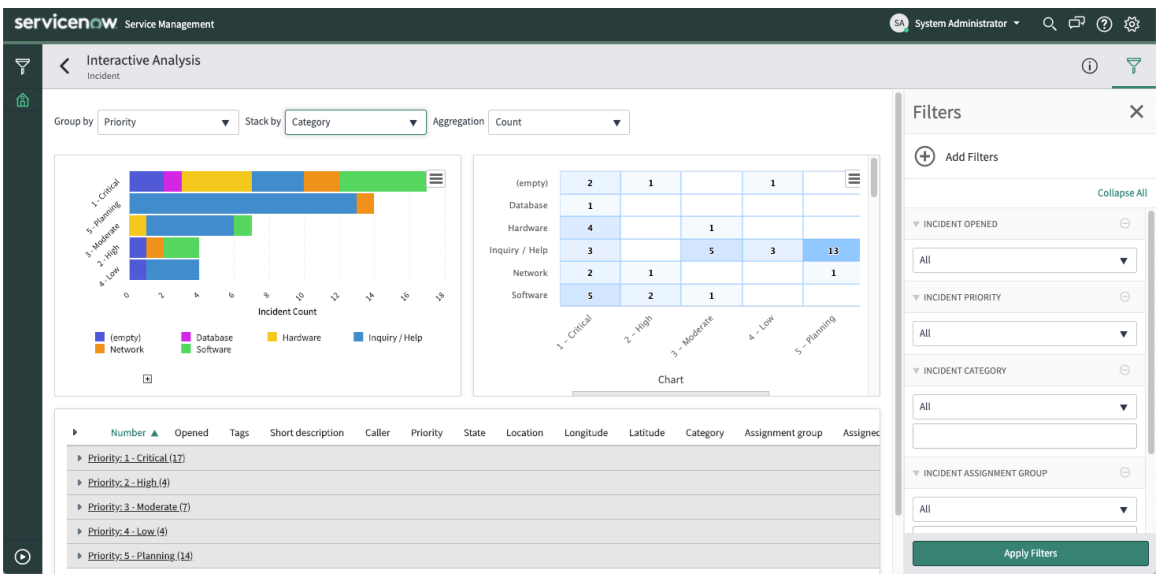
Detalhes de KPI

Análise interativa

A análise interativa permite que você explore rapidamente os dados em uma lista de registros.

Em qualquer IU principal lista de registros, você pode acessar um conjunto interativo de relatórios sobre os dados da lista. Você também pode manipular os dados agrupando, empilhando, agregando e aplicando filtros interativos. Clique na visualização para detalhar os dados. Clique no ícone de informações ( ) para editar o filtro de origem, exibir a lista de filtros aplicados e copiar o URL da análise.

Análise interativa em dados de incidentes



Iniciar Análise interativa

Inicie a análise interativa em qualquer lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até qualquer lista.
2. **Opcional:** Configure as colunas que são exibidas na lista.
   As colunas que aparecem na lista quando você inicia a Análise interativa determinam quais campos são incluídos na análise. Os campos incluídos determinam quais opções **Agrupar por** e **Empilhar por** estão disponíveis e quais filtros interativos aparecem por padrão.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna para um campo de referência, opção, data/hora, número inteiro ou booliano e selecione **Iniciar análise interativa**.
   A coluna a partir da qual você inicia a Análise interativa é usada como o valor padrão **de Agrupar por**.
4. **Opcional:** Mude como os dados são agregados selecionando valores diferentes nas listas de seleção **Agrupar por** e **Empilhar por** ou filtre os dados aplicando um ou mais filtros interativos.
5. **Opcional:** Faça o detalhamento ativo em um subconjunto dos dados clicando em uma visualização, como uma barra no gráfico de barras ou uma célula no mapa térmico.

Painel de informações de análise interativa

O painel **Informações do filtro** resume o que o filtro atual mostra e permite que você edite a condição do filtro de origem, marque como favorita uma análise interativa e compartilhe uma análise interativa com colegas.

A análise interativa pressupõe que há filtros interativos nas tabelas em que você está trabalhando. Para criar filtros, consulte Tipos de filtro interativo disponíveis.

Clique no ícone de informações ( ) para abrir o painel **Informações de filtro**.

O painel de informações tem os seguintes recursos:

Filtro de Origem

Mostra as condições que se aplicam ao filtro. Clique no asterisco para adicionar esta análise interativa aos seus favoritos.

Editar filtro de fontes

Clique no botão **Editar filtro de origem** para abrir o Construtor de condições. Você pode editar o filtro de origem aqui em vez de reabrir a página de definição do filtro interativo.

Filtro aplicado

Mostra um resumo dos filtros aplicados à análise interativa atual.

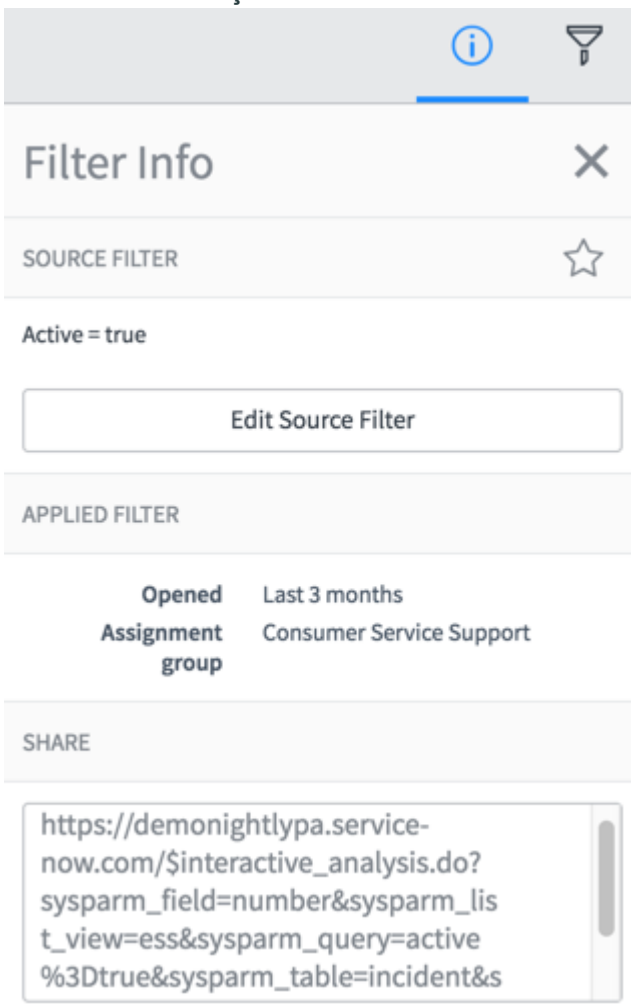
Compartilhar

Mostra o URL completo da análise. Clique no URL para destacá-lo. Para obter mais informações, consulte .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de informações



Marcar uma análise interativa como favorita

Para salvar uma análise interativa para uso posterior, você pode adicioná-la aos seus favoritos.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Procedimento

1. Navegue até a tabela que você deseja analisar.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna que deseja analisar e selecione **Iniciar análise interativa**.
3. Clique no ícone de informações ( ) para abrir o painel **Informações de filtro**.
4. Aplique filtros à análise interativa e clique em **Aplicar filtros**.
5. Clique no ícone de estrela para adicionar a análise interativa aos seus favoritos.

Resultado

A lista de favoritos no painel de navegação é atualizada com um marcador para a análise interativa atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compartilhar uma análise interativa

Você pode compartilhar o URL de uma análise interativa com outros usuários.

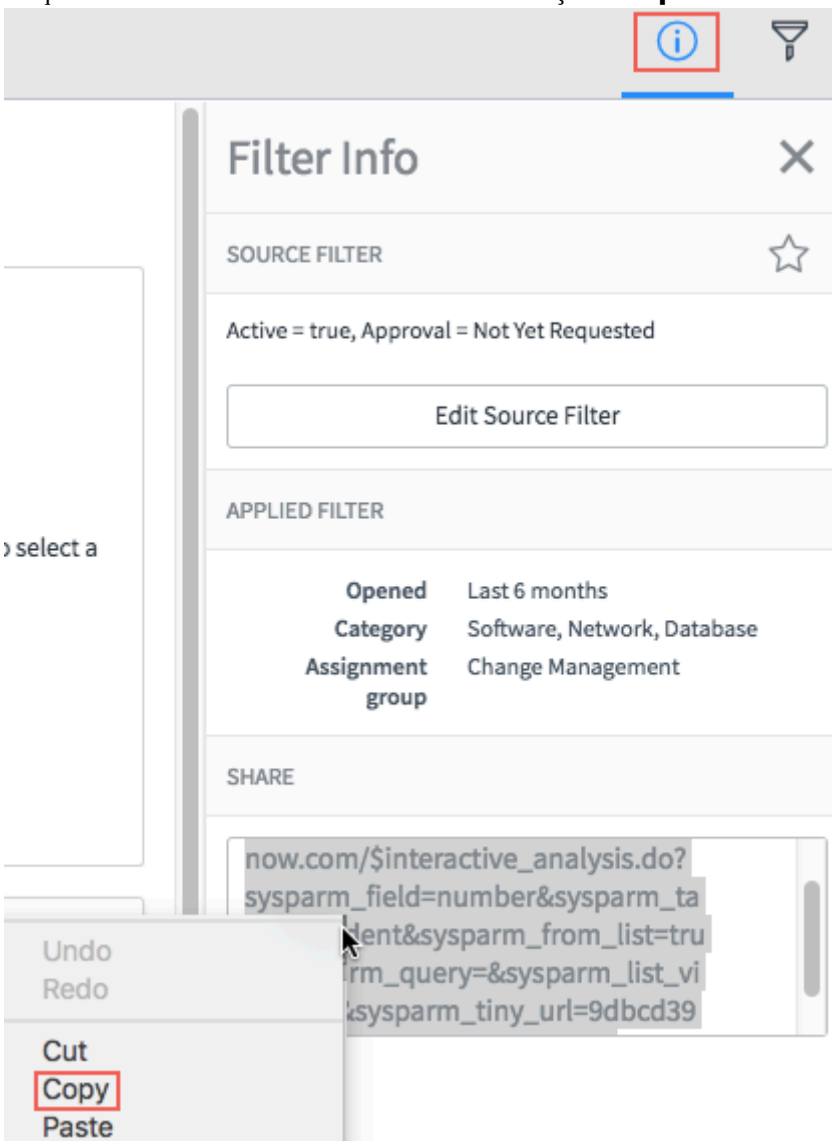
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Procedimento

1. Navegue até a tabela que você deseja analisar.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna que deseja analisar e selecione **Iniciar análise interativa**.
3. Clique no ícone de filtro ( ) para mostrar os filtros interativos.
4. Faça as mudanças de filtro desejadas e clique em **Aplicar filtros**.
5. Clique no ícone de informações ( ) para abrir o painel **Informações de filtro**.
6. Clique com o botão direito do mouse no URL na seção **Compartilhar** e selecione **Copiar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Você pode compartilhar o URL da análise interativa por e-mail com usuários que tenham direitos às informações na análise.

Adicionar um filtro à análise interativa

Adicione um filtro para mostrar informações mais refinadas em sua análise interativa.

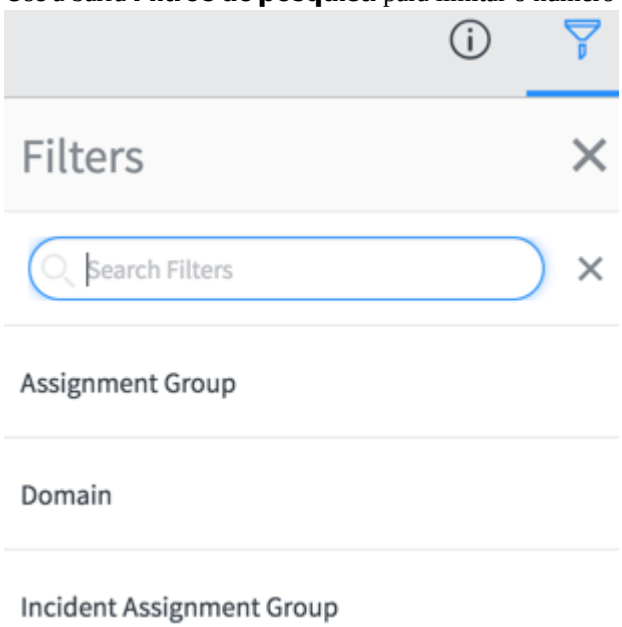
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Procedimento

1. Navegue até a tabela que você deseja analisar.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna que deseja analisar e selecione **Iniciar análise interativa**.
3. Clique no ícone de filtro ( ) e clique em **Adicionar filtros**.
   Use a barra **Filtros de pesquisa** para limitar o número de filtros exibidos.



4. Selecione o filtro a ser adicionado.
5. Clique **em Aplicar filtros**.

Resultado

O novo filtro é aplicado à análise interativa. Clique no ícone de informações ( ) para exibir os filtros no resumo do filtro de origem.

Remover um filtro da análise interativa

Você pode remover um filtro da Análise interativa e especificar se deseja remover o elemento de filtro das listas Agrupar por e Empilhar por na análise.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Procedimento

1. Navegue até a tabela que você deseja analisar.
2. Clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho de coluna e selecione **Iniciar análise interativa** ou abra um painel que você possui para mostrar os filtros interativos.
3. Clique no ícone de filtro ( ) para mostrar os filtros interativos.
4. Aponte para o filtro que você deseja remover e clique no ícone **Remover filtro**.

Resultado
O filtro é removido da análise interativa.

Editar filtros de origem

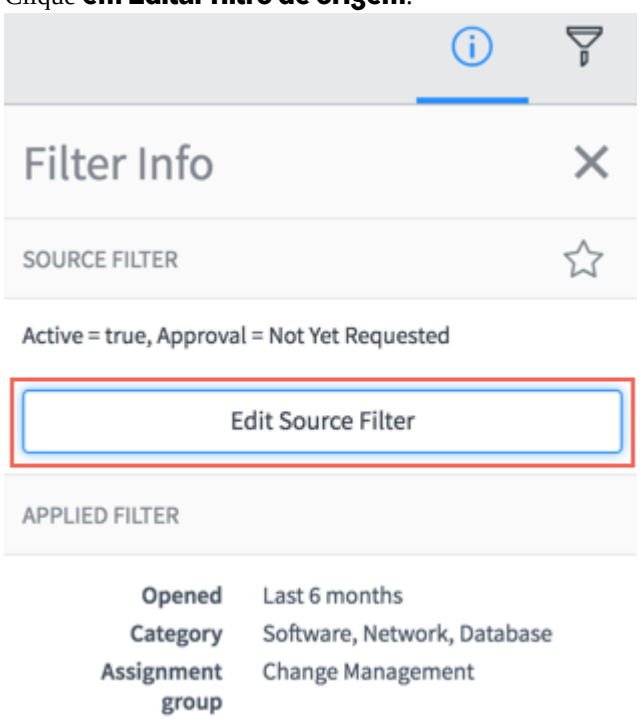
Você pode editar um filtro de origem no painel **Informações do filtro** de análise interativa.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Procedimento

1. Navegue até a tabela que você deseja analisar.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna que deseja analisar e selecione **Iniciar análise interativa**.
3. Clique no ícone de informações ( ) para abrir o painel **Informações de filtro**.
4. Clique **em Editar filtro de origem**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Carregar filtro** e selecione o filtro a ser editado.
6. Edite as condições existentes e adicione novas condições.
7. Clique em **Salvar mudanças**.

Resultado

A análise interativa é atualizada com o novo filtro de origem. O painel **Informações de filtro** mostra as condições atualizadas.

Tópicos relacionados

Construtor de condições

Desduplicação do filtro de análise interativa

Ao iniciar a Análise interativa, os filtros duplicados são removidos automaticamente do painel **Filtros**. Você não precisa limpar o painel de filtro.

Filtros duplicados são removidos de acordo com os seguintes critérios:

- Se a configuração for igual, o controle de IU determinará qual filtro será mostrado na inicialização. Vários filtros de entrada têm prioridade, depois entrada única, caixa de seleção e botões de opção. Para referência sobre opções de campo do tipo de controle de IU disponíveis para exibição do filtro, consulte .
- Se a configuração for igual, exceto por alguns filtros só terem uma meta e outros terem várias metas, somente o último filtro atualizado será mantido.
- Se a configuração e o controle de IU forem iguais, o último filtro atualizado será mantido.
- Se a configuração for igual, mas alguns filtros tiverem várias colunas de destino na mesma tabela de destino, todos os filtros serão considerados filtros separados e mantidos. Um exemplo de várias colunas de destino na mesma tabela de destino são as colunas **Data de abertura** e **Data escalada** na tabela de incidentes.
- Se a configuração e o controle de IU forem iguais, mas a condição base for diferente para dois filtros, eles serão considerados filtros separados e mantidos.

Persistência de análise interativa

Os filtros selecionados persistem entre os usos da Análise interativa por exibição e por usuário.

Quando você inicia a Análise interativa em uma exibição, uma coluna específica em uma tabela, pela primeira vez, todos os filtros são definidos com seus valores padrão. Na próxima vez que você iniciar a Análise interativa na mesma exibição, as seleções, incluindo filtros, ordem de filtro, agrupar por, empilhar por e parâmetros de agregação, persistirão da visita anterior.

Além disso, os elementos **Agrupar por** e **Empilhar por** são atualizados quando filtros são adicionados a uma análise. Por exemplo, adicione um filtro de gerente a uma página de Análise interativa. Você pode agrupar e empilhar imediatamente seus widgets por gerente.

Sincronizar Agrupar por e Empilhar por elementos em filtros

Sincronize os elementos Agrupar por e Empilhar por em uma análise interativa quando os filtros são adicionados ao painel de filtros e quando são removidos do painel de filtros. Você também pode remover um filtro sem sincronizar os elementos agrupar por e empilhar por.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

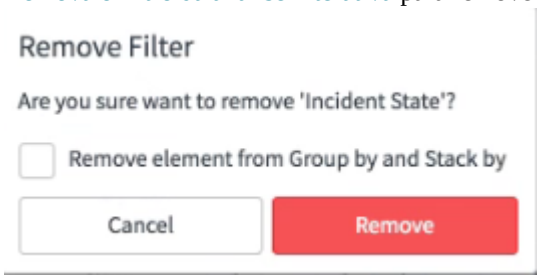
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve ter acesso à lista de registros que deseja analisar.

Procedimento

1. Navegue até a tabela que você deseja analisar.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da coluna que deseja analisar e selecione **Iniciar análise interativa**.
3. No painel **Filtros**, clique em **Adicionar filtros** e adicione um novo filtro.
4. Clique **em Aplicar filtros**.
   O novo elemento de filtro aparece nas listas **Agrupar por** e **Empilhar por**.
5. Remova o filtro da análise interativa para remover o filtro do painel **Filtros**.



6. **Opcional:** Selecione **Remover elemento de Agrupar por e Empilhar por**.
   A opção **Remover elemento de Agrupar por e Empilhar por** não será mostrada se:
   - Há outro filtro no painel **Filtros** que tem o mesmo campo de destino que o filtro que você está removendo.
   - Você personalizou a lista de origem antes de iniciar a análise interativa. Você não poderá sincronizar os elementos **Agrupar por** e **Empilhar por** adicionando ou removendo um filtro se a coluna fizer parte de uma lista personalizada.

Agregações de análise interativa

Ao trabalhar com a Análise interativa, você pode exibir os dados das perspectivas de contagens de registros, somas, médias e contagens distintas.

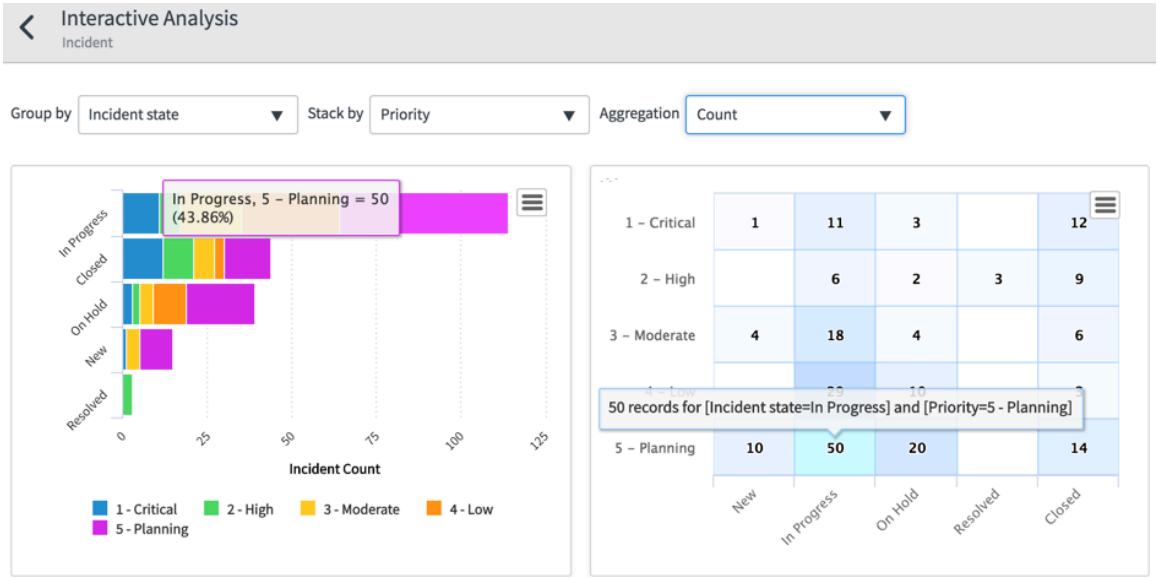
Tipos de agregação

Contagem

Contagem é a agregação padrão e é mostrada quando você inicia a Análise interativa. A agregação de contagem mostra o número de registros selecionados. Por exemplo, uma análise de incidentes agrupados por estado, empilhados por prioridade e agregados por contagem mostra o número de incidentes em cada categoria em dicas e nas células de relatórios multidimensionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

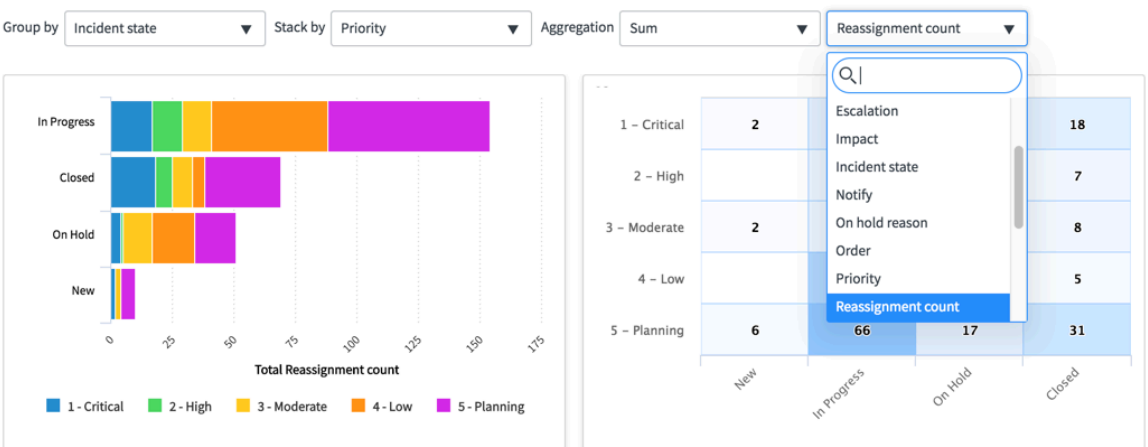


Média, Soma, Contagem Distinta

Selecione **Média**, **Soma**ou **Contagem separada**para mostrar uma lista de campos da **Tabela**selecionada. Você pode ainda agregar em campos de tabelas estendidas. Consulte Como relatar tabelas estendidas. Selecione um campo para **Agregar por** nesta lista. Por exemplo, se você selecionar um campo de número inteiro, como **Contagem**de reatribuições , os dados serão expressos como um número de valor decimal. Para obter mais informações, consulte Relatórios de coluna.

Nota:
Para valores de duração, a unidade de medida exibida no eixo de agregação não pode ser personalizada.

Se você selecionar **Contagem separada**, somente os registros exclusivos serão contados. Por exemplo, você deseja gerar um relatório com um número separado de usuários que tenham uma ou mais funções em uma determinada lista de funções. Usuários com mais de uma função serão contados duas vezes, a menos que você use a **Contagem separada**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descoberta de automação

ServiceNow® Descoberta de automação O ajuda a identificar oportunidades de automação para seus fluxos de trabalho. Use os relatórios de descoberta para implementar ou melhorar soluções de automação como Virtual Agent (VA) e Assistência do agente.

Resumo de uso

A Descoberta de automação analisa seus registros para ajudá-lo a identificar oportunidades de automação.

Com o aplicativo, você pode executar relatórios de descoberta que analisam um conjunto de dados de registros especificado em relação a uma taxonomia pré-criada. O modelo identifica mais de 180 oportunidades possíveis para automação de seus registros. Pense nas oportunidades como intenções para que o sistema possa responder às consultas dos usuários automaticamente.

O relatório agrupa registros pela oportunidade prevista para automação. Para registros sem categoria, o relatório agrupa os registros em clusters relacionados.

Para aplicações como Virtual Agent, Descoberta de automação ajuda a implementar oportunidades de automação que podem levar a desvios e resoluções de incidentes mais rápidas.

Instalação

Descoberta de automação está disponível no ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de automação.

Suporte a idiomas

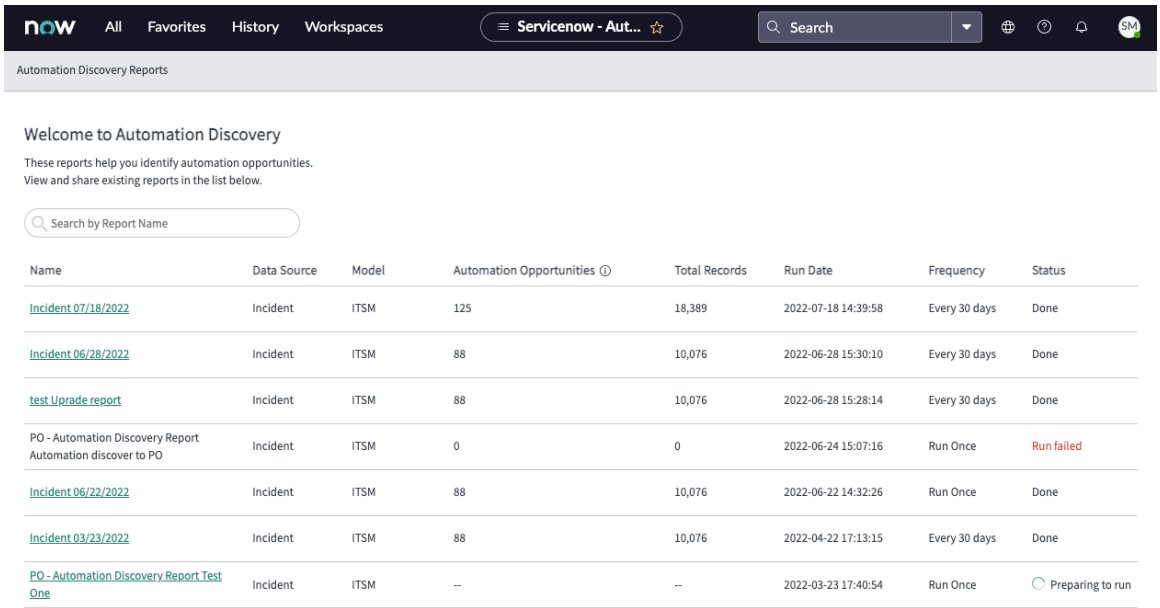
A Descoberta de automação é compatível com instâncias em inglês, espanhol, francês, alemão e japonês para relatórios criados usando a taxonomia do **ITSM**.

Os relatórios criados usando a taxonomia **AIOps preditiva são** compatíveis somente com o inglês, porque os dados de treinamento desse modelo consistem em mensagens de log em inglês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de descoberta



A página **Relatórios da Descoberta de automação** lista os relatórios criados. Para cada relatório, a página lista as seguintes informações:

Coluna	Descrição
Nome	Nome fornecido ao relatório durante a criação.
Fonte de dados	Origem dos registros analisados.
Modelo	Taxonomia para executar o relatório.
Oportunidades de automação	Número de diferentes intenções pré-criadas que correspondem aos seus registros.
Não categorizado	Número de grupos em cluster que contêm enunciados que não correspondem aos tópicos pré-criados.
Total de registros	Número de registros analisados no relatório.
Data de execução	Hora e data da execução mais recente.
Frequência	Número de vezes para executar o relatório.
Status	Status do relatório.

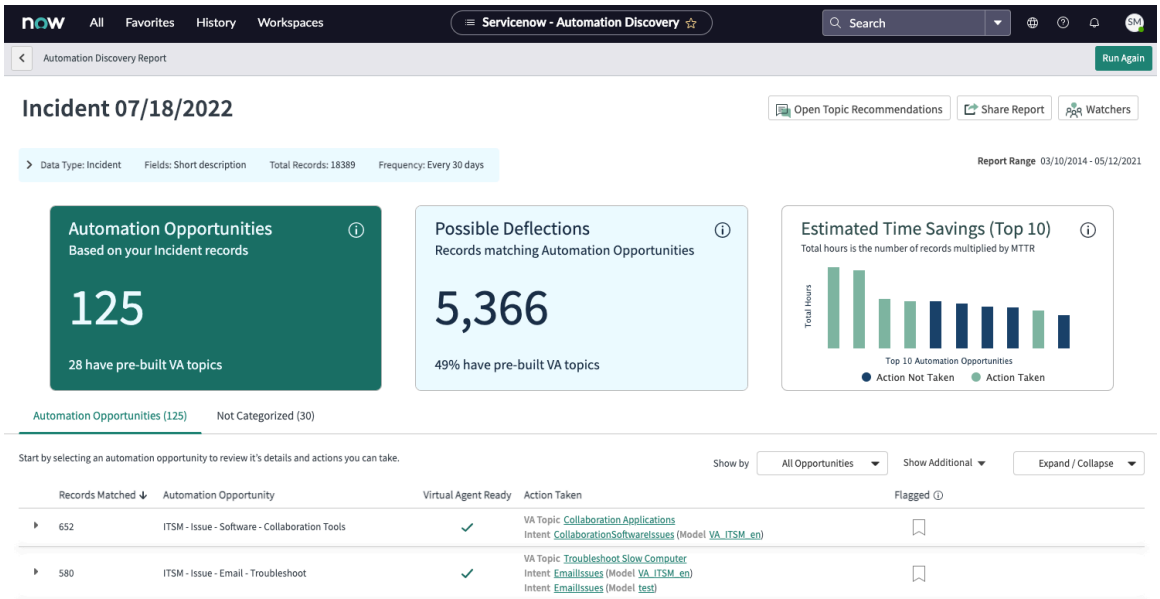
Para criar um novo relatório, consulte Criar um relatório da Descoberta de automação.

Para exibir os resultados, selecione o nome do relatório.

Detalhamento do relatório

Para cada relatório bem-sucedido, a página do relatório mostra informações sobre oportunidades de automação.

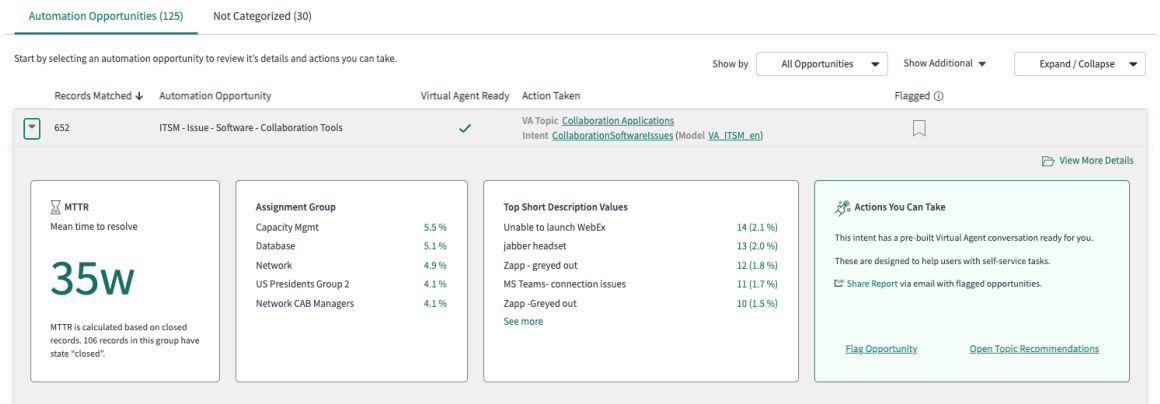
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O relatório agrupa registros correspondentes por oportunidade. Neste exemplo, Descoberta de automação encontrou 125 oportunidades de automação entre os milhares de incidentes analisados. Vários registros se agrupam nas mesmas oportunidades porque os incidentes correspondem às mesmas intenções.

Os desvios se referem a incidentes que poderiam ter sido resolvidos imediatamente por meio da automação. Descoberta de automação soma todos os registros que correspondem a uma oportunidade de automação para obter o número de **desvios possíveis**. Algumas oportunidades têm tópicos de VA pré-criados correspondentes, marcados como **Virtual Agent Pronto.**

O MTTR ou *tempo médio de resolução* refere-se ao tempo médio necessário para resolver incidentes. O relatório multiplica o número de registros correspondentes pelo MTTR para obter a **economia de tempo estimada** das 10 principais oportunidades.



A guia **Oportunidades de automação** lista as oportunidades de automação que correspondem aos seus dados. Selecione o ícone de lista em cada linha para ver mais informações sobre os registros dessa oportunidade.

A guia **Não categorizado** mostra os clusters de registros que não correspondem a intenções pré-criadas. O relatório tenta agrupar registros sem categoria em clusters com base em semelhanças. Clique no ícone de lista em cada linha para ver mais informações sobre os registros nesse cluster.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionando oportunidades a Recomendações de tópicos

Virtual Agent Recomendações de tópicos ajuda a melhorar a automação de Virtual Agent. Você pode adicionar oportunidades de automação de seus relatórios [Descoberta de automação a Recomendações de tópicos.

O cartão **Ações** que você pode realizar mostra o que você pode fazer com as oportunidades de automação de seus relatórios. Para oportunidades **prontas para VA**, selecione **Abrir recomendações de tópicos** para adicionar a oportunidade a Recomendações de tópicos.

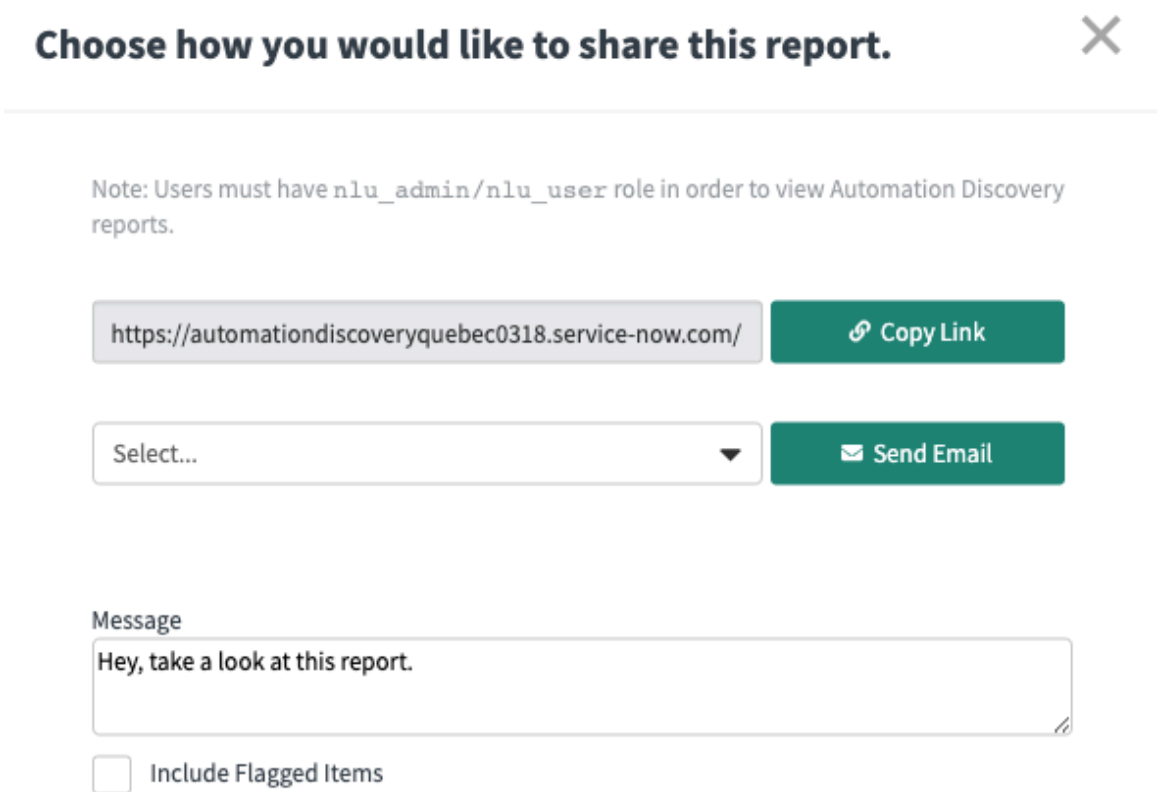
Em Recomendações de tópicos, você pode adicionar tópicos aos seus modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) e a Virtual Agent. Se você adicionar uma oportunidade a um modelo, a **Ação realizada** mostrará a intenção ou o modelo correspondente.

Para saber mais, consulte Como usar o Virtual Agent Recomendações de tópicos e NLU models .

Você também pode criar tópicos personalizados para oportunidades que não estão prontas para VA. Para obter mais informações sobre como criar tópicos personalizados, consulte Criação de tópicos do Virtual Agent no site do desenvolvedor ServiceNow.

Compartilhamento e sinalização

Você pode compartilhar seus relatórios de descoberta com outros membros da sua equipe. Em uma página de relatório, clique em **Compartilhar relatório** para abrir o pop-up de compartilhamento de relatório.



Você pode compartilhar o relatório com o link fornecido ou enviando o relatório por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O usuário deve ter a função nlu_admin ou nlu_user para exibir Descoberta de automação relatórios.

Você também pode sinalizar oportunidades de automação específicas que deseja destacar. Para sinalizar uma oportunidade, clique no ícone de sinalizador. Para incluir itens sinalizados ao compartilhar o relatório, marque a caixa de seleção **Incluir itens sinalizados**.

Propriedades

A página **Propriedades** da Descoberta de automação permite controlar as configurações dos relatórios de descoberta.

Definir um número mínimo e máximo de registros ajuda a controlar a quantidade de dados que você deseja analisar. Você também pode definir o número de registros exclusivos incompatíveis para que o cluster funcione em seu relatório.

Habilitar a amostragem de dados antes que o clustering seja executado pode ajudar a acelerar a geração de relatórios. No entanto, o relatório agrupa uma quantidade menor de registros incompatíveis.

Tópicos relacionados

Virtual Agent

Instalar Descoberta de automação

Você pode instalar a aplicação Descoberta de automação (sn_auto_discovery) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins ServiceNow® Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um produto ou aplicativo do ServiceNow .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com a Descoberta de automação: plug-ins, funções e tabelas.

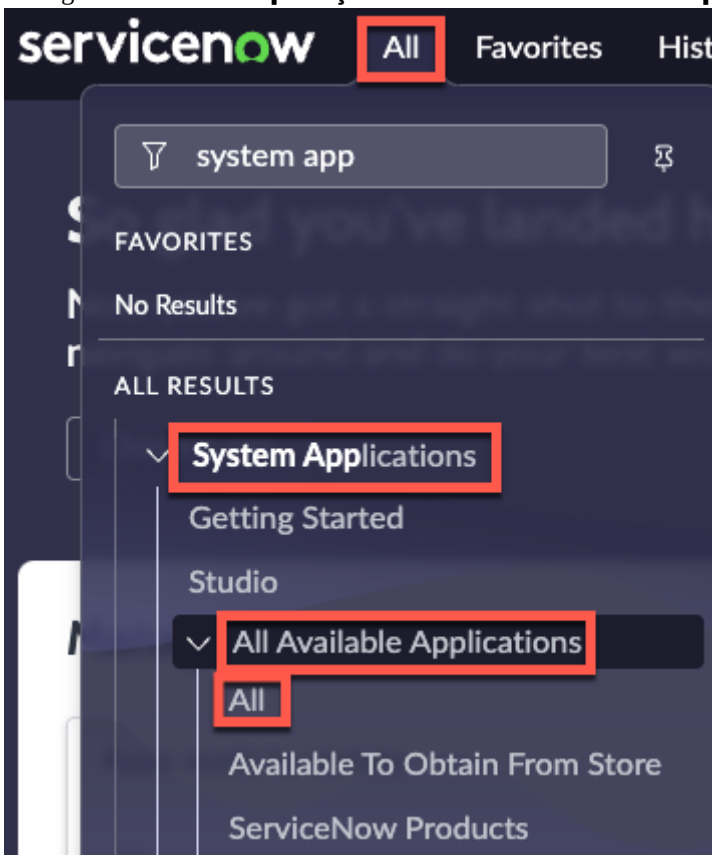
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a Descoberta de automação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **Todas** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todas**.



2. Encontre a aplicação Descoberta de automação (sn_auto_discovery) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar a Descoberta de automação.

4. Clique em **Instalar**.

O que Fazer Depois

Para obter melhores resultados, instale os plug-ins VA Conversations for ITSM (sn_itsm_va) e o construtor de modelo de NLU (com.snc.nlu_studio). Para obter mais informações, consulte Plug-ins adicionais para Virtual Agent e Activate the NLU Workbench.

Componentes instalados com a Descoberta de automação

Tabelas e funções são instaladas com a ativação do plug-in Descoberta de automação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mensagem processada da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_processed_message]	Referências aos registros de fonte de dados originais (por exemplo: incidentes). Não inclui registros duplicados.
Parâmetro da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_param]	Tabela que contém parâmetros para relatórios.
Rótulo da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_labelled_message]	Referências aos registros de relatório.
Intenção da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_intent]	Tabela que contém relatórios da Descoberta de automação. Referenciado pela mensagem processada e pelo rastreamento do relatório.
Grupo da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_group]	Tabela que contém as oportunidades de automação em um relatório.
Conteúdo das mensagens da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_message_content]	Referências aos registros de fonte de dados originais (por exemplo, incidentes). Inclui registros duplicados.
Relatório da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_report]	Relatórios criados anteriormente usando a Descoberta de automação.
Tarefa da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_job]	Tabela que gerencia a execução de trabalhos de emissão de relatórios da Descoberta de automação.
Rastreamento do relatório da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_report_trace]	Histórico das intenções de Compreensão da linguagem natural (NLU) adicionadas devido às intenções ou aos clusters do relatório.
Definição do relatório da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_report_definition]	Tabela que define como um relatório é executado e o status do relatório. Vários relatórios podem ser executados a partir de uma única definição de relatório.
Cluster da Descoberta de automação [sn_auto_discovery_cluster]	Clusters de registros sem categoria do relatório. Referenciado pela mensagem processada e pelo rastreamento do relatório.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções instaladas

Autor da descoberta [sn_auto_discovery.DiscoveryAuthor]

Crie relatórios de descoberta de automação, sinalize oportunidades de automação e execute ações sobre eles.

Contém as funções

A função Autor da descoberta [sn_auto_discovery.DiscoveryAuthor] contém a função nlu_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Criar um relatório da Descoberta de automação

Crie um relatório da Descoberta de automação para analisar seus registros em busca de oportunidades de automação.

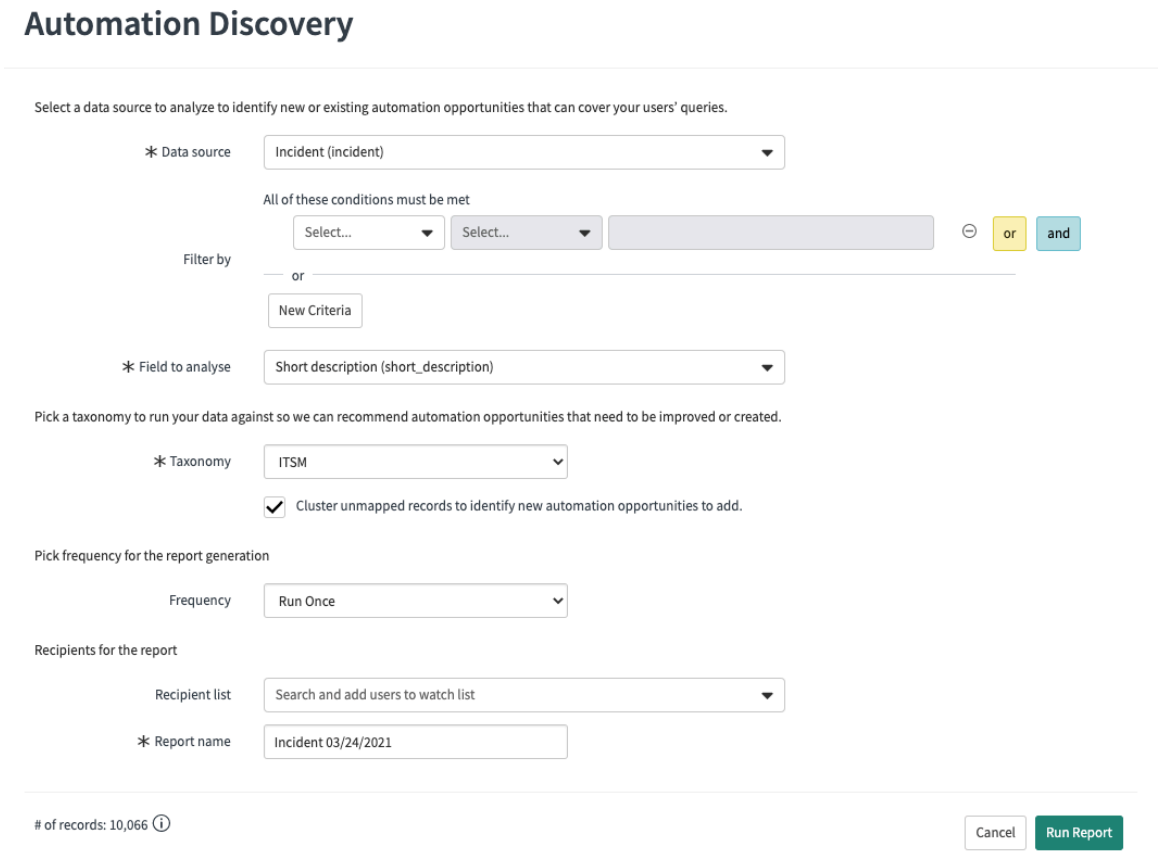
Antes de Iniciar
Função necessária: admin, nlu_admin ou sn_auto_discovery.DiscoveryAuthor

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Descoberta de automação** > **Relatórios da Descoberta de automação**.
2. Selecione **Novo relatório**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Preencha os campos de formulário.

Campo	Descrição
Fonte de dados	Tipo de registros que você deseja analisar. O padrão é **Incidente (incidente)**.
Filtrar por	Critérios para selecionar os registros que você deseja analisar.
Campo a ser analisado	Campo nas tabelas de dados que você deseja que a Descoberta de automação analise.
Taxonomia	Modelo para executar os dados. O padrão é **ITSM**, que oferece suporte a inglês, francês, alemão, japonês e espanhol. A taxonomia **do AIOps preditivo é** compatível somente com o inglês. Marque a caixa de seleção para usar a mesma taxonomia para agrupar registros incompatíveis.
Frequência	A frequência com que o relatório é executado com as condições fornecidas. O padrão é **Executar uma vez**. Você pode optar por executar continuamente um relatório depois de adicionar oportunidades ao seu modelo para verificar a melhoria.
Lista de destinatários	Usuários que recebem o relatório por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome do relatório	Nome do relatório.

Nota:
O **número de registros** fornece uma estimativa de quantos registros atendem aos seus critérios.

4. Selecione **Executar relatório**.
   Seu relatório aparece na parte superior da lista na página **Relatórios de descoberta**. A página lista o **Status** do seu relatório. Depois que a análise for concluída, você poderá selecionar o relatório para exibir os resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.